RELATÓRIO DE ANÁLISES DE CONTRIBUIÇÕES

Consulta Pública Nº 46/2026

Resolução sobre as condições gerais da prestação e da fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito do Órgão Regulador de Saneamento do Paraná (Orcispar), e dá outras providências.

Período de Contribuições: 29 de setembro a 28 de outubro de 2026

1 INTRODUÇÃO

Com o objetivo de subsidiar a elaboração da Resolução sobre as condições gerais da prestação e da fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito do Órgão Regulador de Saneamento do Paraná (Orcispar), e dá outras providências, foi realizada a Consulta Pública nº 46/2026.

O aviso de Consulta Pública foi publicado no sítio eletrônico do Orcispar, com indicação de período de 30 dias para o recebimento de contribuições, das 08h00 do dia 29 de setembro de 2026 às 18h00 do dia 28 de outubro de 2026. O presente Relatório apresenta as contribuições recebidas no instrumento de participação social acima mencionado.

2 CONTRIBUIÇÕES E ANÁLISE

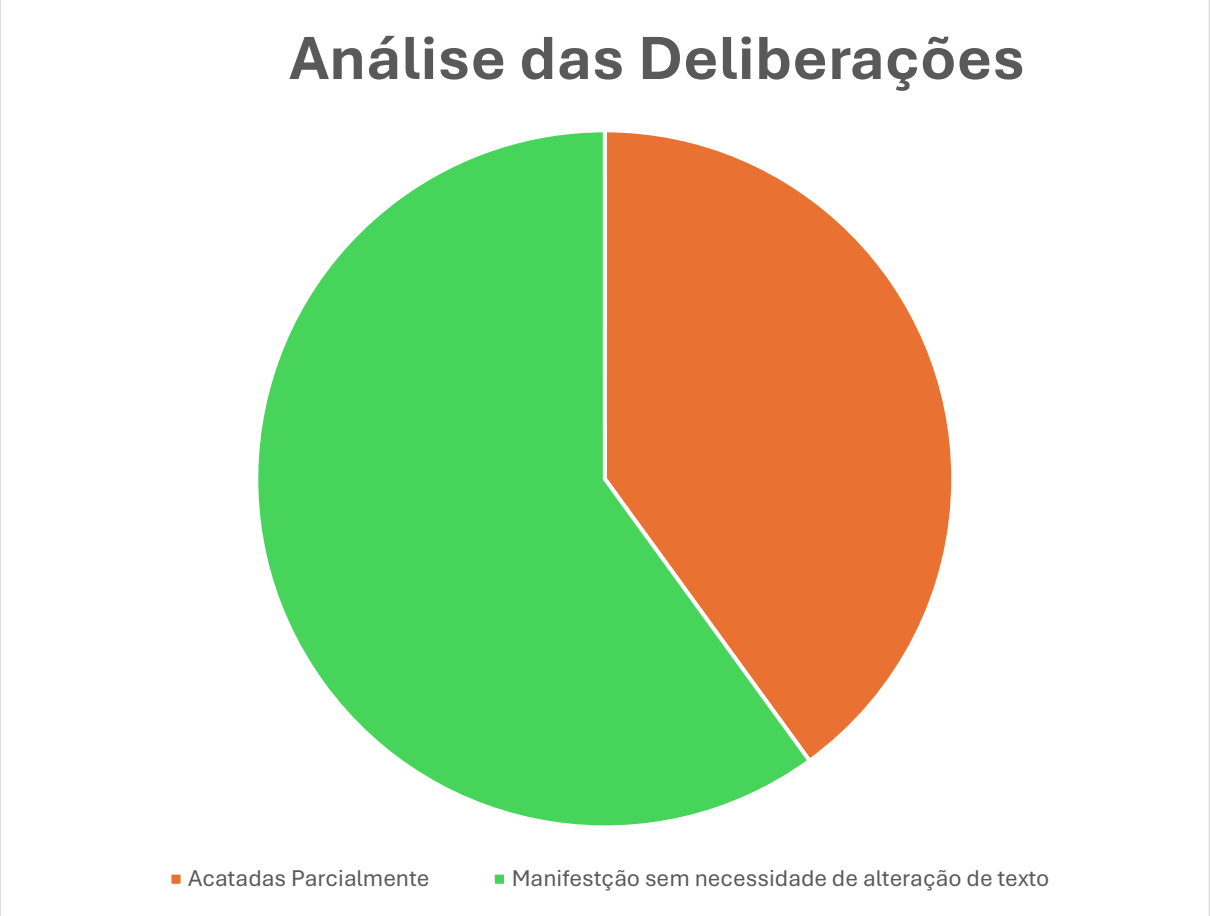
Foram recebidas 5 (cinco) contribuições de 3 (três) instituições participantes, todas enquadradas na categoria de prestadores públicos, conforme a Tabela 01.

Tabela 01 – Enquadramento dos participantes da Consulta Pública

Enquadramento	Instituição participante
Prestador Público	SAAE de Marechal Cândido Rondon
	SAMAE de Nova Santa Bárbara
	SAMAE de Terra Rica

Conforme apresentado na Figura 01, das 5 (cinco) contribuições recebidas, 2 (duas) foram parcialmente acatadas, com alteração da minuta, e 3 (três) consistiram em manifestações favoráveis acolhidas sem necessidade de alteração do texto.

Figura 01 – Resultado da análise das deliberações da Consulta Pública



Entre os aspectos mais recorrentes nas contribuições, destacam-se:

- Atuação direta dos prestadores na inspeção e fiscalização técnica das ligações e instalações prediais, inclusive das caixas retentoras de gordura;
- Prevenção, identificação, notificação e regularização de ligações irregulares entre os sistemas de esgotamento sanitário e drenagem urbana;
- Delimitação das competências dos prestadores para aplicação de penalidades, observadas as atribuições legalmente conferidas e as garantias dos usuários;
- Aprimoramento das orientações técnicas prestadas aos usuários nos casos em que a ligação de esgoto não puder ocorrer por gravidade, com atenção às situações de baixa renda;
- Manifestação favorável à manutenção das regras de religação, combate a fraudes e ligações clandestinas e atendimento a novos empreendimentos imobiliários.

3 PRINCIPAIS ALTERAÇÕES NA MINUTA

Da análise das cinco contribuições, duas resultaram em alterações na minuta, enquanto as três manifestações favoráveis foram acolhidas sem modificação dos dispositivos.

Inclusão de capítulo sobre ligações irregulares. Em atendimento parcial à contribuição apresentada pelo SAAE de Marechal Cândido Rondon, foi incluído o Capítulo VI – Do Programa de Prevenção, Controle e Fiscalização de Ligações Irregulares entre os Sistemas de Esgotamento Sanitário e Drenagem Urbana. O capítulo disciplina a atuação integrada do titular e dos prestadores na prevenção, identificação, fiscalização e regularização de conexões indevidas, com previsão de procedimentos de inspeção, notificação, registros e acompanhamento das irregularidades. Inclui, entre os elementos de verificação técnica, as caixas retentoras de gordura. A atuação direta do prestador foi contemplada no âmbito de suas atribuições, enquanto a aplicação de sanções e o exercício do poder de polícia administrativa permanecem condicionados à existência de competência legal e à observância do devido processo administrativo.

Complementação do art. 17, § 5º. A partir da contribuição do SAMAE de Nova Santa Bárbara, foi acrescentado ao dispositivo o dever de o prestador fornecer informações e orientações técnicas necessárias à avaliação de alternativas de atendimento quando a coleta de esgoto não puder ser realizada por gravidade, admitida, ainda, a disponibilização de apoio técnico adicional, especialmente aos usuários de baixa renda, conforme as condições operacionais do prestador. Foi mantida a responsabilidade do usuário pela elaboração e pelo custeio do estudo de viabilidade técnica e econômica, em conformidade com o art. 8º, § 5º, da Norma de Referência ANA nº 11/2024.

Manutenção de disposições já contempladas. Foram acolhidas, sem alteração da minuta, as manifestações favoráveis do SAMAE de Nova Santa Bárbara relativas à cobrança pela religação e às medidas aplicáveis em casos de fraude, ligações clandestinas e outras irregularidades, bem como a manifestação do SAMAE de Terra Rica, formalizada pelo Ofício nº 0042/2026 – SAMAE/DIR, sobre as disposições referentes a loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos imobiliários. Essas manifestações ratificaram a pertinência dos procedimentos já previstos nos dispositivos analisados.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Consulta Pública nº 46/2026 subsidiou o aperfeiçoamento da minuta de Resolução sobre a prestação e a fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, especialmente quanto às ligações irregulares e às orientações para ligação de esgoto em condições excepcionais.

Das cinco contribuições, duas foram parcialmente acatadas: uma resultou na inclusão de capítulo sobre prevenção, controle e fiscalização de ligações irregulares entre esgoto e drenagem; outra, na complementação do art. 17, § 5º, quanto às orientações técnicas do prestador ao usuário.

As demais manifestações foram acolhidas sem alteração do texto. A participação social contribuiu para maior clareza das competências e adequação da norma às realidades dos prestadores regulados pelo Orcispar.

Anexo I - Relatório de Análise de Contribuições da Consulta Pública Nº 46/2026

Ordem	Data/hora	Nome do Participante / Instituição	Município/Estado	Dispositivo da Resolução	Contribuição / Criticas /Observação	Deliberação	Justificativa da Deliberação
1	05/10/2026	SAAE Marechal Candido Rondon - PR	Marechal Candido Rondon - PR	Esgotamento Sanitário	Proposta de Texto Normativo (Inclusão/Alteração) "Art. [X]. Fica assegurada à entidade prestadora dos serviços (Autarquia/SAAE) a autonomia plena para exercer a fiscalização direta, vistoria técnica e aplicação de notificações e penalidades nos imóveis atendidos pelas redes públicas de água e esgoto, independentemente da atuação conjunta ou anuência prévia dos órgãos municipais de Vigilância Sanitária ou de Meio Ambiente. § 1º. A fiscalização de que trata o caput abrangerá, obrigatoriamente, a verificação da regularidade e conformidade técnica das caixas de gordura retentoras, conforme as normas técnicas vigentes (ABNT). § 2º. Constatada a existência de ligações clandestinas ou irregulares de águas pluviais conectadas diretamente na rede coletora de esgoto sanitário, a autarquia prestadora terá o poder-de-polícia administrativo para notificar o usuário, estipular prazo para	Parcialmente acatada	A contribuição resultou na inclusão do Capítulo VI – Do Programa de Prevenção, Controle e Fiscalização de Ligações Irregulares entre os Sistemas de Esgotamento Sanitário e Drenagem Urbana, estabelecendo procedimentos de fiscalização, vistoria, notificação e regularização de irregularidades, inclusive quanto às caixas retentoras de gordura. A atuação direta do prestador foi assegurada no âmbito de suas atribuições, enquanto a aplicação de penalidades e o exercício do poder de polícia administrativa permanecem condicionados à existência de competência legal específica.

Ordem	Data/hora	Nome do Participante / Instituição	Município/Estado	Dispositivo da Resolução	Contribuição / Criticas /Observação	Deliberação	Justificativa da Deliberação
					regularização e aplicar as sanções pecuniárias cabíveis.		
2	22/10/2026	SAMAE Nova Santa Bárbara - PR	Nova Santa Bárbara - PR	Art. 64	O SAMAE de Nova Santa Bárbara parabeniza o conselho regulador pela redação clara do artigo 64 e seus parágrafos. A explicitação exata de que o usuário só será cobrado pela religação caso a causa tenha sido exclusivamente imputável a ele (como no caso de corte por inadimplência regularizado posterior) confere excelente segurança jurídica à autarquia. Essa clareza blinda o prestador de questionamentos indevidos em paradas programadas ou manutenções emergenciais na rede de distribuição pública, ao mesmo tempo em que resguarda de forma justa os direitos do usuário. Manifestamos apoio integral à manutenção deste artigo na redação final da resolução.	Manifestação acolhida, sem alteração do texto.	A contribuição manifesta concordância com a redação do art. 64, especialmente quanto à cobrança pela religação nas hipóteses de responsabilidade do usuário. Considerando que não foram propostas alterações, mantém-se a redação apresentada
3	22/10/2026	SAMAE Nova Santa Bárbara - PR	Nova Santa Bárbara - PR	Art. 66	O SAMAE de Nova Santa Bárbara elogia enfaticamente a clareza e o rigor adotados na redação do artigo 66 e do artigo 68. A tipificação detalhada das fraudes e a previsão expressa da interrupção imediata do serviço nesses casos conferem o suporte normativo e a força jurídica de que os prestadores públicos	Manifestação acolhida, sem alteração do texto.	A contribuição manifesta concordância com os arts. 66 e 68, especialmente quanto à identificação de fraudes, ligações clandestinas e adoção das medidas administrativas cabíveis. Não foram apresentadas propostas de alteração, razão pela qual se mantém a redação dos dispositivos.

Ordem	Data/hora	Nome do Participante / Instituição	Município/Estado	Dispositivo da Resolução	Contribuição / Criticas /Observação	Deliberação	Justificativa da Deliberação
					necessitam no combate às perdas comerciais. Em municípios menores, o impacto financeiro da água tratada "furtada" diretamente da rede afeta drasticamente o equilíbrio tarifário de toda a população que paga em dia. O rigor deste texto resguarda a sustentabilidade das autarquias e pune com justiça o desperdício clandestino, merecendo total aprovação e manutenção em sua integralidade.		
4	22/10/2026	SAMAE Nova Santa Bárbara - PR	Nova Santa Bárbara - PR	Art. 17, § 5	O SAMAE de Nova Santa Bárbara sugere a revisão do § 5º do artigo 17. A exigência de que o usuário (especialmente se for residencial ou de baixa renda) elabore, às suas próprias expensas, um estudo de viabilidade técnica e econômica para soluções de esgotamento fora do padrão por gravidade inviabiliza o acesso ao serviço na prática. O cidadão comum não possui conhecimento técnico nem recursos para contratar projetos de engenharia civil/sanitária para esse fim. Sugere-se alterar a redação para prever que, nesses casos excepcionais, o prestador público municipal, dentro de suas capacidades técnicas, forneça as diretrizes e alternativas técnicas viáveis ao usuário, ou que o estudo	Parcialmente acatada, com alteração do art. 17, § 5º	A contribuição foi parcialmente acolhida mediante complementação do § 5º do art. 17, estabelecendo a obrigação do prestador de fornecer orientações técnicas ao usuário e a possibilidade de disponibilização de apoio técnico adicional, especialmente aos usuários de baixa renda. Foi mantida a responsabilidade pela elaboração e pelo custeio do estudo de viabilidade técnica e econômica, conforme disposto no art. 8º, § 5º, da Norma de Referência ANA nº 11/2024.

Ordem	Data/hora	Nome do Participante / Instituição	Município/Estado	Dispositivo da Resolução	Contribuição / Criticas /Observação	Deliberação	Justificativa da Deliberação
					técnico simplificado seja absorvido pelo próprio prestador, repassando apenas custos eventuais de implantação física ao usuário, garantindo a isonomia e o avanço da universalização.		
5	20/10/2026	SAMAE Terra Rica - PR	Terra Rica - PR	Seção V – Dos Loteamentos, Condomínios, Ruas Particulares e Outros (arts. 34 a 39)	Por meio do Ofício nº 0042/2026 – SAMAE/DIR, o prestador manifestou-se favoravelmente às disposições previstas nos arts. 34 a 39 da minuta de Resolução, considerando que contemplam integralmente o pleito anteriormente apresentado por meio do Ofício nº 034/2026 – SAMAE/DIR, referente à participação financeira de usuários e empreendedores na implantação, ampliação e interligação de redes públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Destacou, ainda, que os dispositivos conferem segurança jurídica e viabilidade operacional aos procedimentos adotados pela autarquia.	Manifestação acolhida. Sem necessidade de alteração do texto.	A manifestação apresenta concordância com as disposições propostas, não indicando necessidade de ajustes. Os dispositivos contemplam os procedimentos de viabilidade técnica, aprovação de projetos, execução e custeio de obras, recebimento e incorporação de infraestruturas aos sistemas públicos.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
(44) 3123-2830
orcispar.pr.gov.br

ORCISPAR
Órgão Regulador de Saneamento do Paraná

RESOLUÇÃO ORCISPAR Nº xx, DE xxxx DE xxx DE 2026.

Dispõe sobre as condições gerais da prestação e da fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito do Órgão Regulador de Saneamento do Paraná (Orcispar), e dá outras providências.

O CONSELHO DE REGULAÇÃO DO ORCISPAR, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Estatuto Social,

CONSIDERANDO o disposto na Lei ~~Federal~~ nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico ~~e os princípios fundamentais aplicáveis à prestação dos serviços públicos de saneamento básico~~;

CONSIDERANDO o disposto no art. 23 da Lei ~~Federal~~ nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, segundo o qual compete à entidade reguladora~~, observadas as diretrizes determinadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA~~, editar normas relativas às dimensões técnica, econômica e social da prestação dos serviços públicos de saneamento básico, abrangendo, entre outros aspectos, os padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços, os requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas, as metas progressivas de expansão e de qualidade, a medição, o faturamento e a cobrança dos serviços, a avaliação da eficiência e eficácia dos serviços prestados, os padrões de atendimento ao público, as medidas de segurança, contingência e emergência, os procedimentos de fiscalização e aplicação de sanções e, especialmente, as diretrizes para a redução progressiva e o controle das perdas de água;

CONSIDERANDO que a Norma de Referência ANA nº 11/2024, aprovada pela a Resolução ANA nº 230, de 18 de dezembro de 2024 dispõe sobre as condições gerais para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, estabelecendo diretrizes a serem observadas pelas entidades reguladoras infranacionais, pelos titulares e pelos prestadores dos serviços;

CONSIDERANDO que a Norma de Referência nº 15/2025, aprovada por meio da Resolução ANA nº 275, de 18 de dezembro de 2025, dispõe sobre diretrizes para a gestão da redução progressiva e do controle de perdas nos subsistemas de distribuição de água potável, estabelecendo critérios para o diagnóstico padronizado e para a elaboração e implementação de Planos de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água pelos prestadores dos serviços de abastecimento de água;

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

~~a serem observadas pelas entidades reguladoras infranacionais, pelos titulares e pelos prestadores dos serviços;~~

~~CONSIDERANDO a Resolução ANA nº 275, de 18 de dezembro de 2025, que aprova a Norma de Referência ANA nº 15/2025, a qual dispõe sobre diretrizes para a gestão da redução progressiva e do controle de perdas nos subsistemas de distribuição de água potável, estabelecendo critérios para o diagnóstico padronizado e para a elaboração e implementação de Planos de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água pelos prestadores dos serviços de abastecimento de água;~~

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer, no âmbito dos municípios regulados pelo Orcispar, condições gerais, critérios e procedimentos para a adequada prestação, regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

CONSIDERANDO que o Conselho de Regulação e Fiscalização do Orcispar proferiu decisão favorável em sessão ~~reunião~~ realizada no dia xx de xxxxx de 2026,

RESOLVE:

Formatado: Fonte: Negrito

TÍTULO I

CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º ~~Art. 1º~~ Esta Resolução estabelece as condições gerais, diretrizes regulatórias e requisitos aplicáveis à prestação, regulação, fiscalização, acompanhamento e monitoramento dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito dos municípios regulados pelo ~~Órgão Regulador de Saneamento do Paraná~~ Orcispar.

Art. 2º ~~Art. 2º~~ Para fins desta Resolução, os serviços públicos de abastecimento de água compreendem as atividades, infraestruturas e instalações operacionais necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição.

§ 1º Integram os serviços públicos de abastecimento de água, ~~conforme aplicável,~~ as atividades de captação, adução de água bruta, tratamento, adução de água tratada, reservação, distribuição e demais atividades necessárias à adequada prestação dos serviços.

§ 2º As instalações e infraestruturas integrantes dos sistemas de abastecimento de água deverão ser operadas e mantidas de forma compatível com as condições de segurança, continuidade, eficiência e qualidade estabelecidas nesta Resolução e nas demais normas aplicáveis.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

ORCISPAR
Órgão Regulador de Saneamento do Paraná

Art. 3º ~~Art. 3º~~ Para fins desta Resolução, os serviços públicos de esgotamento sanitário compreendem as atividades, infraestruturas e instalações operacionais necessárias à coleta, transporte, tratamento e disposição final adequada dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até sua destinação final.

§ 1º Integram os serviços públicos de esgotamento sanitário, ~~conforme aplicável,~~ as atividades de coleta, inclusive por rede, transporte, transbordo, tratamento dos esgotos sanitários e disposição final dos efluentes e dos lodos originários da operação das unidades de tratamento, observadas as ~~normas ambientais e~~ demais disposições aplicáveis.

§ 2º As instalações e infraestruturas integrantes dos sistemas de esgotamento sanitário deverão ser operadas e mantidas de forma a assegurar condições adequadas de funcionamento, segurança, eficiência e proteção à saúde pública e ao meio ambiente.

Art. 4º ~~Art. 4º~~ Esta Resolução aplica-se aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário submetidos à regulação ~~e fiscalização~~ do Orcispar, independentemente da modalidade de prestação adotada.

Parágrafo único. As disposições desta Resolução deverão ser observadas pelos titulares, prestadores de serviços, usuários e demais agentes abrangidos por suas disposições, respeitadas as competências e responsabilidades atribuídas a cada um.

Art. 5º ~~Art. 5º~~ Para fins desta Resolução, serão adotadas as definições previstas no Manual Orientativo de Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Orcispar, sem prejuízo das definições estabelecidas na legislação e nas normas de referência aplicáveis.

Art. 6º ~~Art. 6º~~ Os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverão ser estruturados e prestados de modo a atender aos seguintes objetivos:

I. assegurar a prestação adequada, regular, contínua, eficiente e segura dos serviços;
II. promover a universalização do acesso aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em conformidade com as metas estabelecidas nos instrumentos de planejamento e na legislação aplicável;
III. assegurar o fornecimento de água em quantidade e qualidade compatíveis com os padrões aplicáveis ao consumo humano;
IV. promover a adequada coleta, transporte, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários;
V. proteger a saúde pública, os recursos hídricos e o meio ambiente;
VI. promover a eficiência operacional dos sistemas e a utilização racional dos recursos hídricos;
VII. incentivar a redução e o controle das perdas nos sistemas de abastecimento de água;
VIII. promover a adequada operação, conservação e manutenção das infraestruturas e instalações operacionais;
IX. prevenir, identificar e corrigir situações que possam comprometer a qualidade, continuidade, segurança ou eficiência dos serviços;

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

X. promover a integração dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário com os demais componentes do saneamento básico, especialmente quanto à prevenção de interferências e ligações irregulares entre os sistemas;
XI. assegurar transparência, informação adequada e atendimento aos usuários;
XII. promover o planejamento, monitoramento e aprimoramento contínuo da prestação dos serviços; e
XIII. assegurar condições para a sustentabilidade e o equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços, observadas as disposições legais, contratuais e regulatórias aplicáveis.

CAPÍTULO II

DAS RESPONSABILIDADES

Seção I

Do Órgão Regulador de Saneamento do Paraná (Orcispar)

Art. 7º ~~Art. 7º~~ Compete ao Orcispar, no âmbito dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

I. editar normas relativas às dimensões técnica, econômica e social dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, quanto aos seguintes aspectos:
   a) indicadores e metas de qualidade e desempenho dos serviços;
   b) instrumentos de cobrança pelos serviços;
   c) instrumentos de regulação tarifária que garantam a sustentabilidade e o equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços;
   d) modelos de contratos e matriz de riscos;
   e) subsídios tarifários e não tarifários; e
   f) contabilidade regulatória, plano de contas e manuais de controles patrimoniais;
II. aprovar, acompanhar e monitorar, quando aplicável, o cumprimento dos planos, programas e instrumentos operacionais exigidos do prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
III. fiscalizar:
   a) as atividades, infraestruturas e instalações operacionais dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como as responsabilidades, os direitos e os deveres dos usuários;
   b) os sistemas e procedimentos de segurança, contingência e emergência, em articulação com os órgãos competentes;
   c) as condições de operação, manutenção, conservação, continuidade, eficiência e qualidade da prestação dos serviços;
   d) a ocorrência de ligações irregulares, interligações indevidas entre sistemas e demais situações capazes de comprometer a adequada prestação dos serviços, determinando, quando cabível, sua regularização;

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

e) o cumprimento das obrigações e metas previstas nos instrumentos normativos ou contratuais dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, adotando as medidas regulatórias cabíveis; e
f) o cumprimento das obrigações relativas à gestão, redução e controle de perdas de água;

IV. monitorar o cumprimento das ações dos componentes abastecimento de água e esgotamento sanitário contidas no Plano Municipal de Saneamento Básico e nos demais instrumentos de planejamento aplicáveis;
V. apoiar os titulares dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas atividades de planejamento e articulação com outros instrumentos;
VI. manter ouvidoria para receber manifestações dos usuários e, quando cabível, definir os prazos de atendimento pelos prestadores de serviços;
VII. disciplinar os procedimentos para elaboração, monitoramento e revisão do Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água;
VIII. avaliar o Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água elaborado pelo prestador quanto ao atendimento do conteúdo mínimo e das demais disposições estabelecidas nesta Resolução; e
IX. avaliar e aprovar o Regulamento ou Manual de Prestação dos Serviços, a Carta de Serviços ao Usuário e o Manual de Atendimento ao Usuário elaborados pelo prestador de serviços.

Seção II

Das Responsabilidades do Titular

Art. 8º ~~Art. 8º~~ É de responsabilidade do titular dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

I. realizar as atividades de planejamento e articulação com outros instrumentos e políticas públicas;
II. implementar programas, projetos e ações para o atendimento das metas previstas no Plano Municipal de Saneamento Básico e nos demais instrumentos de planejamento aplicáveis;
III. instituir mecanismos que viabilizem a participação da sociedade, do Orcispar e dos prestadores de serviços no estabelecimento da política pública e dos planos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
IV. promover a participação do Orcispar nas avaliações, nos estudos prévios, nas licitações e nas demais etapas da contratação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no que diz respeito aos aspectos regulatórios;
V. formalizar, quando aplicável, as atribuições dos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em regulamentos, contratos e demais instrumentos normativos aplicáveis;
VI. fornecer, quando aplicável, ao prestador de serviços as informações necessárias à adequada prestação, planejamento, operação e manutenção dos sistemas;
VII. promover a sustentabilidade econômico-financeira dos serviços;

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

VIII. dar publicidade às informações, decisões e planejamentos relativos à política pública de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

IX. prever nos normativos ou contratos que os prestadores de serviços forneçam os dados e informações solicitados pelo ~~Órgão Regulador de Saneamento do Paraná~~ Orcispar;

X. realizar, em articulação com os prestadores de serviços, ações permanentes de educação ambiental, comunicação, informação, mobilização e sensibilização social relacionadas ao uso adequado dos serviços, ao uso racional da água, à proteção das infraestruturas e à adequada utilização dos sistemas;

XI. adotar, no âmbito de suas competências, as providências necessárias à prevenção e regularização de ligações clandestinas, lançamentos irregulares e interligações indevidas entre os sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana; e

XII. exercer as demais atribuições previstas na legislação, nos instrumentos de planejamento, nos contratos e nas normas aplicáveis.

Art. 9º ~~Art. 9º~~ O titular deverá conceder ou prestar diretamente os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Parágrafo único. No caso de prestação direta dos serviços, deverá haver designação formal da entidade, autarquia, setor, departamento, secretaria ou outra unidade administrativa responsável pela prestação dos serviços, mediante instrumento devidamente publicado em veículo oficial de comunicação.

Seção III

Do Prestador de Serviços Públicos

Art. 10. ~~Art. 10.~~ O prestador deve estudar, projetar, executar obras, operar, ampliar, manter, gerir e administrar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos limites de suas atribuições e da delegação recebida.

Art. 11. ~~Art. 11.~~ É de responsabilidade do prestador de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

I. prestar adequadamente os serviços, com base nos instrumentos normativos, contratuais e técnicos aplicáveis, executando as atividades de gerenciamento operacional com eficácia e eficiência e em conformidade com o Plano Municipal de Saneamento Básico e demais instrumentos de planejamento;

II. administrar os recursos necessários ao desempenho de suas funções quanto à adequada prestação dos serviços e ao atendimento dos atos normativos do Orcispar e dos instrumentos contratuais;

III. elaborar, manter atualizada e divulgar, em local de fácil acesso, a Carta de Serviços ao Usuário, contendo informações claras sobre os serviços prestados, as formas de acesso, os canais de atendimento, os prazos, os compromissos e os padrões de qualidade,

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

observadas a Lei ~~Federal~~ nº 13.460/2017, a Lei ~~Federal~~ nº 12.527/2011 e a regulamentação aplicável;

IV. executar as obras e instalações necessárias à ligação aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

V. operar, ampliar e manter os serviços de produção e distribuição de água potável e, nos casos de prestação contratualizada, observar os limites estabelecidos na delegação do titular;

VI. realizar a coleta, o transporte, o tratamento e a disposição final adequada do esgoto sanitário e dos lodos originários da operação das unidades de tratamento, bem como promover o manejo e a destinação ambientalmente adequada dos resíduos gerados nos processos de tratamento de água e esgoto;

VII. cumprir as metas definidas pelo titular e as disposições previstas nos instrumentos contratuais, nesta Resolução e nos demais atos normativos aplicáveis;

VIII. manter cadastro técnico atualizado das redes e demais unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, preferencialmente georreferenciado;

IX. realizar vistorias operacionais nas infraestruturas e instalações dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, identificando e registrando irregularidades que possam comprometer a adequada prestação dos serviços;

X. zelar pelas instalações operacionais, promovendo sua manutenção quanto à segurança, limpeza, organização, identificação, conservação e prevenção da ocorrência de doenças e acidentes de trabalho;

XI. executar novas ligações e os reparos de vazamentos de água ou extravasamentos de esgoto dentro dos prazos estabelecidos pelo regulamento;

XII. elaborar, implementar, monitorar e manter atualizado o Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água, observadas as disposições desta Resolução;

XIII. definir, com fundamento em análise de custo-benefício, as ações destinadas à redução e ao controle das perdas de água, inclusive quanto à priorização do combate às perdas reais ou aparentes;

XIV. acompanhar e manter os dados necessários à avaliação das perdas reais e aparentes, da hidrometração, da macromedição e dos demais indicadores estabelecidos na regulamentação aplicável;

XV. colaborar com as autoridades públicas em casos de emergência ou calamidade pública;

XVI. manter serviço de atendimento aos usuários, disponibilizando canais que possibilitem o registro de dúvidas, reclamações, solicitações, denúncias e sugestões e fornecendo número de protocolo dos atendimentos;

XVII. realizar, em conjunto com o titular, ações permanentes de educação, comunicação, informação, mobilização e sensibilização social sobre o uso racional da água, a adequada utilização dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a prevenção de ligações irregulares e a proteção das infraestruturas;

XVIII. promover o desenvolvimento e, quando aplicável, a adoção de pesquisas, tecnologias e inovação voltadas ao aprimoramento da prestação dos serviços;

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

XIX. identificar eventuais ligações clandestinas, interligações indevidas, lançamentos de águas pluviais na rede coletora de esgoto, lançamentos de esgoto na infraestrutura de drenagem e demais irregularidades relacionadas aos sistemas, adotando ou comunicando as providências cabíveis conforme as responsabilidades de cada agente;

XX. comunicar, com a necessária antecedência, ao titular, ao Orcispar, aos usuários afetados e às demais entidades competentes, quando aplicável, alterações e interrupções programadas na prestação dos serviços e comunicar as situações emergenciais tão logo delas tenha conhecimento, observadas as regras específicas desta Resolução;

XXI. fornecer os dados necessários ao Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico – SINISA e prestar ao titular, ao Orcispar e aos demais órgãos competentes as informações, dados e documentos de natureza técnica, operacional, econômico-financeira, contábil e demais informações relativas à prestação dos serviços, conforme solicitado; e

XXII. cumprir as demais responsabilidades estabelecidas nesta Resolução, na legislação, nos instrumentos contratuais e nos demais atos normativos aplicáveis.

Art. 12. ~~Art. 12.~~ As responsabilidades descritas nesta Seção constarão como deveres do prestador nos instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis.

Seção IV

Dos Usuários

Art. 13. ~~Art. 13.~~ É responsabilidade dos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

I. utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II. observar e cumprir as normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis aos serviços, utilizando-os conforme as instruções técnicas do titular, do prestador de serviços e do Orcispar;

III. colaborar para a adequada prestação dos serviços, preservando as condições dos bens públicos e das infraestruturas por meio dos quais lhe são prestados os serviços;

IV. realizar a ligação do imóvel às redes públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário no prazo estabelecido pelo titular e não permitir derivações clandestinas destinadas ao atendimento de outro domicílio;

V. não realizar intervenções não autorizadas no padrão de ligação, nem manipular, alterar ou violar medidores e lacres;

VI. manter as instalações prediais de acordo com os padrões e normas técnicas exigidos pelo titular, pelo prestador de serviços e pelo Orcispar;

VII. manter os hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação, permitindo sua instalação ou substituição;

VIII. comunicar ao prestador de serviços qualquer anormalidade identificada no ramal, no hidrômetro, na rede de distribuição de água ou na rede coletora de esgoto;

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
(44) 3123-2830
orcispar.pr.gov.br

IX. manter atualizados os dados cadastrais junto ao prestador de serviços, especialmente quando houver mudança de titularidade, solicitando o encerramento da relação contratual ou a transferência da titularidade da fatura ao desocupar o imóvel, quando aplicável;

X. efetuar o pagamento das faturas até a data de vencimento, sujeitando-se às medidas cabíveis em caso de atraso;

XI. manter reservatório predial de água em condições adequadas de conservação, higiene e funcionamento, com capacidade compatível com o consumo diário da edificação e não inferior a 500 (quinhentos) litros, observadas as normas técnicas e sanitárias aplicáveis, de modo a assegurar reserva suficiente para atendimento das necessidades da edificação em situações de interrupção temporária do abastecimento;

XII. zelar pela potabilidade da água nas instalações prediais, principalmente nos reservatórios, os quais deverão ser dotados de válvula de boia e tampa e ser lavados e desinfetados, com uma periodicidade não superior a 6 (seis) meses;

XIII. evitar o desperdício de água, fazendo uso racional e contribuindo para a preservação dos recursos hídricos e do meio ambiente;

XIV. manter separadas as instalações prediais abastecidas pela rede pública daquelas abastecidas por fontes alternativas, inclusive até os respectivos reservatórios;

XV. não direcionar águas pluviais provenientes de telhados, calhas, pátios, áreas impermeabilizadas ou quaisquer dispositivos de drenagem para a rede pública coletora de esgoto;

XVI. não lançar esgoto sanitário nas infraestruturas e instalações operacionais destinadas à drenagem e ao manejo de águas pluviais urbanas;

XVII. não lançar na rede coletora de esgoto substâncias, resíduos, materiais ou efluentes em desacordo com as condições estabelecidas nesta Resolução e nas demais normas aplicáveis;

XVIII. comunicar ao prestador de serviços a ocorrência de vazamentos de água e extravasamentos de esgoto em vias públicas;

XIX. anotar e manter o número do protocolo ou da solicitação de serviço fornecido quando do contato com o prestador;

XX. manter a caixa retentora de gordura limpa e em adequado estado de conservação;

XXI. prestar as informações pertinentes aos serviços quando solicitadas pelo prestador, titular ou Orcispar;

XXII. permitir, observadas as condições legais e regulamentares aplicáveis, o acesso do prestador aos equipamentos e instalações sob sua responsabilidade quando necessário à leitura, inspeção, manutenção, substituição ou execução dos serviços; e

XXIII. efetuar o pagamento do preço de regulação quando este integrar a tarifa ou cobrança pelos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme regulamentação aplicável.

CAPÍTULO III

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

DAS CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Seção I

Da Unidade Usuária

Art. 14. ~~Art. 14.~~ Para fins desta Resolução, considera-se unidade usuária a economia ou o conjunto de economias atendidas por meio de uma única ligação de água e/ou de esgotamento sanitário à rede pública.

§ 1º A unidade usuária corresponde ao ponto de conexão entre os sistemas públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e as instalações prediais, constituindo referência para fins de cadastro, medição, faturamento, cobrança, atendimento e monitoramento da prestação dos serviços.

§ 2º Considera-se economia cada unidade autônoma existente em uma edificação ou imóvel, destinada ao uso independente por seus ocupantes, classificada de acordo com a natureza de sua utilização.

§ 3º Uma unidade usuária poderá ser constituída por uma ou mais economias, conforme as características da edificação, a forma de ligação aos sistemas públicos e o regime de medição adotado.

Subseção I

Das Unidades Usuárias em Edificações Condominiais

Art. 15. ~~Art. 15.~~ Nas edificações condominiais ou empreendimentos constituídos por múltiplas unidades autônomas, a caracterização das unidades usuárias e economias observará a forma de medição do consumo e as condições de atendimento estabelecidas nesta Resolução.

§ 1º Na medição coletiva, quando houver um único hidrômetro destinado à medição do consumo total da edificação ou empreendimento, considerar-se-á uma única unidade usuária, constituída pelas economias existentes no imóvel.

§ 2º Na medição individualizada, cada unidade autônoma será identificada como economia individual para fins de medição, faturamento e controle do consumo, observadas as condições técnicas e comerciais aplicáveis.

§ 3º As edificações condominiais deverão observar as disposições legais aplicáveis à medição individualizada do consumo hídrico.

§ 4º Nas edificações existentes em que a individualização não seja obrigatória, sua implantação poderá ocorrer mediante avaliação de viabilidade e observância dos padrões técnicos estabelecidos pelo prestador de serviços.

§ 5º Os critérios relativos à instalação dos medidores, leitura, faturamento e demais procedimentos aplicáveis à medição individualizada serão disciplinados na Seção Da Medição desta Resolução.

Subseção II

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

ORCISPAR
Órgão Regulador de Saneamento do Paraná

Das Instalações Prediais

Art. 16. ~~Art. 16.~~ As instalações prediais de abastecimento de água e esgotamento sanitário compreendem as tubulações, equipamentos, dispositivos e demais componentes localizados:

I. após o ponto de entrega de água, no sistema de abastecimento de água; e
II. antes do ponto de coleta de esgoto, no sistema de esgotamento sanitário.

§ 1º A execução, operação, conservação e manutenção das instalações prediais são de responsabilidade do usuário, conforme disposto no Capítulo II desta Resolução.

Formatado: Não Realce

§ 2º As instalações prediais deverão observar as normas técnicas, sanitárias e regulamentares aplicáveis, bem como os padrões técnicos estabelecidos pelo prestador de serviços.

Seção II

Das Ligações de Água e Esgoto

Art. 17. ~~Art. 17.~~ Toda edificação permanente situada em área atendida por redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, estar conectada às respectivas redes, ficando sujeita ao pagamento das tarifas, taxas e demais preços públicos decorrentes da disponibilização, manutenção da infraestrutura e utilização dos serviços, quando aplicáveis.

§ 1º Compete ao prestador de serviços comunicar aos usuários a disponibilidade das redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, informando as condições e os procedimentos necessários à conexão das instalações prediais aos respectivos sistemas.

§ 2º O usuário deverá providenciar as adequações necessárias nas instalações prediais para possibilitar a execução da ligação e a adequada prestação dos serviços, observadas as normas técnicas aplicáveis e os padrões estabelecidos pelo prestador de serviços.

§ 3º Atendidas as condições necessárias à execução da ligação, o prestador deverá realizar a conexão da unidade usuária à respectiva rede pública e disponibilizar o serviço.

§ 4º Para o usuário de baixa renda habilitado à Tarifa Social de Água e Esgoto, a ligação poderá ser subsidiada ou executada pelo prestador às suas próprias expensas, observadas a legislaçõesão ~~e a regulamentação~~ aplicáveis.

§ 5º Quando, após a solicitação de ligação de esgoto, for constatada pelo prestador a impossibilidade técnica de coleta por gravidade, caberá ao usuário elaborar, às suas expensas, estudo de viabilidade técnica e econômica contendo alternativas para o atendimento, submetendo-o à análise e aprovação do prestador. devendo este fornecer as informações e orientações técnicas necessárias à avaliação das alternativas de atendimento, podendo, ainda, disponibilizar apoio técnico adicional, especialmente aos usuários de baixa renda, observadas suas condições operacionais.

Comentado [U1]: Contribuição nº04.

§ 6º O prestador deverá realizar levantamento das edificações existentes em sua área de atuação que disponham de rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e

encaminhar ao titular e ao Orcispar a relação daquelas que não tenham se conectado às redes disponíveis no prazo estabelecido.

§ 7º O Orcispar e o titular, no âmbito de suas respectivas competências, acompanharão o cumprimento da obrigação de conexão às redes públicas, cabendo ao prestador executar as respectivas ligações, desde que atendidas pelo usuário as condições técnicas necessárias.

§ 8º Após a efetiva ligação da edificação à rede pública de esgotamento sanitário, as soluções individuais de esgotamento sanitário anteriormente utilizadas deverão ser desativadas, observadas as condições técnicas, sanitárias e ambientais aplicáveis.

§ 9º Na inexistência de rede pública disponível ou enquanto perdurar a inviabilidade técnica ou econômica de conexão, a prestação dos serviços por meio de soluções alternativas adequadas observará as disposições da Resolução Orcispar nº 03, de 28 de janeiro de 2026, ou outra que venha a substituí-la.

Subseção I

Informações para solicitação da ligação

Art. 18. ~~Art. 18.~~ O prestador deverá fornecer ao interessado as informações técnicas necessárias à adequada execução das instalações prediais e à conexão aos sistemas públicos, incluindo, no mínimo:

I. existência e disponibilidade de rede pública para atendimento do imóvel;
II. pressões máxima, média e mínima da rede pública de abastecimento de água; e
III. diâmetro nominal e profundidade das redes públicas disponíveis para conexão.

Subseção II

Ligação simultânea de água e esgoto

Art. 19. ~~Art. 19.~~ Nas áreas atendidas por rede pública de esgotamento sanitário e nas quais o serviço público de abastecimento de água seja prestado regularmente, a solicitação de nova ligação de água deverá ser acompanhada da solicitação simultânea de ligação do imóvel ao sistema público de esgotamento sanitário disponível.

Subseção III

Efluentes não domésticos

Art. 20. ~~Art. 20.~~ Os efluentes provenientes de edificações não residenciais que, em razão de suas características, não possam ser lançados diretamente na rede pública de esgotamento sanitário estarão sujeitos a medidas de controle e tratamento prévio, às expensas do usuário, de modo a atender aos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços e às determinações dos órgãos ambientais competentes.

Subseção IV

Da execução da ligação

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

Art. 21. ~~Art. 21.~~ A execução da ligação de água ou de esgoto não implica reconhecimento, pelo titular ou pelo prestador de serviços, da regularidade da ocupação, da posse, da propriedade do imóvel ou da construção.

Art. 22. ~~Art. 22.~~ O abastecimento de água e a coleta de esgoto serão realizados, preferencialmente, por meio de um único ramal predial para cada serviço e unidade usuária, de responsabilidade do prestador, ainda que a unidade usuária seja composta por economias pertencentes a categorias distintas.

§ 1º Mediante solicitação do usuário e desde que tecnicamente viável, o prestador poderá autorizar, em caráter excepcional, instalações independentes ou mais de um ramal predial para atendimento da unidade usuária, às expensas do interessado.

§ 2º O ponto de entrega de água e o ponto de coleta de esgoto deverão situar-se, preferencialmente, no limite do lote com o logradouro público, em local que possibilite acesso adequado.

§ 3º Quando houver um ou mais lotes entre a via pública e o imóvel onde estiver localizada a unidade usuária, o ponto de entrega deverá situar-se na testada do primeiro lote após a via pública.

Subseção V

Dos ramais e pontos de conexão

Art. 23. ~~Art. 23.~~ Identificada alteração ou anormalidade no funcionamento do ramal predial de água ou de esgoto, o usuário deverá solicitar ao prestador a adoção das providências necessárias ao restabelecimento das condições adequadas de prestação do serviço.

Art. 24. ~~Art. 24.~~ A modificação ou substituição do ramal predial de água ou de esgoto solicitada pelo usuário será custeada pelo interessado, ressalvadas as hipóteses previstas nesta Resolução ou em atos normativos do prestador.

Art. 25. ~~Art. 25.~~ Cabe ao prestador indicar os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto para conexão das instalações prediais aos respectivos sistemas públicos.

§ 1º O prestador realizará a inspeção das instalações prediais antes da execução da ligação e poderá realizar novas inspeções posteriormente quando necessárias à adequada prestação dos serviços ou diante de indícios de irregularidade.

§ 2º O Orcispar e o titular poderão, no âmbito de suas competências, realizar inspeções nas instalações prediais de água e esgoto.

§ 3º O acesso às instalações prediais para inspeção, fiscalização, leitura, manutenção ou substituição de hidrômetros observará as disposições desta Resolução e/ou em atos normativos do prestador.

Seção III

Do Contrato de Adesão dos Usuários e dos Contratos Específicos

Art. 26. ~~Art. 26.~~ A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário será formalizada por meio de contrato de adesão ou, quando as características do atendimento assim exigirem, por contrato específico, observadas as disposições desta Resolução e dos demais atos normativos aplicáveis.

§ 1º O contrato de adesão deverá observar o modelo padrão estabelecido pelo Orcispar e conter, no mínimo, cláusulas relativas:

I. à identificação do local de entrega de água e/ou de coleta de esgoto;
II. à data de início da prestação dos serviços e ao prazo de vigência do contrato;
III. aos direitos e deveres das partes;
IV. às condições de medição, faturamento, cobrança, reajuste, juros e multa;
V. às condições de interrupção e restabelecimento dos serviços e de encerramento da relação contratual;
VI. aos canais disponibilizados para atendimento, solicitações, reclamações e demais manifestações dos usuários;
VII. às infrações e sanções aplicáveis aos usuários;
VIII. às condições de execução e cobrança de serviços complementares; e
IX. às demais condições necessárias à adequada prestação dos serviços.

§ 2º O contrato de adesão deverá ser disponibilizado ao usuário em meio físico ou digital e permanecer acessível para consulta.

§ 4º O contrato de adesão deverá observar o modelo padrão aprovado pelo Orcispar, nos termos da Resolução Orcispar nº 28, de 27 de agosto de 2025, ou outra que venha a substituí-la.

Art. 27. ~~Art. 27.~~ Poderão ser celebrados contratos específicos com usuários cujas características de demanda, consumo, fornecimento de água, geração ou lançamento de efluentes ou demais particularidades da prestação justifiquem o estabelecimento de condições específicas, especialmente quando caracterizados como grandes usuários.

§ 1º Os contratos específicos deverão estabelecer, conforme aplicável:

I. as características técnicas da prestação dos serviços;
II. os volumes contratados de fornecimento de água e/ou coleta de esgoto;
III. as condições operacionais específicas;
IV. as condições de medição, controle e monitoramento;
V. os prazos e condições de vigência;
VI. as condições econômico-financeiras aplicáveis; e
VII. os direitos e responsabilidades das partes.

§ 2º As condições estabelecidas nos contratos específicos deverão observar critérios objetivos, isonômicos e não discriminatórios, vedado tratamento diferenciado entre usuários em situações equivalentes.

§ 3º A celebração de contrato específico não poderá afastar direitos e garantias assegurados aos usuários pela legislação e pelos atos normativos do Orcispar.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Art. 28. ~~Art. 28.~~ Os contratos relativos à prestação dos serviços públicos por meio de soluções alternativas observarão as disposições da Resolução Orcispar nº 03, de 28 de janeiro de 2026, ou outra que venha a substituí-la.

Parágrafo único. Os instrumentos contratuais de que trata o caput deverão ser submetidos à análise e aprovação do Orcispar, na forma estabelecida na regulamentação aplicável.

Art. 29. ~~Art. 29.~~ O modelo de contrato de adesão e, quando aplicável, os modelos de contratos específicos utilizados pelo prestador deverão ser submetidos à análise e aprovação do Orcispar previamente à sua utilização.

Parágrafo único. As alterações dos modelos de que trata o caput também deverão ser submetidas à análise e aprovação do Orcispar.

Seção IV

Do Cadastro e Classificação dos Usuários

Subseção I

Disposições Gerais

Art. 30. ~~Art. 30.~~ O prestador de serviços deverá manter cadastro atualizado das unidades usuárias atendidas pelos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, inclusive quando a prestação ocorrer por meio de solução alternativa caracterizada como serviço público, observada, neste último caso, a regulamentação específica do Orcispar.

§ 1º Cada unidade usuária deverá possuir identificação individualizada, por meio de número de inscrição, matrícula, código ou outro identificador que permita seu adequado controle operacional, comercial e regulatório.

§ 2º O cadastro deverá conter, no mínimo, quando aplicável:

I. identificação do usuário;
II. número de inscrição, matrícula ou código da unidade usuária;
III. endereço da unidade usuária;
IV. atividade desenvolvida no imóvel;
V. quantidade e classificação das economias;
VI. serviços disponibilizados e/ou prestados;
VII. data de início da prestação dos serviços, quando disponível;
VIII. categoria tarifária aplicável;
IX. informações relativas à medição e aos equipamentos de medição instalados; e
X. demais informações necessárias à adequada prestação, faturamento, cobrança, fiscalização e acompanhamento dos serviços.

Subseção II

Da Classificação dos Usuários

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Art. 31. ~~Art. 31.~~ As economias serão classificadas de acordo com a natureza de sua utilização, observadas as categorias previstas na estrutura tarifária e nos atos normativos do Orcispar.

§ 1º A classificação compreenderá, conforme aplicável, as categorias:

I. residencial;
II. comercial;
III. industrial;
IV. pública; e
V. outras categorias estabelecidas na regulamentação aplicável.

§ 2º Quando uma unidade usuária compreender mais de uma economia, cada economia deverá ser identificada e classificada conforme sua respectiva utilização, quando aplicável.

§ 3º A classificação e a reclassificação deverão observar critérios objetivos e uniformes, vedado tratamento diferenciado entre usuários em condições equivalentes.

Subseção III

Da Alteração da Classificação

Art. 32. ~~Art. 32.~~ O prestador deverá manter permanentemente atualizadas as informações cadastrais das unidades usuárias, adotando procedimentos que possibilitem sua revisão e atualização.

§ 1º O usuário deverá comunicar ao prestador as alterações cadastrais que possam repercutir na prestação dos serviços, especialmente aquelas relativas à titularidade, atividade desenvolvida, número de economias ou categoria de utilização.

§ 2º A reclassificação da unidade usuária poderá ocorrer:

I. mediante solicitação do usuário;
II. por constatação do prestador; ou
III. em decorrência de fiscalização ou determinação do Orcispar.

§ 3º Quando a alteração da classificação produzir efeitos sobre o faturamento, o usuário deverá ser previamente informado da nova classificação e de seus efeitos, observada a regulamentação aplicável.

§ 4º O prestador deverá manter registro das alterações cadastrais e dos elementos que fundamentaram eventual reclassificação.

Subseção IV

Da Proteção dos Dados Pessoais

Art. 33. ~~Art. 33.~~ O tratamento dos dados pessoais dos usuários realizado no âmbito da prestação dos serviços deverá observar a Lei ~~Federal~~ nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, e demais normas aplicáveis.

Parágrafo único. O prestador deverá adotar medidas destinadas à segurança, proteção e tratamento adequado dos dados pessoais sob sua responsabilidade.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Seção V

Dos Loteamentos, Condomínios, Ruas Particulares e Outros

Art. 34. ~~Art. 34.~~ O atendimento de novos loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos imobiliários coletivos observará a viabilidade técnica de conexão aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como as normas técnicas, os padrões estabelecidos pelo prestador e a regulamentação aplicável.

§ 1º O interessado ou empreendedor deverá solicitar previamente ao prestador de serviços a análise de viabilidade técnica para atendimento do empreendimento.

§ 2º Os custos do estudo de viabilidade técnica e os custos específicos necessários ao atendimento e à interligação do empreendimento aos sistemas públicos serão de responsabilidade do empreendedor, observadas as disposições regulatórias aplicáveis.

§ 3º Os projetos dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do empreendimento deverão ser submetidos à análise e aprovação do prestador antes do início das respectivas obras.

§ 4º A aprovação dos projetos pelo prestador não afasta a responsabilidade dos respectivos autores, responsáveis técnicos, executores e empreendedores pelo atendimento às normas técnicas e legais aplicáveis.

Art. 35. ~~Art. 35.~~ As obras necessárias à implantação dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do empreendimento poderão ser executadas pelo empreendedor ou pelo prestador de serviços, observadas as condições técnicas estabelecidas para sua execução.

§ 1º Quando executadas pelo empreendedor, as obras estarão sujeitas ao acompanhamento e à fiscalização do prestador de serviços.

§ 2º Quando executadas pelo prestador, as condições de execução e custeio deverão ser previamente estabelecidas entre as partes, mediante instrumento próprio, quando aplicável.

§ 3º As obras deverão observar os projetos aprovados, as normas técnicas aplicáveis, as licenças e autorizações exigíveis e os padrões técnicos estabelecidos pelo prestador.

Art. 36. ~~Art. 36.~~ O recebimento definitivo das obras e infraestruturas destinadas à prestação dos serviços ficará condicionado, conforme aplicável:

I. à conclusão das obras em conformidade com os projetos aprovados;
II. à realização e aprovação dos testes necessários à verificação do funcionamento dos sistemas;
III. à apresentação e aprovação do cadastro técnico das infraestruturas efetivamente executadas;
IV. à apresentação dos manuais de operação e manutenção e à transferência das garantias dos equipamentos e instalações;
V. à realização de treinamento da equipe responsável pela operação, quando necessário;

VI. ao atendimento das determinações do prestador e do Orcispar, no âmbito de suas competências;
VII. ao atendimento das normas técnicas e da legislação aplicável; e
VIII. à apresentação das licenças, autorizações e demais atos exigidos pelos órgãos ambientais, sanitários e de gestão de recursos hídricos, quando cabíveis.

Parágrafo único. A aprovação do projeto ou o acompanhamento da execução das obras pelo prestador não implica o seu recebimento definitivo.

Art. 37. ~~Art. 37.~~ O recebimento e a incorporação aos sistemas públicos das infraestruturas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário implantadas em empreendimentos imobiliários coletivos ficarão condicionados, conforme aplicável:

I. ao atendimento das condições previstas no art. 36;
II. ao fornecimento dos respectivos cadastros técnicos;
III. à transferência dos bens vinculados à prestação dos serviços, mediante instrumento específico e sem ônus para o prestador, quando prevista sua incorporação;
IV. à adequação e interligação das infraestruturas aos sistemas públicos;
V. ao pagamento das despesas de responsabilidade do interessado necessárias à adequação e interligação;
VI. à identificação e desativação das estruturas consideradas inservíveis, quando aplicável; e
VII. ao atendimento das normas e instruções técnicas estabelecidas pelo prestador e da regulamentação do Orcispar.

§ 1º Os bens recebidos e incorporados poderão integrar os sistemas públicos e ser utilizados na prestação dos serviços a outros usuários, observadas as disposições patrimoniais e regulatórias aplicáveis.

§ 2º A interligação definitiva das infraestruturas do empreendimento aos sistemas públicos somente será realizada após o atendimento das condições necessárias ao seu recebimento.

Art. 38. ~~Art. 38.~~ Nos condomínios e demais empreendimentos constituídos por múltiplas unidades autônomas, deverão ser observadas as disposições desta Resolução relativas à individualização da medição e as condições técnicas estabelecidas pelo prestador.

§ 1º O prestador disponibilizará a ligação de água no ponto definido para conexão do empreendimento ao sistema público, cabendo ao incorporador, construtor, condomínio ou responsável a implantação das instalações internas necessárias ao atendimento das unidades autônomas, observadas as responsabilidades estabelecidas nesta Resolução.

§ 2º A individualização da medição deverá observar a Lei ~~Federal~~ nº 13.312, de 12 de julho de 2016, e demais disposições ~~legais e regulatórias~~ aplicáveis.

§ 3º As responsabilidades pela operação e manutenção das redes e instalações internas que não forem incorporadas ao sistema público caberão ao condomínio ou responsável pelo empreendimento.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Art. 39. ~~Art. 39.~~ O prestador poderá assumir a operação dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de loteamentos, condomínios, centros comerciais e outros empreendimentos imobiliários coletivos já existentes, condicionada à avaliação técnica das infraestruturas e à viabilidade de sua integração aos sistemas públicos.

§ 1º O recebimento dos sistemas de que trata o caput poderá ser condicionado à elaboração de estudo de viabilidade, à apresentação de cadastro técnico, à execução das adequações necessárias, à regularização documental e à observância das demais condições estabelecidas pelo prestador e pelo Orcispar.

§ 2º As despesas decorrentes das adequações necessárias ao recebimento e à interligação serão atribuídas conforme as responsabilidades estabelecidas na legislação, na regulamentação e nos instrumentos aplicáveis.

§ 3º As infraestruturas que não atenderem às condições necessárias ao recebimento deverão ser previamente adequadas antes de sua incorporação ao sistema público.

Seção VI

Da Medição

Subseção I

Da Instalação, Manutenção e Substituição dos Equipamentos de Medição

Art. 40. ~~Art. 40.~~ O prestador de serviços deverá realizar a medição do consumo de água das unidades usuárias por meio de hidrômetro, observadas as normas técnicas~~, metrológicas e regulatórias~~ aplicáveis.

§ 1º O hidrômetro deverá ser adequado às características do atendimento e possuir conformidade metrológica nos termos da regulamentação do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – Inmetro.

§ 2º Poderão ser utilizados equipamentos destinados à medição do volume de esgoto, mediante análise de viabilidade técnica pelo prestador de serviços e observância das normas aplicáveis.

Art. 41. ~~Art. 41.~~ Os hidrômetros e demais equipamentos de medição serão instalados em locais que possibilitem a realização de leitura, inspeção, manutenção, verificação e substituição pelo prestador de serviços.

§ 1º A instalação deverá observar as normas técnicas ~~e metrológicas~~ aplicáveis e os padrões técnicos estabelecidos pelo prestador.

§ 2º O usuário deverá assegurar condições de acesso ao equipamento de medição, mantendo-o livre de obstáculos que impeçam ou dificultem a leitura e as intervenções necessárias.

§ 3º É vedada ao usuário ou a terceiros não autorizados a intervenção, remoção, violação ou manipulação do hidrômetro, de seus lacres ou dos demais dispositivos integrantes do sistema de medição.

Art. 42. ~~Art. 42.~~ Compete ao prestador instalar, manter, verificar e substituir os hidrômetros e demais equipamentos utilizados para medição dos serviços, observadas as normas técnicas ~~e metrológicas~~ aplicáveis.

§ 1º O prestador deverá manter registro dos equipamentos instalados, contendo, no mínimo, sua identificação, data de instalação e informações relativas às verificações, manutenções e substituições realizadas.

§ 2º A substituição do hidrômetro deverá ser registrada e comunicada ao usuário, com indicação, no mínimo, da identificação e leitura do equipamento retirado e da identificação e leitura inicial do equipamento instalado.

Subseção II

Da Verificação dos Equipamentos de Medição

Art. 43. ~~Art. 43.~~ O prestador deverá assegurar a confiabilidade dos equipamentos de medição, observando os requisitos e procedimentos estabelecidos na regulamentação metrológica aplicável.

§ 1º O usuário poderá solicitar a verificação do hidrômetro quando houver dúvida quanto ao seu funcionamento ou à exatidão da medição.

§ 2º O resultado da verificação deverá ser informado ao usuário.

§ 3º Constatado funcionamento inadequado do equipamento, o prestador deverá adotar as providências necessárias à sua substituição e, quando cabível, à revisão do faturamento.

§ 4º Eventual cobrança pela verificação do equipamento observará as hipóteses e condições estabelecidas na regulamentação aplicável.

Seção VII

Do Faturamento e da cobrança

Subseção I

Das Disposições Gerais

Art. 44. ~~Art. 44.~~ O faturamento e a cobrança dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverão observar a estrutura tarifária, os atos tarifários aprovados pelo Orcispar, esta Resolução e as demais normas aplicáveis.

§ 1º O faturamento deverá considerar, conforme aplicável:

I. a categoria tarifária da unidade usuária;
II. o número de economias;
III. o volume de água medido ou determinado segundo os critérios regulatórios aplicáveis;
IV. os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário disponibilizados ou prestados;
V. as faixas e os valores tarifários vigentes; e

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

VI. os demais componentes previstos na estrutura tarifária aplicável.

§ 2º O prestador deverá assegurar transparência na apuração dos valores faturados, possibilitando ao usuário identificar os elementos utilizados na composição da cobrança.

§ 3º A cobrança de serviços complementares, multas, juros e demais valores somente poderá ocorrer nas hipóteses e condições previstas na regulamentação aplicável.

Subseção II

Da Estrutura Tarifária

Art. 45. ~~Art. 45.~~ A estrutura tarifária dos serviços deverá observar a legislação aplicável e os atos regulatórios do Orcispar, considerando os critérios previstos no art. 30 da Lei ~~Federal~~ nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007.

Parágrafo único. As categorias, faixas de consumo, componentes tarifários e demais critérios utilizados para faturamento serão aqueles definidos nos atos tarifários e regulatórios aplicáveis a cada prestação.

Subseção III

Da Leitura e do Faturamento do Consumo

Art. 46. ~~Art. 46.~~ O faturamento do serviço de abastecimento de água será realizado com base no consumo apurado por meio da leitura do hidrômetro instalado na unidade usuária, ressalvadas as hipóteses previstas nesta Resolução.

§ 1º As leituras deverão ser realizadas em intervalos regulares, observados os ciclos de faturamento estabelecidos pelo prestador.

§ 2º O prestador deverá manter registro das leituras realizadas e disponibilizar ao usuário informações que permitam o acompanhamento de seu consumo.

§ 3º Na impossibilidade de realização da leitura ou quando não for possível determinar o consumo por meio do equipamento de medição, o faturamento observará os critérios estabelecidos nesta Resolução e nos demais atos regulatórios aplicáveis.

§ 4º A cobrança pelo fornecimento de água, na impossibilidade de leitura do hidrômetro, deve ser feita com base na média aritmética de consumo dos últimos três meses.

Subseção IV

Da Fatura

Art. 47. ~~Art. 47.~~ O prestador deverá emitir fatura relativa aos serviços prestados e aos demais valores regularmente devidos pelo usuário, contendo informações claras e suficientes para permitir a compreensão e a conferência da cobrança.

§ 1º A fatura deverá conter, no mínimo:

I. identificação da unidade usuária;

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

II. categoria tarifária;
III. identificação do hidrômetro;
IV. leitura anterior e leitura atual;
V. volume consumido ou considerado para fins de faturamento;
VI. período de consumo;
VII. valores e faixas tarifárias aplicadas;
VIII. discriminação dos serviços e demais valores cobrados;
IX. data de vencimento;
X. histórico de consumo;
XI. data prevista para a próxima leitura;
XII. informações relativas à qualidade da água, quando exigidas pela legislação aplicável;
XIII. identificação e canais de atendimento do prestador; ~~e~~
XIV. valor do preço de regulação, quando aplicável; e
~~XIV.~~XV. telefone da ouvidoria do Orcispar.~~demais informações exigidas pela regulamentação aplicável~~.

§ 2º Os valores referentes a serviços complementares, parcelamentos, multas, juros e demais cobranças deverão ser apresentados de forma discriminada.

§ 3º O prestador deverá disponibilizar meios para emissão de segunda via e consulta às informações de faturamento.

Subseção V

Do Faturamento dos Serviços de Esgotamento Sanitário

Art. 48. ~~Art. 48.~~ O faturamento dos serviços de esgotamento sanitário observará a estrutura tarifária aprovada pelo Orcispar e os critérios estabelecidos nos atos regulatórios aplicáveis.

§ 1º O volume considerado para fins de faturamento poderá ser determinado com base no consumo de água da unidade usuária, em medição específica do volume de esgoto ou mediante outro critério tecnicamente justificável previsto na regulamentação aplicável.

§ 2º Quando a unidade usuária utilizar fonte alternativa de abastecimento de água e estiver conectada ao sistema público de esgotamento sanitário, deverão ser observados os critérios de medição, estimativa e faturamento previstos na regulamentação aplicável, inclusive na Resolução Orcispar nº 03/2026, quando incidente.

§ 3º A cobrança decorrente da disponibilidade do serviço público de esgotamento sanitário, quando cabível, observará a legislação, a estrutura tarifária e os atos regulatórios aplicáveis, não afastando a obrigação de conexão à rede pública nas hipóteses legalmente previstas.

Subseção VI

Da Revisão do Faturamento e das Cobranças Indevidas

Art. 49. ~~Art. 49.~~ O prestador deverá disponibilizar ao usuário meios para contestação e revisão dos valores faturados, observados os procedimentos e prazos estabelecidos nesta Resolução.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

§ 1º Identificada cobrança indevida, duplicada ou decorrente de erro imputável ao prestador, deverão ser adotadas as providências necessárias à correção do faturamento e à restituição ou compensação dos valores, conforme a regulamentação aplicável.

§ 2º O prestador deverá manter registro das revisões de faturamento realizadas e dos respectivos fundamentos.

Subseção VII

Da Tarifa Social de Água e Esgoto

Art. 50. ~~Art. 50.~~ A Tarifa Social de Água e Esgoto observará a Lei ~~Federal~~ nº 14.898, de 13 de junho de 2024, a Resolução Orcispar nº 13/2025, ou outra que venha a substituí-la, e os demais atos regulatórios aplicáveis.

Parágrafo único. O prestador deverá adotar os procedimentos necessários à identificação, enquadramento e manutenção dos usuários beneficiários, bem como disponibilizar informações claras e acessíveis acerca dos critérios e procedimentos aplicáveis à Tarifa Social.

Subseção VIII

Do Cofaturamento

Art. 51. ~~Art. 51.~~ O cofaturamento de outros serviços públicos de saneamento básico consiste na utilização do sistema de faturamento e arrecadação do prestador dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário para a cobrança de taxas ou tarifas relativas a outros serviços públicos de saneamento básico.

§ 1º O cofaturamento dependerá da formalização de instrumento específico entre o prestador dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e o titular ou prestador responsável pelo serviço público de saneamento básico a ser cofaturado.

§ 2º O instrumento de que trata o § 1º deverá ser submetido previamente à anuência do Orcispar quando este for responsável pela regulação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

Art. 52. ~~Art. 52.~~ O início do cofaturamento deverá ser precedido de ampla divulgação aos usuários, realizada conjuntamente pelo prestador dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e pelo responsável pelo serviço cofaturado, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

§ 1º A comunicação deverá informar, no mínimo:

I. o serviço que será objeto de cofaturamento;
II. os valores ou critérios de cobrança aplicáveis;
III. a identificação do responsável pelo serviço cofaturado;
IV. os canais de atendimento;
V. as responsabilidades de cada prestador; e
VI. a possibilidade e o procedimento para solicitação de retirada ou desmembramento da cobrança, quando aplicável.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

§ 2º A divulgação deverá ocorrer, no mínimo, por meio da fatura, dos sítios eletrônicos e dos canais de atendimento dos prestadores envolvidos.

Seção VIII

Da Interrupção Dos Serviços

Art. 53. ~~Art. 53.~~ Os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverão ser prestados de forma adequada e contínua, ressalvadas as hipóteses de interrupção previstas na legislação, nesta Resolução e nos demais atos regulatórios aplicáveis.

Art. 54. ~~Art. 54.~~ A interrupção dos serviços poderá ocorrer, observados os requisitos e procedimentos aplicáveis, nas seguintes hipóteses:

I. situações de emergência que atinjam a segurança de pessoas e bens ou comprometam a adequada prestação dos serviços;
II. necessidade de realização de reparos, modificações, manutenção ou melhorias nos sistemas;
III. manipulação indevida da ligação, do hidrômetro ou de componentes dos sistemas pelo usuário ou por terceiros não autorizados;
IV. existência de ligação clandestina ou restabelecimento irregular do serviço;
V. revenda ou fornecimento de água a terceiros, quando não autorizado;
VI. deficiência técnica ou de segurança nas instalações da unidade usuária que represente risco às pessoas, aos bens, ao sistema público ou à qualidade da água;
VII. inadimplemento do usuário, observado o disposto nesta Resolução;
VIII. solicitação do usuário, quando tecnicamente possível e observados os procedimentos aplicáveis;
IX. determinação de autoridade competente; e
X. demais hipóteses expressamente previstas na legislação e na regulamentação aplicáveis.

Subseção I

Das Interrupções Programadas e Emergenciais

Art. 55. ~~Art. 55.~~ As interrupções programadas deverão ser previamente comunicadas aos usuários afetados e ao Orcispar, com indicação, no mínimo:

I. do motivo da interrupção;
II. das áreas ou unidades usuárias afetadas;
III. da data e do horário previstos para início; e
IV. da previsão para o restabelecimento dos serviços.

§ 1º A comunicação deverá ser realizada pelos canais adequados à abrangência da interrupção, de forma a proporcionar ampla ciência aos usuários afetados.

§ 2º Nas situações emergenciais em que não seja possível a comunicação prévia, o prestador deverá divulgar a ocorrência tão logo tenha conhecimento de sua abrangência, informando a causa, as áreas afetadas e a previsão de normalização, quando disponível.

§ 3º O prestador deverá mobilizar os recursos necessários para restabelecer a prestação no menor prazo tecnicamente possível.

Subseção II

Da Interrupção por Inadimplemento

Art. 56. ~~Art. 56.~~ A interrupção do serviço de abastecimento de água por inadimplemento do usuário somente poderá ocorrer após prévia notificação formal, observados os prazos, condições e limitações estabelecidos na regulamentação aplicável.

§ 1º A notificação deverá informar, de forma clara:

I. a existência do débito;
II. as faturas ou períodos a que se refere;
III. o prazo para regularização;
IV. a possibilidade de interrupção do serviço em caso de não regularização; e
V. os canais disponíveis para pagamento, negociação ou contestação.

§ 2º A interrupção por inadimplemento deverá observar antecedência mínima de 30 (trinta) dias da notificação ao usuário, quando esse for o prazo aplicável nos termos da legislação e regulamentação vigentes.

Art. 57. ~~Art. 57.~~ A interrupção ou a restrição do fornecimento de água a estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva e a usuários residenciais de baixa renda beneficiários de tarifa social deverá observar critérios e prazos que preservem condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas, nos termos da legislação e da regulamentação aplicáveis.

Subseção III

Do Fornecimento Emergencial

Art. 58. ~~Art. 58.~~ Nas interrupções que comprometam o abastecimento de unidades essenciais ou que, em razão de sua duração, abrangência ou gravidade, possam representar risco à saúde pública, o prestador deverá adotar medidas destinadas a assegurar o fornecimento emergencial de água potável.

§ 1º Para fins deste artigo, deverão receber tratamento prioritário, entre outros definidos pela regulamentação:

I. hospitais e demais estabelecimentos de saúde;
II. instituições de internação coletiva;
III. estabelecimentos educacionais;
IV. instituições de assistência social; e
V. outros estabelecimentos cuja interrupção possa comprometer atividades essenciais ou a saúde pública.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

§ 2º O fornecimento emergencial poderá ocorrer por carros-pipa, reservatórios móveis ou outros meios tecnicamente adequados, devendo ser preservada a qualidade da água destinada ao consumo humano.

§ 3º O prestador deverá manter registros das medidas emergenciais adotadas.

Subseção IV

Da Comunicação e do Registro das Interrupções

Art. 59. ~~Art. 59.~~ O prestador deverá registrar e monitorar as ocorrências de interrupção ou paralisação do abastecimento de água, mantendo, no mínimo, as seguintes informações:

I. data e horário de início da ocorrência;
II. causa da interrupção ou paralisação;
III. área afetada e quantidade de economias atingidas;
IV. data e horário do restabelecimento do abastecimento;
V. duração da ocorrência; e
VI. medidas de abastecimento emergencial adotadas, quando aplicáveis.

§ 1º Os registros deverão permitir o acompanhamento da frequência, duração e abrangência das interrupções ou paralisações, de forma a possibilitar o monitoramento da intermitência do serviço de abastecimento de água.

§ 2º As informações deverão ser disponibilizadas ao Orcispar sempre que solicitadas e poderão subsidiar a apuração dos indicadores de continuidade e regularidade da prestação dos serviços.

Seção IX

Da Religação E Do Restabelecimento Dos Serviços

Art. 60. ~~Art. 60.~~ Cessada a causa que motivou a interrupção do serviço, o prestador deverá promover a religação ou o restabelecimento da prestação, observados os prazos e procedimentos estabelecidos nos atos regulatórios aplicáveis.

§ 1º Quando a interrupção decorrer de irregularidade imputável ao usuário, a religação ficará condicionada à correção da situação que lhe deu causa, sem prejuízo das demais providências cabíveis.

§ 2º Quando a interrupção decorrer de inadimplemento, a religação será realizada após a regularização da situação, observadas as formas de pagamento, negociação ou demais condições admitidas pela regulamentação aplicável.

§ 3º Quando a interrupção decorrer de situação emergencial, manutenção, reparo, modificação ou melhoria do sistema, o prestador deverá restabelecer o serviço tão logo estejam restabelecidas as condições técnicas e de segurança necessárias à prestação.

Subseção I

Da Religação

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Art. 61. ~~Art. 61.~~ A religação consiste no restabelecimento do serviço à unidade usuária após cessada a causa que motivou sua interrupção.

§ 1º A religação será realizada pelo prestador dentro do prazo estabelecido nesta Resolução, contado da comprovação ou constatação da regularização da situação que motivou a interrupção.

§ 2º O prestador deverá disponibilizar ao usuário comprovante ou número de protocolo da solicitação de religação, quando esta depender de requerimento.

§ 3º É vedado ao usuário ou a terceiros não autorizados promover a religação do serviço interrompido pelo prestador.

Subseção II

Da Religação Normal e de Urgência

Art. 62. ~~Art. 62.~~ A religação poderá ser realizada nas modalidades normal ou de urgência, conforme disponibilidade e condições estabelecidas pelo prestador e aprovadas pelo Orcispar.

§ 1º A religação normal será realizada dentro do prazo regulamentar estabelecido para o serviço.

§ 2º A religação de urgência, quando disponibilizada pelo prestador, será executada em prazo inferior ao da religação normal e poderá estar sujeita à cobrança de valor específico, desde que previamente aprovado pelo Orcispar.

§ 3º O prestador deverá informar previamente ao usuário o prazo e, quando houver, o valor correspondente à modalidade de religação solicitada.

Subseção III

Dos Prazos para Religação

Art. 63. ~~Art. 63.~~ Os prazos para execução da religação normal e da religação de urgência serão estabelecidos pelo Orcispar, considerando as características da prestação e os padrões de atendimento aplicáveis.

§ 1º O prazo será contado a partir do momento em que forem atendidas as condições necessárias à religação e, quando exigível, registrada a respectiva solicitação.

§ 2º Caso a religação não possa ser realizada no prazo estabelecido por motivo não imputável ao prestador, a ocorrência deverá ser registrada, com indicação de sua causa.

§ 3º O prestador deverá manter registros que permitam ao Orcispar verificar o cumprimento dos prazos de religação.

§ 4º Os prazos serão estabelecidos no regulamento da prestação dos serviços, aprovado pelo Orcispar.

Subseção IV

Da Cobrança pela Religação

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Art. 64. ~~Art. 64.~~ A cobrança pela religação somente poderá ocorrer nas hipóteses previstas na regulamentação e nos atos tarifários aprovados pelo Orcispar.

§ 1º Não será admitida cobrança pela religação ou pelo restabelecimento quando a interrupção tiver sido realizada indevidamente pelo prestador.

§ 2º Não será admitida cobrança específica pelo restabelecimento do serviço decorrente de interrupções ocasionadas por manutenção, reparos, falhas operacionais, situações emergenciais ou outras causas não imputáveis ao usuário.

§ 3º Quando cabível, o valor da religação deverá ser informado ao usuário antes da execução do serviço e discriminado na respectiva cobrança.

Seção X

Das Infrações E Sanções Aos Usuários

Art. 65. ~~Art. 65.~~ Constitui infração a prática, pelo usuário ou por terceiro sob sua responsabilidade, de ação ou omissão que viole as disposições desta Resolução, comprometa a adequada prestação dos serviços ou cause risco ou dano aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Art. 66. ~~Art. 66.~~ Constituem infrações dos usuários, sem prejuízo de outras previstas na legislação e na regulamentação aplicáveis:

I. deixar de conectar a edificação às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, quando disponíveis e nas hipóteses em que a conexão seja obrigatória;
II. realizar intervenção, manipulação ou alteração não autorizada nas instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;
III. manter interligação entre as instalações hidráulicas prediais abastecidas pela rede pública e instalações alimentadas por outras fontes de abastecimento de água, em desacordo com as normas aplicáveis;
IV. lançar efluentes não domésticos na rede pública de esgotamento sanitário em desacordo com os padrões, condições ou exigências estabelecidas pelo prestador, pelo Orcispar ou pelos órgãos competentes;
V. realizar derivação do ramal predial de água antes do hidrômetro ou de outro equipamento destinado à medição do consumo;
VI. danificar, inverter, retirar, violar, adulterar ou realizar qualquer intervenção não autorizada no hidrômetro ou em outro equipamento integrante do sistema de medição;
VII. executar ou utilizar ligação clandestina de água ou de esgoto;
VIII. instalar bomba ou qualquer dispositivo destinado a promover sucção diretamente no ramal predial ou na rede pública de distribuição de água, salvo quando expressamente autorizado;
IX. lançar águas pluviais nas instalações prediais ou na rede pública de esgotamento sanitário;

X. restabelecer irregularmente o abastecimento de água em ligação interrompida pelo prestador;
XI. interligar instalações prediais de abastecimento de água de unidades usuárias ou imóveis distintos, em desacordo com as normas aplicáveis;
XII. impedir ou dificultar injustificadamente o acesso do prestador para leitura, inspeção, instalação, manutenção, verificação ou substituição do hidrômetro, cavalete ou demais equipamentos, bem como para inspeção da ligação de esgoto;
XIII. descumprir as restrições de uso da água estabelecidas durante período oficial de racionamento ou contingência;
XIV. violar lacres ou dispositivos de segurança instalados pelo prestador;
XV. utilizar hidrante da rede pública sem autorização, ressalvadas as situações de emergência e as hipóteses legalmente admitidas;
XVI. deixar de instalar ou manter dispositivo retentor de gordura quando exigível pelas normas técnicas ou pelo prestador;
XVII. lançar esgoto sanitário ou outros efluentes nas redes ou dispositivos destinados à drenagem e ao manejo de águas pluviais urbanas;
XVIII. lançar resíduos sólidos ou outros materiais na rede de esgotamento sanitário capazes de comprometer seu funcionamento.

Subseção I

Da Apuração das Infrações

Art. 67. ~~Art. 67.~~ A constatação de infração deverá ser devidamente registrada pelo prestador, contendo elementos suficientes para sua caracterização e identificação da unidade usuária, quando aplicável.

§ 1º O registro deverá indicar, no mínimo:

I. a infração constatada;

II. a data da constatação;

III. a unidade usuária ou local da ocorrência;

IV. os elementos que fundamentaram a constatação; e

V. as providências adotadas ou necessárias à regularização.

§ 2º Sempre que cabível, o usuário deverá ser comunicado da irregularidade constatada e das providências necessárias à sua regularização.

§ 3º A apuração deverá assegurar ao usuário os meios de contestação previstos nesta Resolução e nos procedimentos de atendimento do prestador.

Subseção II

Das Sanções

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Art. 68. ~~Art. 68.~~ As infrações previstas nesta Resolução estarão sujeitas às sanções e demais medidas estabelecidas pelo Orcispar, observadas a natureza e a gravidade da conduta, suas consequências e as circunstâncias da ocorrência.

§ 1º Poderão ser aplicadas, conforme a infração e a regulamentação específica:

I. advertência;

II. multa;

III. interrupção do serviço, quando expressamente admitida pela legislação e por esta Resolução;

IV. cobrança dos custos necessários à reparação dos danos causados aos sistemas ou equipamentos; e

V. outras medidas previstas na legislação e na regulamentação aplicáveis.

§ 2º A aplicação de sanção não afasta a obrigação do usuário de corrigir a irregularidade constatada.

§ 3º A aplicação das medidas previstas neste artigo não afasta eventual responsabilidade civil, administrativa ou penal decorrente da conduta, quando cabível.

Art. 69. ~~Art. 69.~~ Sem prejuízo das sanções cabíveis, o usuário responsável por dano comprovadamente causado às instalações, equipamentos ou demais componentes dos sistemas públicos poderão ser obrigado a ressarcir os custos necessários à sua reparação ou substituição, observados os critérios estabelecidos na regulamentação aplicável.

Parágrafo único. Os valores cobrados deverão ser devidamente discriminados e fundamentados, assegurado ao usuário o direito de contestação.

Seção XI

Dos Padrões de Atendimento ao Público e dos Mecanismos de Participação e Informação

Art. 70. ~~Art. 70.~~ O prestador deverá assegurar atendimento adequado, acessível, eficiente e transparente aos usuários, disponibilizando canais para solicitações de serviços, reclamações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de informação e demais demandas relacionadas à prestação dos serviços.

§ 1º O atendimento deverá observar os direitos dos usuários, os padrões e prazos estabelecidos nesta Resolução, na Carta de Serviços ao Usuário, no Regulamento de Prestação dos Serviços e nos demais atos regulatórios aplicáveis.

§ 2º As informações relativas aos canais, horários e formas de atendimento deverão ser mantidas atualizadas e disponibilizadas em local de fácil acesso aos usuários.

Subseção I

Dos Canais de Atendimento

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

Art. 71. ~~Art. 71.~~ O prestador deverá disponibilizar canais de atendimento compatíveis com as características e a abrangência da prestação, contemplando:

I. atendimento presencial;

II. atendimento telefônico; e

III. atendimento por meio eletrônico.

§ 1º Deverá ser assegurado canal para comunicação de situações emergenciais e ocorrências operacionais durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

§ 2º Os demais canais observarão os horários de funcionamento divulgados pelo prestador e os padrões estabelecidos na regulamentação aplicável.

§ 3º O atendimento presencial deverá observar condições de acessibilidade e atendimento prioritário estabelecidas na legislação aplicável.

Subseção II

Do Registro e do Protocolo de Atendimento

Art. 72. ~~Art. 72.~~ As solicitações, reclamações e demais demandas dos usuários que exijam providência, análise ou acompanhamento deverão ser registradas pelo prestador.

§ 1º O prestador deverá fornecer ao usuário número de protocolo ou outro identificador que permita o acompanhamento da demanda.

§ 2º O registro deverá conter, no mínimo:

I. data e horário do atendimento;

II. identificação da demanda;

III. providência solicitada ou adotada;

IV. prazo previsto para atendimento, quando aplicável; e

V. registro da conclusão da demanda.

§ 3º O prestador deverá manter os registros de atendimento e disponibilizá-los ao Orcispar quando solicitado.

Art. 73. ~~Art. 73.~~ O prestador deverá observar os prazos de atendimento e execução dos serviços estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário e no regulamento aplicável.

Parágrafo único. Quando a demanda não puder ser solucionada no prazo previsto, o usuário deverá ser informado acerca da situação e, quando possível, da nova previsão para conclusão.

Subseção III

Do Regulamento de Prestação dos Serviços e da Carta de Serviços ao Usuário

Art. 74. ~~Art. 74.~~ O prestador deverá elaborar, manter atualizados e disponibilizar aos usuários:

I. o Regulamento de Prestação dos Serviços;

II. a Carta de Serviços ao Usuário; e

III. os demais instrumentos de atendimento e orientação.

§ 1º O Regulamento de Prestação dos Serviços deverá observar esta Resolução e os demais atos normativos aplicáveis e será submetido à análise e aprovação do Orcispar previamente à sua utilização.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá apresentar, em linguagem clara e acessível, os serviços oferecidos, os requisitos e procedimentos para sua solicitação, os canais de atendimento, os prazos aplicáveis e as demais informações exigidas pela legislação.

§ 3º Os documentos deverão estar disponíveis, no mínimo, no sítio eletrônico do prestador e nos locais de atendimento presencial, sem prejuízo de outros meios de divulgação.

Subseção IV

Da Transparência e do Acesso à Informação

Art. 75. ~~Art. 75.~~ O prestador deverá manter disponíveis aos usuários informações atualizadas relativas à prestação dos serviços, incluindo, quando aplicável:

I. condições gerais de prestação;

II. estrutura tarifária e tarifas vigentes;

III. serviços complementares e respectivos valores;

IV. canais e horários de atendimento;

V. procedimentos e prazos para solicitação dos serviços;

VI. interrupções programadas e informações relevantes sobre interrupções emergenciais;

VII. qualidade da água distribuída;

VIII. direitos e deveres dos usuários;

IX. Regulamento de Prestação dos Serviços e Carta de Serviços ao Usuário; e

X. demais informações exigidas pela legislação e pela regulamentação.

Art. 76. ~~Art. 76.~~ A divulgação das informações deverá utilizar meios adequados à abrangência e às características da prestação, podendo compreender sítio eletrônico, canais digitais, mensagens eletrônicas, redes sociais, comunicados impressos e outros meios de comunicação.

Parágrafo único. As informações de interesse coletivo deverão ser disponibilizadas de forma clara, acessível e atualizada.

Subseção V

Dos Sistemas Digitais de Atendimento

Art. 77. ~~Art. 77.~~ O prestador poderá disponibilizar sistemas eletrônicos, plataformas digitais ou aplicativos destinados ao atendimento e à consulta de informações pelos usuários.

Sede Administrativa - Av. Colombro, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

§ 1º Quando disponibilizados, os sistemas deverão permitir acesso seguro e adequado às informações e funcionalidades oferecidas.

§ 2º A utilização de atendimento automatizado não deverá impedir o acesso do usuário a atendimento humano nas situações em que este seja necessário à adequada solução da demanda.

Subseção VI

Da Ouvidoria e do Encaminhamento ao Orcispar

Art. 78. ~~Art. 78.~~ O prestador poderá manter serviço próprio de Ouvidoria destinado ao tratamento das manifestações que não tenham sido solucionadas satisfatoriamente pelos canais regulares de atendimento.

§ 1º A existência de Ouvidoria própria do prestador não afasta a competência ~~regulatória e fiscalizatória~~ do Orcispar.

§ 2º O prestador deverá informar aos usuários os canais de atendimento da Ouvidoria do Orcispar, nos termos estabelecidos pelo órgão regulador.

Art. 79. ~~Art. 79.~~ O usuário poderá encaminhar manifestação à Ouvidoria do Orcispar, observados os procedimentos estabelecidos pelo órgão regulador.

§ 1º Quando a natureza da manifestação admitir solução diretamente pelo prestador, poderá ser exigida a apresentação do protocolo de atendimento anteriormente registrado, ressalvadas as situações que justifiquem atuação imediata do órgão regulador.

Subseção VII

Da Participação dos Usuários

Art. 80. ~~Art. 80.~~ O prestador deverá colaborar com os mecanismos de participação e controle social relacionados à prestação dos serviços, fornecendo as informações necessárias e participando, quando convocado, dos procedimentos promovidos pelo titular ou pelo Orcispar.

Art. 81. ~~Art. 81.~~ O Orcispar promoverá, nos termos da legislação e de sua regulamentação, mecanismos de participação social nos processos regulatórios, podendo utilizar, entre outros instrumentos, consultas públicas, audiências públicas, pesquisas, recebimento de contribuições e demais formas adequadas de participação dos usuários e da sociedade.

Parágrafo único. As contribuições recebidas poderão subsidiar a elaboração e revisão de normas, avaliação da qualidade dos serviços e demais atividades regulatórias.

CAPÍTULO ~~XIII~~IV

RECOMPOSIÇÃO DE PAVIMENTOS E RESSARCIMENTO DE DANOS

Art. 82. ~~Art. 82.~~ O prestador de serviços deverá executar o reparo ou ressarcir o usuário pela recomposição de muros, passeios, calçadas, vias, revestimentos e outras estruturas danificadas em decorrência de obras ou serviços por ele realizados.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR orcispar.pr.gov.br (44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

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

§ 2º Caso haja norma específica referente à estrutura a ser recomposta, inclusive nos casos de patrimônio histórico, artístico e cultural, esta prevalecerá sobre o disposto no § 1º deste artigo, devendo o prestador observar os procedimentos e critérios estabelecidos pelas autoridades e órgãos competentes.

Art. 83. ~~Art. 83.~~ Concluídas as obras ou os serviços que tenham causado danos a pavimentos, passeios, calçadas, vias, revestimentos ou outras estruturas, o prestador de serviços deverá promover sua recomposição, observando os seguintes parâmetros e prazos:

I. imediatamente após a conclusão da intervenção, deverão ser adotadas as medidas necessárias à eliminação de riscos à segurança de pedestres, veículos, usuários e terceiros, mantendo-se a área devidamente isolada e sinalizada enquanto persistirem condições de risco;

II. quando tecnicamente necessária a recomposição provisória, esta deverá ser executada em até 24 (vinte e quatro) horas após a conclusão da intervenção, de modo a restabelecer condições adequadas de segurança e circulação;

III. a recomposição definitiva deverá ser iniciada em até 5 (cinco) dias úteis após a conclusão da intervenção e concluída em até 10 (dez) dias úteis, ressalvadas as situações que exijam prazo superior em razão das características técnicas do serviço;

IV. a superfície recomposta deverá apresentar condições adequadas de estabilidade, nivelamento, acabamento, segurança, acessibilidade e funcionalidade, compatíveis com as existentes anteriormente à intervenção;

V. deverão ser utilizados os materiais previstos no art. 83 desta Resolução, observadas as especificações técnicas aplicáveis à estrutura recomposta; e

VI. o prestador será responsável pela correção de defeitos diretamente relacionados à recomposição realizada, incluindo recalques, afundamentos, desagregações, desprendimentos, irregularidades ou outras falhas decorrentes da execução do serviço.

§ 1º Quando a recomposição depender de condições climáticas adequadas, cura de materiais, disponibilidade comprovada de materiais específicos, liberação de órgão competente, intervenção de terceiros ou outra condição técnica que impeça justificadamente o cumprimento dos prazos previstos neste artigo, o prestador deverá:

I. manter a área em condições adequadas de segurança, circulação e sinalização;

II. registrar o motivo do impedimento; e

III. executar a recomposição definitiva tão logo cesse a condição impeditiva.

§ 2º Nos casos previstos no § 1º, o prestador deverá manter documentação que comprove o impedimento e disponibilizá-la ao Orcispar quando solicitado.

§ 3º Quando a intervenção atingir estrutura submetida a regras específicas, inclusive patrimônio histórico, artístico ou cultural, prevalecerão os procedimentos e prazos estabelecidos pelo órgão competente, observado o disposto no § 2º do art. 83.

§ 4º O Orcispar poderá determinar a correção ou a nova execução da recomposição quando constatado que o serviço não atende aos parâmetros estabelecidos neste artigo.

§ 5º O prestador deverá corrigir, sem ônus ao usuário ou ao titular, os defeitos decorrentes da recomposição que se manifestarem no prazo de 6 (seis) meses contado de sua conclusão, sem prejuízo de prazo superior decorrente de responsabilidade legal, contratual ou técnica.

CAPÍTULO ~~X~~V

DOS REQUISITOS OPERACIONAIS E DE MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 84. ~~Art. 84.~~ A operação e a manutenção dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverão ser realizadas de forma a assegurar condições adequadas de funcionamento, continuidade, eficiência, segurança, qualidade e conservação das infraestruturas e instalações operacionais.

§ 1º O projeto, a implantação, a operação, a manutenção, a ampliação, a reforma e a desativação das unidades integrantes dos sistemas pode~~deve~~rão observar, conforme aplicável:

I. a legislação e a regulamentação federal, estadual e municipal pertinentes;

II. as normas e os atos expedidos pelos órgãos sanitários, ambientais e de gestão de recursos hídricos competentes;

III. as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT aplicáveis; e

IV. as disposições desta Resolução e dos demais atos normativos do Orcispar.

§ 2º As unidades operacionais deverão ser mantidas em condições compatíveis com sua finalidade, observadas as características e especificidades de cada sistema.

Art. 85. ~~Art. 85.~~ O prestador deverá realizar inspeções e as manutenções necessárias nas infraestruturas, instalações e equipamentos integrantes dos sistemas, mantendo registros das intervenções e das ocorrências relevantes para a operação dos serviços.

Parágrafo único. As irregularidades ou deficiências identificadas que possam comprometer a continuidade, a qualidade, a segurança ou a eficiência da prestação deverão ser avaliadas e corrigidas pelo prestador, observada sua natureza e criticidade.

Seção II

Do Cadastro Técnico

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

Art. 86. ~~Art. 86.~~ O prestador deverá manter cadastro técnico atualizado das infraestruturas e instalações operacionais integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

§ 1º O cadastro técnico deverá conter informações suficientes para permitir a identificação, localização e caracterização das unidades e infraestruturas dos sistemas, bem como subsidiar as atividades de planejamento, operação, manutenção, expansão, controle e fiscalização.

§ 2º O cadastro deverá contemplar, conforme aplicável:

I. localização e identificação das unidades operacionais;

II. traçado das redes, adutoras, coletores, interceptores e emissários;

III. características técnicas relevantes das infraestruturas, incluindo materiais, diâmetros e demais informações necessárias à sua identificação;

IV. localização dos equipamentos e dispositivos destinados à operação, controle e manutenção dos sistemas;

V. plantas, projetos e registros das infraestruturas efetivamente executadas, quando disponíveis; e

VI. demais informações necessárias à adequada gestão técnica dos sistemas.

§ 3º As informações cadastrais deverão ser atualizadas sempre que forem realizadas ampliações, substituições, remanejamentos ou outras intervenções que alterem as características ou a localização das infraestruturas existentes.

§ 4º O cadastro técnico deverá ser mantido em formato que possibilite sua consulta e disponibilização ao Orcispar quando solicitado.

Seção II

Do Sistema de Abastecimento de Água

Subseção I

Das Captações Subterrâneas

Art. 87. ~~Art. 87.~~ As captações subterrâneas destinadas ao abastecimento público de água deverão ser implantadas, operadas e mantidas de modo a assegurar a proteção sanitária da captação, a preservação da qualidade da água, a integridade das estruturas e dos equipamentos e a adequada exploração do recurso hídrico.

~~§ 1º As captações subterrâneas deverão observar, conforme aplicável, a ABNT NBR 12212:2017, a ABNT NBR 12244:2006, suas atualizações ou normas que venham a substituí-las, bem como as exigências estabelecidas pelo órgão gestor de recursos hídricos, pelo órgão ambiental e pela autoridade de saúde pública competentes.~~

Parágrafo único. ~~§ 2º~~ A implantação e a operação das captações deverão observar as condições, limites, vazões, regimes de bombeamento e demais condicionantes estabelecidos nos

respectivos atos de autorização e de outorga de direito de uso de recursos hídricos, quando aplicáveis.

Art. 88. ~~Art. 88.~~ O prestador deverá manter organizada e atualizada a documentação técnica e administrativa referente às captações subterrâneas, incluindo, conforme aplicável:

I. atos de autorização e de outorga de direito de uso de recursos hídricos;

II. projetos, perfis e demais registros técnicos relativos à construção do poço;

III. documentos de responsabilidade técnica;

IV. identificação e localização da captação;

V. informações relativas às características construtivas e operacionais do poço;

VI. dados referentes às vazões e ao regime de bombeamento;

VII. resultados dos controles e do monitoramento da qualidade da água; e

VIII. registros das principais intervenções, manutenções e alterações realizadas.

Art. 89. ~~Art. 89.~~ As estruturas e instalações das captações subterrâneas deverão ser mantidas em condições adequadas de conservação, funcionamento, proteção sanitária e segurança operacional, incluindo, conforme as características da unidade:

I – o poço e seus componentes construtivos;

II – a proteção sanitária e a vedação da captação;

III – os conjuntos de bombeamento e as instalações hidráulicas;

IV – os equipamentos de medição e controle;

V – os dispositivos destinados ao acompanhamento das condições operacionais do poço;

VI – as instalações elétricas e os sistemas de comando e proteção; e

VII – os pontos destinados à coleta de amostras para controle da qualidade da água.

§ 1º O acesso às estruturas, equipamentos e dispositivos necessários à inspeção, operação e manutenção deverá permanecer em condições adequadas e protegido contra intervenções não autorizadas.

§ 2º As condições da área e do entorno da captação deverão ser acompanhadas pelo prestador, com adoção das medidas necessárias à prevenção de situações que possam representar risco de contaminação da água subterrânea ou comprometer a operação da unidade.

Art. 90. ~~Art. 90.~~ O prestador deverá realizar o acompanhamento operacional da captação subterrânea, mantendo os controles e registros necessários à avaliação de seu funcionamento e do atendimento às condições estabelecidas pelos órgãos competentes.

Parágrafo único. O acompanhamento deverá contemplar, conforme aplicável, os volumes e vazões captados, o regime de bombeamento, os níveis de água, a qualidade da água bruta e demais parâmetros necessários ao controle da captação.

Sede Administrativa - Av. Colombro, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Art. 91. ~~Art. 91.~~ Os poços temporariamente paralisados, desativados ou abandonados deverão ser mantidos ou desativados de forma a prevenir riscos de contaminação das águas subterrâneas, observados os procedimentos e exigências estabelecidos pelo Instituto Água e Terra ~~–~~ IAT. ~~e pelos demais órgãos competentes.~~

Subseção II

Das Captações Superficiais

Art. 92. ~~Art. 92.~~ As captações superficiais destinadas ao abastecimento público de água deverão ser implantadas, operadas e mantidas de modo a assegurar a adequada retirada de água do manancial, a proteção das estruturas de captação, o controle da quantidade de água captada, o acompanhamento das condições da água bruta e a segurança operacional da unidade.

~~§ 1º As captações superficiais deverão observar, conforme aplicável, a ABNT NBR 12213:1992 e, quando houver estação de bombeamento ou estação elevatória associada, a ABNT NBR 12214:2020, suas atualizações ou normas que venham a substituí-las, bem como as exigências estabelecidas pelo órgão gestor de recursos hídricos, pelo órgão ambiental e pela autoridade de saúde pública competentes.~~

Parágrafo único. ~~§ 2º~~ A operação da captação deverá observar as vazões, os períodos e regimes de captação e as demais condições e restrições estabelecidas nos respectivos atos de outorga e demais atos autorizativos aplicáveis.

Art. 93. ~~Art. 93.~~ O prestador deverá manter organizada e atualizada a documentação técnica e administrativa referente às captações superficiais, incluindo, conforme aplicável:

I. atos de autorização e de outorga de direito de uso de recursos hídricos;
II. licenças e autorizações ambientais;
III. projetos e demais documentos técnicos relativos à captação;
IV. documentos de responsabilidade técnica;
V. identificação do manancial e localização do ponto de captação;
VI. informações relativas às vazões e ao regime de captação autorizados;
VII. registros do monitoramento da captação e da qualidade da água bruta; e
VIII. registros das principais intervenções, manutenções e alterações realizadas na unidade.

Art. 94. ~~Art. 94.~~ As estruturas, instalações e equipamentos integrantes das captações superficiais deverão ser mantidos em condições adequadas de conservação, funcionamento e segurança, incluindo, conforme as características da unidade:

I. estruturas de tomada de água;
II. grades, telas e demais dispositivos de proteção e retenção de sólidos;
III. canais, tubulações, caixas, poços de sucção e demais estruturas hidráulicas;
IV. conjuntos de bombeamento, quando existentes;

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

V. válvulas, registros e demais dispositivos de controle;

VI. equipamentos destinados à medição de vazão e volume captado;

VII. instalações elétricas, sistemas de comando e proteção; e

VIII. estruturas destinadas ao acesso, inspeção, operação e manutenção da unidade.

§ 1º O prestador deverá realizar as inspeções e intervenções necessárias para prevenir ou corrigir obstruções, deteriorações, vazamentos e outras condições capazes de comprometer a capacidade, a continuidade ou a segurança da captação.

§ 2º Os materiais retidos em grades, telas ou outros dispositivos deverão ser removidos e manejados adequadamente, de forma a não comprometer o funcionamento da captação ou a qualidade do manancial.

Art. 95. ~~Art. 95.~~ O prestador deverá acompanhar as condições do manancial e da água bruta, de forma a identificar alterações que possam comprometer a quantidade ou a qualidade da água captada ou a capacidade de tratamento do sistema.

§ 1º Deverão ser avaliadas e registradas as ocorrências relevantes identificadas no manancial ou no ponto de captação, especialmente aquelas capazes de representar risco à continuidade do abastecimento ou à qualidade da água destinada ao consumo humano.

§ 2º Identificada situação que possa comprometer a segurança da água ou a continuidade da captação, o prestador deverá adotar as medidas operacionais e de comunicação cabíveis, sem prejuízo do acionamento dos procedimentos de contingência e emergência previstos nesta Resolução.

Art. 96. ~~Art. 96.~~ A captação superficial deverá dispor dos meios necessários ao controle das vazões e dos volumes captados, observadas as exigências estabelecidas pelo órgão gestor de recursos hídricos e nos respectivos atos autorizativos.

Parágrafo único. O prestador deverá manter os equipamentos de medição e controle em condições adequadas de funcionamento e conservar os registros exigidos pela regulamentação aplicável.

Subseção III

Das Adduções de Água Bruta e Tratada

Art. 97. ~~Art. 97.~~ As adutoras de água bruta e de água tratada, operadas por gravidade, por bombeamento ou por sistema misto, deverão ser projetadas, implantadas, operadas e mantidas de forma a assegurar o transporte adequado da água entre as unidades integrantes do sistema de abastecimento, preservando a integridade das instalações, a continuidade operacional e, quando se tratar de água tratada, a qualidade da água destinada ao consumo humano.

~~§ 1º As adutoras deverão observar, conforme aplicável às suas características hidráulicas e operacionais, a ABNT NBR 12215-1:2017, suas atualizações ou normas que venham a substituí-la, bem como as demais normas técnicas aplicáveis e as exigências estabelecidas pelos órgãos competentes.~~

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

Parágrafo único. ~~§ 2º~~ A operação das adutoras deverá considerar as condições hidráulicas do sistema, inclusive nos sistemas operados exclusivamente por gravidade, observando-se as pressões de operação, os dispositivos de controle e proteção e as demais condições necessárias à integridade e ao adequado funcionamento da infraestrutura.

Art. 98. ~~Art. 98.~~ As adutoras deverão ser mantidas em condições adequadas de funcionamento, conservação e segurança, incluindo, conforme as características hidráulicas e operacionais do sistema:

I. tubulações, conexões e peças especiais;

II. válvulas, registros e dispositivos de manobra;

III. dispositivos destinados à admissão e expulsão de ar;

IV. dispositivos de descarga e esvaziamento;

V. dispositivos destinados à proteção contra condições hidráulicas transitórias, quando aplicáveis;

VI. equipamentos e pontos destinados à medição e ao controle de vazão e pressão, quando aplicáveis; e

VII. demais estruturas e equipamentos necessários à adequada operação do sistema.

Art. 99. ~~Art. 99.~~ O prestador deverá realizar o acompanhamento das condições operacionais das adutoras e executar as intervenções necessárias à prevenção e correção de vazamentos, rupturas, obstruções, falhas em dispositivos e demais ocorrências capazes de comprometer a continuidade, a eficiência ou a segurança do abastecimento.

§ 1º As ocorrências relevantes e as intervenções realizadas deverão ser registradas pelo prestador, de forma a possibilitar o acompanhamento do desempenho e das condições da infraestrutura.

§ 2º Nas intervenções em adutoras de água tratada deverão ser adotados procedimentos destinados a preservar a qualidade da água e evitar a introdução de contaminantes no sistema.

Subseção IV

Das Estações Elevatórias de Água

Art. 100. ~~Art. 100.~~ As estações elevatórias de água deverão ser projetadas, implantadas, operadas e mantidas de forma a assegurar condições adequadas de funcionamento, segurança, eficiência e continuidade operacional, compatíveis com as características e as necessidades do sistema de abastecimento de água.

~~§ 1º As estações elevatórias de água deverão observar, conforme aplicável, a ABNT NBR 12214:2020, suas atualizações ou normas que venham a substituí-la, bem como as exigências estabelecidas pelos órgãos competentes.~~

Parágrafo único. ~~§ 2º~~ A operação das estações elevatórias deverá considerar as condições hidráulicas do sistema e os limites operacionais dos equipamentos instalados, de forma a

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

prevenir falhas, danos às instalações e situações que possam comprometer a continuidade ou a segurança do abastecimento.

Art. 101. ~~Art. 101.~~ As estruturas, instalações e equipamentos das estações elevatórias de água deverão ser mantidos em condições adequadas de funcionamento, conservação e segurança, incluindo, conforme as características da unidade:

I. conjuntos motobomba;

II. tubulações, barriletes, conexões e peças especiais;

III. válvulas, registros e demais dispositivos de controle e manobra;

IV. equipamentos e dispositivos destinados à medição e ao controle das condições operacionais;

V. instalações elétricas, painéis de comando e dispositivos de proteção;

VI. sistemas de automação e telemetria, quando existentes;

VII. dispositivos destinados à proteção das instalações contra condições hidráulicas transitórias, quando aplicáveis; e

VIII. estruturas destinadas ao acesso, inspeção, operação e manutenção.

Art. 102. ~~Art. 102.~~ O prestador deverá acompanhar as condições operacionais das estações elevatórias e realizar as inspeções e intervenções necessárias à prevenção e correção de falhas que possam comprometer o funcionamento da unidade.

§ 1º O acompanhamento operacional deverá contemplar, conforme aplicável, parâmetros relacionados à vazão, pressão, níveis operacionais, funcionamento dos conjuntos motobomba e demais informações necessárias ao controle da unidade.

§ 2º As falhas, paralisações, intervenções e manutenções relevantes deverão ser registradas pelo prestador.

Art. 103. ~~Art. 103.~~ O prestador deverá adotar medidas destinadas a reduzir os riscos decorrentes da indisponibilidade das estações elevatórias que possam comprometer a continuidade do abastecimento, considerando a criticidade da unidade e as características do sistema.

Subseção V

Das Estações de Tratamento de Água

Art. 104. ~~Art. 104.~~ As estações de tratamento de água deverão ser projetadas, implantadas, operadas e mantidas de forma a assegurar a produção de água destinada ao consumo humano em conformidade com o padrão de potabilidade estabelecido pela legislação sanitária vigente.

~~§ 1º As estações de tratamento de água deverão observar, conforme aplicável, a ABNT NBR 12216:1992, suas atualizações ou normas que venham a substituí-la, bem como as exigências estabelecidas pela autoridade de saúde pública, pelo órgão ambiental e pelos demais órgãos competentes.~~

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

Parágrafo único. ~~§ 2º~~ O tratamento empregado deverá ser compatível com as características da água bruta, com as variações de sua qualidade e com a capacidade necessária ao atendimento da população abastecida.

Art. 105. ~~Art. 105.~~ As unidades, estruturas, instalações e equipamentos integrantes das estações de tratamento de água deverão ser mantidos em condições adequadas de funcionamento, conservação, higiene e segurança, incluindo, conforme o processo de tratamento adotado:

I. unidades de mistura e aplicação de produtos químicos;

II. unidades de coagulação e floculação;

III. unidades de sedimentação ou decantação;

IV. unidades de filtração;

V. unidades e equipamentos destinados à desinfecção;

VI. unidades destinadas à correção ou ao ajuste das características da água tratada, quando existentes;

VII. sistemas de armazenamento, preparo e dosagem de produtos químicos;

VIII. instalações hidráulicas e equipamentos de medição e controle;

IX. instalações elétricas, sistemas de comando, automação e controle, quando existentes;

X. instalações destinadas ao controle operacional e da qualidade da água; e

XI. demais unidades integrantes do processo de tratamento adotado.

Parágrafo único. O disposto neste artigo deverá ser aplicado de acordo com a tecnologia e o processo de tratamento efetivamente empregados, não implicando a obrigatoriedade de existência de todas as unidades nele relacionadas.

Art. 106. ~~Art. 106.~~ O prestador deverá realizar o controle operacional das etapas do tratamento, de modo a possibilitar o acompanhamento do desempenho da estação e a adoção das medidas necessárias diante de alterações na qualidade da água bruta ou no processo de tratamento.

§ 1º Os parâmetros operacionais relevantes deverão ser monitorados e registrados de acordo com as características do processo de tratamento.

§ 2º Identificada condição capaz de comprometer a eficiência do tratamento ou a qualidade da água produzida, o prestador deverá adotar as medidas operacionais necessárias e, quando aplicável, os procedimentos de contingência e comunicação previstos nesta Resolução e na legislação sanitária.

Art. 107. ~~Art. 107.~~ Os produtos químicos utilizados no tratamento da água deverão ser adequados à finalidade a que se destinam e utilizados, armazenados, preparados e dosados em condições que preservem a segurança dos trabalhadores, das instalações, do processo de tratamento e da qualidade da água produzida.

Art. 108. ~~Art. 108.~~ O prestador deverá manter registros das condições operacionais da estação de tratamento, das ocorrências relevantes, das intervenções realizadas e das demais informações necessárias ao acompanhamento da operação e da manutenção da unidade.

Subseção VI

Dos Reservatórios de Água

Art. 109. ~~Art. 109.~~ Os reservatórios de distribuição de água deverão ser projetados, implantados, operados e mantidos de forma a assegurar condições adequadas de reservação, funcionamento, conservação, segurança e proteção sanitária, preservando a qualidade da água destinada ao consumo humano e contribuindo para a regularidade do abastecimento.

~~§ 1º Os reservatórios de distribuição de água deverão observar, conforme aplicável, a ABNT NBR 12217:1994, suas atualizações ou normas que venham a substituí-la, bem como a legislação sanitária e as exigências estabelecidas pelos órgãos competentes.~~

Parágrafo único. ~~§ 2º~~ A operação dos reservatórios deverá considerar sua capacidade, os níveis operacionais e as condições hidráulicas do sistema, de forma a assegurar sua adequada integração às demais unidades do sistema de abastecimento de água.

Art. 110. ~~Art. 110.~~ Os reservatórios de distribuição de água deverão ser mantidos em condições adequadas de integridade, estanqueidade, conservação, higiene e proteção sanitária, de modo a prevenir vazamentos, infiltrações e a entrada de contaminantes ou de elementos que possam comprometer a qualidade da água armazenada.

§ 1º As aberturas destinadas à inspeção, operação e manutenção deverão permanecer adequadamente protegidas e permitir acesso seguro às atividades necessárias.

§ 2º Os dispositivos de ventilação, extravasamento e demais aberturas que possibilitem comunicação com o ambiente externo deverão possuir proteção adequada contra a entrada de animais, insetos, materiais estranhos e outros agentes capazes de comprometer a qualidade da água.

§ 3º O acesso aos reservatórios deverá ser controlado, de forma a impedir a entrada de pessoas não autorizadas e permitir a realização segura das atividades de inspeção, operação e manutenção.

Art. 111. ~~Art. 111.~~ As estruturas, instalações e dispositivos integrantes dos reservatórios deverão ser mantidos em condições adequadas de funcionamento e conservação, incluindo, conforme aplicável:

I. estruturas de armazenamento e suas superfícies;

II. dispositivos de entrada e saída de água;

III. dispositivos de extravasamento e descarga;

IV. dispositivos de ventilação;

V. dispositivos destinados à medição ou ao controle de nível;

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

VI. tampas, aberturas, escadas e demais estruturas destinadas ao acesso, inspeção e manutenção;

VII. válvulas, registros e demais dispositivos de manobra e controle; e

VIII. demais estruturas e equipamentos necessários à adequada operação e proteção sanitária da unidade.

Art. 112. ~~Art. 112.~~ O prestador deverá realizar inspeções e as intervenções necessárias à conservação e ao adequado funcionamento dos reservatórios, observando, conforme aplicável:

I. a integridade e a estanqueidade das estruturas;

II. a existência de vazamentos, infiltrações, fissuras, corrosão ou outras anomalias;

III. as condições de conservação e proteção das aberturas e dos dispositivos de ventilação, extravasamento e descarga;

IV. o funcionamento dos dispositivos de medição e controle;

V. as condições de acesso e segurança da unidade; e

VI. as condições do entorno que possam comprometer a integridade da estrutura ou a qualidade da água armazenada.

Parágrafo único. As ocorrências relevantes e as intervenções realizadas deverão ser registradas pelo prestador.

Art. 113. Para fins de avaliação da regularidade regulatória, o prestador deverá realizar a limpeza e a desinfecção dos reservatórios de água tratada ao menos uma vez a cada 12 (doze) meses, sem prejuízo do cumprimento de periodicidade diversa ou mais restritiva estabelecida pela legislação sanitária ou exigida pelos órgãos e autoridades competentes.

§ 1º A limpeza e a desinfecção deverão ser realizadas em periodicidade inferior à estabelecida no caput sempre que identificadas situações extraordinárias que possam comprometer a qualidade da água armazenada, especialmente em casos de suspeita ou risco de contaminação, alterações nos parâmetros de qualidade da água ou outras condições que justifiquem a necessidade de intervenção imediata.

§ 2º Os procedimentos de limpeza e desinfecção deverão ser executados de forma a evitar a introdução de contaminantes e outros riscos à qualidade da água distribuída.

§ 3º O prestador deverá manter registros das limpezas, desinfecções e demais intervenções realizadas nos reservatórios, contendo, no mínimo, a identificação do reservatório, a data de realização e o motivo da intervenção, quando extraordinária.

§ 4º A periodicidade estabelecida no caput constitui parâmetro mínimo para fins de fiscalização e avaliação da regularidade regulatória pelo Orcispar, não substituindo nem afastando as exigências estabelecidas pelos órgãos sanitários, ambientais ou demais autoridades competentes.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Art. 114. ~~Art. 113. A limpeza e a desinfecção dos reservatórios de água tratada deverão ser realizadas em condições e periodicidade compatíveis com a manutenção da qualidade da água, observadas a legislação sanitária e as orientações da autoridade de saúde pública competente.~~

~~§ 1º Os procedimentos de limpeza e desinfecção deverão ser executados de forma a evitar a introdução de contaminantes e outros riscos à qualidade da água distribuída.~~

~~§ 2º O prestador deverá manter registro das limpezas, desinfecções e demais intervenções realizadas nos reservatórios.~~

Art. 115. ~~Art. 114.~~ Quando o sistema dispuser de reservatório de água bruta, sua operação e manutenção deverão assegurar condições adequadas de funcionamento, conservação e segurança, de forma a não comprometer a qualidade da água armazenada nem o funcionamento das unidades subsequentes do sistema de abastecimento.

Subseção VII

Das Redes de Distribuição

Art. 116. ~~Art. 115.~~ As redes de distribuição de água deverão ser projetadas, implantadas, operadas e mantidas de forma a assegurar o fornecimento adequado de água aos usuários, em condições compatíveis de pressão, vazão, continuidade e qualidade da água destinada ao consumo humano.

~~§ 1º As redes de distribuição deverão observar, conforme aplicável, a ABNT NBR 12218:2017, suas atualizações ou normas que venham a substituí-la, bem como a legislação sanitária e as exigências estabelecidas pelos órgãos competentes.~~

Parágrafo único. ~~§ 2º~~ A operação das redes deverá considerar as condições hidráulicas do sistema e as variações de demanda, de modo a preservar seu adequado funcionamento e a evitar condições que possam comprometer a continuidade do abastecimento, a integridade das instalações ou a qualidade da água distribuída.

Art. 117. ~~Art. 116.~~ As redes de distribuição e seus componentes deverão ser mantidos em condições adequadas de funcionamento, conservação e segurança, incluindo, conforme aplicável:

I. tubulações, conexões e peças especiais;
II. válvulas, registros e demais dispositivos de manobra e controle;
III. dispositivos de descarga;
IV. dispositivos destinados à admissão e expulsão de ar, quando existentes;
V. equipamentos e dispositivos destinados à medição e ao controle de pressão e vazão;
VI. dispositivos destinados à redução ou ao controle de pressão, quando existentes; e
VII. demais componentes necessários à adequada operação da rede.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Art. 118. ~~Art. 117.~~ O prestador deverá acompanhar as condições hidráulicas e operacionais das redes de distribuição, adotando as medidas necessárias à identificação, prevenção e correção de situações que possam comprometer a prestação dos serviços.

§ 1º O acompanhamento deverá considerar, conforme aplicável:

I. as pressões de operação;

II. as vazões e os volumes distribuídos;

III. a ocorrência de vazamentos e rompimentos;

IV. as interrupções e intermitências no abastecimento;

V. as condições dos dispositivos de manobra e controle; e

VI. outras informações necessárias à avaliação das condições operacionais da rede.

§ 2º Identificadas condições inadequadas de pressão, vazão ou continuidade, o prestador deverá avaliar suas causas e adotar as medidas operacionais ou estruturais cabíveis.

Art. 119. ~~Art. 118.~~ O prestador deverá realizar as manobras necessárias à operação das redes de forma planejada e segura, de modo a reduzir os impactos sobre o abastecimento e evitar danos às infraestruturas.

Parágrafo único. Os registros, válvulas e demais dispositivos necessários à realização de manobras deverão permanecer identificados, acessíveis e em condições adequadas de funcionamento.

Art. 120. ~~Art. 119.~~ As intervenções destinadas à manutenção, reparo, substituição ou ampliação das redes de distribuição deverão ser executadas mediante procedimentos que preservem a integridade das instalações e a qualidade da água distribuída.

§ 1º Durante a execução das intervenções deverão ser adotadas medidas destinadas a prevenir a entrada de contaminantes nas tubulações e demais componentes do sistema.

§ 2º Após intervenções que possam comprometer a qualidade da água, o prestador deverá adotar os procedimentos necessários à adequada retomada da operação, observadas as normas técnicas e sanitárias aplicáveis.

Art. 121. ~~Art. 120.~~ O prestador deverá manter controle das ocorrências de vazamentos, rompimentos e demais falhas relevantes nas redes de distribuição, registrando as intervenções realizadas.

Parágrafo único. A recorrência de falhas em determinado trecho da rede deverá ser considerada pelo prestador na avaliação da necessidade de manutenção, substituição, reabilitação ou outras medidas destinadas à melhoria da infraestrutura.

Art. 122. ~~Art. 121.~~ A operação da rede de distribuição deverá ser realizada de forma a minimizar situações de despressurização ou pressão inadequada que possam comprometer a continuidade do abastecimento, a integridade das instalações ou a segurança sanitária da água distribuída.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Subseção VIII

Do Controle e Monitoramento da Qualidade da Água

Art. 123. ~~Art. 122.~~ O prestador deverá realizar o controle e o monitoramento da qualidade da água destinada ao consumo humano, desde a captação até o sistema de distribuição, de modo a assegurar o atendimento ao padrão de potabilidade e às demais exigências estabelecidas na legislação sanitária vigente.

§ 1º O controle e o monitoramento da qualidade da água deverão observar, especialmente, a Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021, suas atualizações ou normas que venham a substituí-la, bem como as determinações da autoridade de saúde pública competente.

§ 2º O prestador deverá manter os registros e resultados das análises realizadas, assegurando sua rastreabilidade e disponibilização ao Orcispar e às autoridades competentes quando solicitados.

Art. 124. ~~Art. 123.~~ O prestador deverá elaborar e executar, anualmente, o Plano de Amostragem para o controle da qualidade da água, contemplando os pontos de amostragem, parâmetros, quantitativos e frequências aplicáveis, em conformidade com a legislação sanitária vigente.

§ 1º O Plano de Amostragem deverá ser anualmente submetido à apreciação da autoridade de saúde pública competente.

§ 2º O prestador deverá assegurar a efetiva execução do Plano de Amostragem durante todo o período de referência, observando os pontos, parâmetros, quantitativos e frequências estabelecidos.

§ 3º Eventuais alterações no Plano de Amostragem deverão ser devidamente justificadas e observar os procedimentos estabelecidos pela autoridade de saúde pública competente.

Art. 125. ~~Art. 124.~~ O controle da qualidade da água deverá contemplar o monitoramento:

I. da água no ponto de captação;

II. da água na saída do tratamento; e

III. da água no sistema de distribuição, incluindo reservatórios e rede.

Parágrafo único. Os pontos de amostragem deverão ser definidos e distribuídos de forma a atender aos critérios de representatividade do sistema.

Art. 126. ~~Art. 125.~~ O prestador deverá manter condições adequadas para a realização das atividades de controle da qualidade da água, incluindo laboratórios, equipamentos, instrumentos, pontos de coleta e demais estruturas utilizadas para essa finalidade.

§ 1º Os equipamentos e instrumentos utilizados nas atividades de controle deverão ser mantidos em condições adequadas de funcionamento e confiabilidade, observadas as exigências técnicas e metrológicas aplicáveis.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

§ 2º Os produtos, reagentes e demais materiais utilizados nas análises deverão ser armazenados, identificados e utilizados de forma adequada, observadas as recomendações dos fabricantes e as normas de segurança aplicáveis.

Art. 127. ~~Art. 126.~~ Os resultados do controle da qualidade da água deverão ser avaliados pelo prestador de forma contínua, de modo a permitir a identificação de alterações ou resultados em desacordo com o padrão de potabilidade.

§ 1º Identificado resultado em desacordo com o padrão de potabilidade ou outra situação capaz de representar risco à saúde, o prestador deverá adotar as medidas previstas na legislação sanitária, incluindo, conforme aplicável:

I. investigação das possíveis causas;

II. realização de novas coletas ou análises;

III. adoção das medidas corretivas necessárias;

IV. comunicação à autoridade de saúde pública competente; e

V. comunicação ao Orcispar e aos usuários, quando cabível.

§ 2º As ocorrências e as medidas adotadas deverão ser devidamente registradas pelo prestador.

Art. 128. ~~Art. 127.~~ O prestador deverá assegurar aos usuários o acesso a informações claras, adequadas e atualizadas sobre a qualidade da água fornecida, observadas as disposições do Decreto ~~Federal~~ nº 5.440, de 4 de maio de 2005, da Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021, suas atualizações ou normas que venham a substituí-las.

§ 1º A conta mensal ou documento equivalente encaminhado a cada ligação predial deverá conter, no mínimo:

I. indicação dos locais, formas de acesso e contatos por meio dos quais poderão ser obtidas informações sobre a qualidade da água;

II. orientações quanto aos cuidados necessários em situações que representem risco à saúde;

III. resumo mensal dos resultados das análises referentes aos parâmetros básicos de qualidade da água; e

IV. informações sobre características ou problemas do manancial que possam representar riscos à saúde, quando existentes, acompanhadas das orientações, precauções e medidas corretivas pertinentes.

§ 2º As informações relativas aos parâmetros de qualidade da água apresentadas na conta mensal deverão conter esclarecimentos quanto ao seu significado, em linguagem clara e acessível aos usuários.

Art. 129. ~~Art. 128.~~ O prestador deverá dar publicidade ao~~encaminhar a cada ligação predial~~ relatório anual sobre a qualidade da água, contendo, no mínimo:

I. referência aos direitos dos consumidores à informação e às obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, nos termos da legislação aplicável;

II. identificação do prestador responsável pelo abastecimento, incluindo denominação, endereço e telefone;

III. identificação do responsável legal pelo prestador;

IV. indicação do setor e dos canais de atendimento aos usuários;

V. identificação do órgão responsável pela vigilância da qualidade da água para consumo humano, com seus respectivos contatos;

VI. indicação dos locais e meios de acesso aos dados e às informações complementares sobre a qualidade da água;

VII. identificação dos mananciais utilizados para o abastecimento, suas condições, mecanismos e níveis de proteção existentes, informações sobre sua qualidade, fontes relevantes de contaminação, órgão responsável pelo monitoramento e, quando aplicável, identificação da respectiva bacia hidrográfica;

VIII. descrição simplificada dos processos de tratamento e distribuição da água, inclusive dos sistemas isolados e integrados, quando existentes;

IX. resumo dos resultados das análises da qualidade da água distribuída para cada unidade de informação, discriminados mês a mês, contendo, para cada parâmetro analisado, o valor máximo permitido, o número de amostras realizadas, o número de amostras anômalas identificadas, o atendimento ao plano de amostragem e as medidas adotadas diante das anomalias verificadas; e

X. informações sobre particularidades relevantes do manancial ou do sistema de abastecimento que possam interferir na qualidade ou regularidade do abastecimento, bem como as respectivas ações corretivas e preventivas adotadas.

§ 1º O relatório anual deverá apresentar esclarecimentos quanto ao significado dos parâmetros informados, em linguagem clara e acessível aos usuários.

§ 2º Os parâmetros analisados com frequência trimestral ou semestral que apresentarem resultados em desacordo com os padrões estabelecidos pela autoridade de saúde pública deverão ser identificados no relatório anual com a expressão “FORA DOS PADRÕES DE POTABILIDADE”, nos termos da legislação aplicável.

§ 3º Quando não forem realizadas as análises de parâmetros cuja divulgação seja exigida pela legislação sanitária, essa circunstância deverá ser expressamente informada ao usuário.

§ 4º O prestador deverá assegurar aos usuários acesso aos resultados dos demais parâmetros de qualidade da água para consumo humano estabelecidos pela autoridade de saúde pública competente.

Art. 130. ~~Art. 129. A conta mensal e o relatório anual deverão ser encaminhados a cada ligação predial.~~

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

~~Parágrafo único. Nos condomínios verticais ou horizontais atendidos por uma mesma ligação predial, o prestador deverá orientar, por escrito, a respectiva administração quanto à necessidade de divulgação das informações a todos os condôminos.~~

Seção III

Do Sistema de Esgotamento Sanitário

Subseção I

Das Diretrizes Gerais

Art. 131. ~~Art. 130.~~ Os sistemas públicos de esgotamento sanitário deverão ser concebidos, implantados, operados, mantidos, ampliados e adequados de forma a assegurar a coleta, o transporte, o tratamento e a disposição final adequada dos esgotos sanitários, observadas as condições técnicas, sanitárias, ambientais e operacionais aplicáveis.

~~Parágrafo único. Os estudos de concepção dos sistemas de esgotamento sanitário deverão observar, conforme aplicável, a ABNT NBR 9648:1986, suas atualizações ou normas que venham a substituí-la, bem como a legislação e as demais normas técnicas aplicáveis.~~

Subseção I

Das Redes Coletoras

Art. 132. ~~Art. 131.~~ As redes coletoras de esgoto sanitário deverão ser projetadas, implantadas, operadas e mantidas de forma a assegurar a adequada coleta e o transporte dos esgotos sanitários, preservando a integridade das instalações, a continuidade operacional e a segurança sanitária e ambiental.

~~§ 1º As redes coletoras deverão observar, conforme aplicável, a ABNT NBR 9649:1986, relativa ao projeto de redes coletoras de esgoto sanitário, e a ABNT NBR 9814:1987, relativa à execução de redes coletoras de esgoto sanitário, suas atualizações ou normas que venham a substituí-las, bem como a legislação sanitária e ambiental e as exigências estabelecidas pelos órgãos competentes.~~

Parágrafo único. ~~§ 2º~~ A operação das redes coletoras deverá considerar suas condições hidráulicas, estruturais e operacionais, de modo a prevenir ou minimizar obstruções, extravasamentos, refluxos, infiltrações, contribuições indevidas e demais situações capazes de comprometer o adequado funcionamento do sistema.

Art. 133. ~~Art. 132.~~ As redes coletoras e seus componentes deverão ser mantidos em condições adequadas de funcionamento, conservação e segurança, incluindo, conforme aplicável:

I. tubulações, conexões e peças especiais;

II. poços de visita;

III. dispositivos de inspeção, passagem e limpeza;

IV. estruturas e dispositivos destinados à interligação, operação e manutenção da rede; e

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
(44) 3123-2830
orcispar.pr.gov.br

V. demais componentes necessários à adequada coleta e ao transporte dos esgotos sanitários.

Art. 134. ~~Art. 133.~~ O prestador deverá realizar inspeções e intervenções necessárias à prevenção, identificação e correção de falhas nas redes coletoras, especialmente quanto à ocorrência de:

I. obstruções e redução da capacidade de escoamento;

II. extravasamentos de esgoto;

III. refluxos;

IV. rupturas, deformações, deslocamentos ou outras deficiências estruturais;

V. infiltrações e demais contribuições indevidas ao sistema;

VI. ligações irregulares de águas pluviais ou outras contribuições incompatíveis com o sistema de esgotamento sanitário; e

VII. demais situações que possam comprometer o funcionamento da rede ou representar risco sanitário ou ambiental.

Parágrafo único. As ocorrências relevantes identificadas e as intervenções realizadas deverão ser registradas pelo prestador.

Art. 135. ~~Art. 134.~~ As atividades de limpeza, desobstrução, reparo e manutenção das redes coletoras deverão ser executadas de forma a preservar a integridade das instalações e minimizar os riscos sanitários, ambientais e de segurança decorrentes das intervenções.

§ 1º Os materiais e resíduos retirados das redes durante as atividades de limpeza, desobstrução ou manutenção deverão ser acondicionados, transportados e destinados de forma ambientalmente adequada.

§ 2º Após as intervenções, o prestador deverá restabelecer as condições adequadas de funcionamento da rede e adotar as medidas necessárias à limpeza e à segurança da área afetada.

Art. 136. ~~Art. 135.~~ O prestador deverá acompanhar as ocorrências de obstruções, extravasamentos, rupturas e demais falhas nas redes coletoras, de modo a identificar trechos com recorrência de problemas e subsidiar a adoção de medidas corretivas ou de melhoria da infraestrutura.

Subseção II

Dos Coletores-Tronco, Interceptores e Emissários

Art. 137. ~~Art. 136.~~ Os coletores-tronco, interceptores e emissários integrantes dos sistemas de esgotamento sanitário deverão ser projetados, implantados, operados e mantidos de forma a assegurar o adequado transporte dos esgotos sanitários entre as unidades do sistema, preservando a integridade das instalações e reduzindo os riscos de extravasamentos, vazamentos e demais ocorrências capazes de causar impactos sanitários ou ambientais.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

~~§ 1º Os interceptores de esgoto sanitário deverão observar, conforme aplicável, a ABNT NBR 12207:2016, suas atualizações ou normas que venham a substituí-la, sem prejuízo das demais normas técnicas aplicáveis aos coletores-tronco, emissários e demais estruturas de transporte de esgoto sanitário.~~

Parágrafo único. ~~§ 2º~~ A implantação e a operação das estruturas previstas no caput deverão observar a legislação sanitária e ambiental e as exigências estabelecidas pelos órgãos competentes.

Art. 138. ~~Art. 137.~~ Os coletores-tronco, interceptores e emissários e seus respectivos componentes deverão ser mantidos em condições adequadas de funcionamento, conservação, estabilidade e segurança, incluindo, conforme aplicável:

I. tubulações, conexões e peças especiais;

II. poços de visita e demais estruturas destinadas à inspeção e manutenção;

III. dispositivos de controle, inspeção, limpeza e descarga, quando existentes;

IV. estruturas de travessia, proteção, sustentação e ancoragem, quando existentes;

V. estruturas de interligação com redes coletoras, estações elevatórias, estações de tratamento e demais unidades do sistema; e

VI. demais estruturas e dispositivos necessários ao adequado transporte dos esgotos sanitários.

Art. 139. ~~Art. 138.~~ O prestador deverá realizar o acompanhamento das condições hidráulicas, estruturais e operacionais dos coletores-tronco, interceptores e emissários, adotando as medidas necessárias à prevenção, identificação e correção de:

I. obstruções e redução da capacidade de escoamento;

II. extravasamentos e vazamentos;

III. rupturas, deformações, deslocamentos ou outras deficiências estruturais;

IV. infiltrações e contribuições indevidas;

V. condições que possam comprometer a estabilidade ou a integridade das estruturas; e

VI. demais ocorrências capazes de comprometer a continuidade do transporte dos esgotos ou representar risco sanitário ou ambiental.

Parágrafo único. As ocorrências relevantes identificadas e as intervenções realizadas deverão ser registradas pelo prestador.

Art. 140. ~~Art. 139.~~ As travessias de cursos d'água, rodovias, ferrovias e outras interferências realizadas por coletores-tronco, interceptores ou emissários deverão observar as normas técnicas aplicáveis e as autorizações, licenças e demais exigências dos órgãos ou entidades competentes.

Parágrafo único. O prestador deverá acompanhar as condições das travessias e das respectivas estruturas de proteção, quando existentes, especialmente quanto à ocorrência de processos

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

erosivos, exposição ou deslocamento das tubulações e outras situações capazes de comprometer sua integridade.

Art. 141. ~~Art. 140.~~ As atividades de inspeção, limpeza, desobstrução, reparo e manutenção dos coletores-tronco, interceptores e emissários deverão ser realizadas de forma a preservar a integridade das instalações e minimizar os riscos sanitários, ambientais e de segurança decorrentes das intervenções.

§ 1º Os materiais e resíduos retirados durante as intervenções deverão ser manejados e destinados de forma ambientalmente adequada.

§ 2º Após as intervenções, o prestador deverá restabelecer as condições adequadas de funcionamento da infraestrutura e promover a limpeza e a segurança da área afetada.

Subseção III

Das Estações Elevatórias de Esgoto

Art. 142. ~~Art. 141.~~ As estações elevatórias de esgoto deverão ser projetadas, implantadas, operadas e mantidas de forma a assegurar o bombeamento e o transporte adequado dos esgotos sanitários, preservando a continuidade operacional, a integridade das instalações e a segurança sanitária e ambiental.

~~§ 1º As estações elevatórias de esgoto deverão observar, conforme aplicável, a ABNT NBR 12208:2020, suas atualizações ou normas que venham a substituí-la, bem como a legislação sanitária e ambiental e as exigências estabelecidas pelos órgãos competentes.~~

Parágrafo único. ~~§ 2º~~ A operação deverá considerar as condições hidráulicas do sistema, as vazões afluentes, os níveis operacionais e os limites de funcionamento dos equipamentos instalados.

Art. 143. ~~Art. 142.~~ As estruturas, instalações e equipamentos integrantes das estações elevatórias de esgoto deverão ser mantidos em condições adequadas de funcionamento, conservação e segurança, incluindo, conforme aplicável:

I. poços de sucção e demais estruturas de recebimento dos esgotos;
II. conjuntos motobomba;
III. tubulações, barriletes, conexões e peças especiais;
IV. válvulas, registros e demais dispositivos de manobra e controle;
V. dispositivos de retenção ou remoção de sólidos, quando existentes;
VI. equipamentos e dispositivos destinados à medição e ao controle das condições operacionais;
VII. instalações elétricas, painéis de comando e dispositivos de proteção;
VIII. sistemas de automação, telemetria e alarme, quando existentes; e
IX. estruturas destinadas ao acesso, inspeção, operação e manutenção.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
(44) 3123-2830
orcispar.pr.gov.br

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

Art. 144. ~~Art. 143.~~ O prestador deverá acompanhar as condições operacionais das estações elevatórias de esgoto, de modo a identificar e corrigir situações capazes de comprometer seu funcionamento.

§ 1º O acompanhamento deverá contemplar, conforme aplicável:

I. níveis operacionais;

II. vazões afluentes e bombeadas;

III. funcionamento dos conjuntos motobomba;

IV. condições dos equipamentos e dispositivos de controle e proteção;

V. ocorrência de obstruções, vazamentos, extravasamentos ou refluxos; e

VI. falhas de energia, de equipamentos, de automação ou de outros componentes relevantes para a operação da unidade.

§ 2º As falhas, paralisações, extravasamentos, intervenções e manutenções relevantes deverão ser registradas pelo prestador.

Art. 145. ~~Art. 144.~~ O prestador deverá adotar medidas destinadas a prevenir extravasamentos de esgoto decorrentes de falhas ou da indisponibilidade das estações elevatórias, considerando a criticidade da unidade, as características do sistema e os potenciais impactos sanitários e ambientais.

§ 1º As estações elevatórias deverão dispor de medidas de controle e resposta compatíveis com sua criticidade, destinadas a possibilitar a identificação de falhas e a adoção tempestiva das providências necessárias.

§ 2º As situações de falha no fornecimento de energia elétrica, indisponibilidade dos conjuntos motobomba, aumento excepcional da vazão afluente ou outras ocorrências capazes de comprometer o funcionamento da unidade deverão estar contempladas nos procedimentos de contingência e emergência do prestador.

§ 3º A ocorrência de extravasamento deverá ser objeto de atuação imediata do prestador para sua contenção e correção, com adoção das medidas de limpeza, desinfecção, recuperação da área afetada e comunicação aos órgãos competentes, quando aplicável.

Art. 146. ~~Art. 145.~~ As estações elevatórias de esgoto deverão ser mantidas em condições adequadas de acesso e segurança, de forma a permitir a realização das atividades de inspeção, operação e manutenção e restringir o acesso de pessoas não autorizadas.

Parágrafo único. As instalações deverão observar as normas de segurança do trabalho aplicáveis, especialmente quanto aos riscos elétricos, mecânicos, biológicos, atmosféricos e relacionados ao acesso a espaços confinados, quando existentes.

Subseção IV

Das Estações de Tratamento de Esgoto

Art. 147. ~~Art. 146.~~ As estações de tratamento de esgoto deverão ser projetadas, implantadas, operadas e mantidas de forma compatível com a tecnologia e os processos de tratamento adotados, assegurando condições adequadas de funcionamento, eficiência, segurança sanitária e ambiental e atendimento aos padrões e condições aplicáveis ao efluente tratado.

~~§ 1º As estações de tratamento de esgoto deverão observar, conforme aplicável, a ABNT NBR 12209:2011, suas atualizações ou normas que venham a substituí-la, bem como as condições estabelecidas no licenciamento ambiental, na legislação ambiental e sanitária e nas demais normas técnicas aplicáveis.~~

§ 1~~2~~º Os requisitos desta Subseção aplicam-se às diferentes tecnologias e configurações de tratamento de esgoto sanitário, devendo ser considerados os processos, as unidades e as particularidades técnicas existentes em cada estação.

§ ~~3~~2º A adoção de determinada tecnologia de tratamento não afasta a obrigação de atendimento aos padrões de qualidade do efluente, às condições de lançamento e às demais exigências estabelecidas pelos órgãos competentes.

Art. 148. ~~Art. 147.~~ As unidades, estruturas, instalações e equipamentos integrantes das estações de tratamento de esgoto deverão ser mantidos em condições adequadas de funcionamento, conservação e segurança, considerando o processo de tratamento empregado e incluindo, conforme aplicável:

I. unidades de tratamento preliminar;
II. unidades de tratamento primário;
III. reatores e unidades de tratamento biológico;
IV. unidades de separação de sólidos e líquidos;
V. unidades de tratamento secundário;
VI. unidades de pós-tratamento ou tratamento complementar;
VII. unidades de desinfecção, quando existentes;
VIII. sistemas de recirculação, retorno, coleta ou aproveitamento de gases, quando existentes;
IX. sistemas de coleta, tratamento, armazenamento ou aproveitamento do biogás, quando existentes;
X. unidades destinadas ao tratamento, armazenamento e manejo de lodos e demais resíduos gerados;
XI. dispositivos destinados à medição, amostragem e controle operacional;
XII. instalações elétricas, sistemas de comando, automação e monitoramento, quando existentes; e
XIII. demais unidades necessárias ao processo de tratamento adotado.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR orcispar.pr.gov.br (44) 3123-2830

Parágrafo único. A relação prevista neste artigo não implica a obrigatoriedade de existência de todas as unidades indicadas, devendo ser consideradas a concepção, a tecnologia e as características específicas de cada estação de tratamento.

Art. 149. ~~Art. 148.~~ O prestador deverá realizar o controle operacional das estações de tratamento de esgoto, acompanhando os parâmetros necessários à avaliação do funcionamento e do desempenho das unidades que integram o processo de tratamento.

§ 1º O controle operacional deverá contemplar, conforme aplicável à tecnologia empregada:

I. vazões afluentes e efluentes;

II. cargas e características do esgoto afluente;

III. condições de funcionamento das unidades de tratamento;

IV. parâmetros necessários ao controle dos processos físicos, químicos e biológicos empregados;

V. geração e manejo de lodos, escumas, materiais gradeados, areia e demais resíduos;

VI. produção, coleta e manejo de gases, quando aplicável;

VII. características e qualidade do efluente tratado; e

VIII. demais parâmetros necessários à avaliação do desempenho da estação.

§ 2º Os parâmetros e as frequências de monitoramento deverão ser compatíveis com a tecnologia empregada e observar o licenciamento ambiental, as normas aplicáveis e as determinações dos órgãos competentes.

Art. 150. ~~Art. 149.~~ O prestador deverá realizar inspeções e intervenções necessárias à conservação e ao adequado funcionamento das unidades integrantes da estação de tratamento, de modo a prevenir ou corrigir falhas que possam comprometer a eficiência do processo, a qualidade do efluente ou a segurança sanitária e ambiental.

Parágrafo único. As falhas operacionais, paralisações, intervenções, manutenções e demais ocorrências relevantes deverão ser registradas pelo prestador.

Art. 151. ~~Art. 150.~~ O prestador deverá acompanhar o desempenho da estação de tratamento de esgoto mediante avaliação dos resultados do monitoramento do esgoto afluente e do efluente tratado, conforme os parâmetros aplicáveis.

§ 1º Identificado resultado em desacordo com os padrões ou condições estabelecidos na legislação, no licenciamento ambiental ou nos demais atos aplicáveis, o prestador deverá:

I. avaliar e identificar as possíveis causas;

II. adotar as medidas corretivas necessárias;

III. realizar monitoramento complementar, quando necessário;

IV. registrar a ocorrência e as providências adotadas; e

V. realizar as comunicações exigidas aos órgãos competentes.

§ 2º A recorrência de resultados inadequados deverá ser considerada na avaliação da necessidade de adequação operacional, manutenção, reforma, ampliação ou melhoria do processo de tratamento.

Art. 152. ~~Art. 151.~~ As áreas e unidades integrantes das estações de tratamento de esgoto deverão ser mantidas em condições adequadas de organização, conservação, limpeza, acesso e segurança, compatíveis com os riscos inerentes às atividades desenvolvidas.

Parágrafo único. O acesso às unidades operacionais deverá ser controlado, e as atividades deverão observar as normas de segurança do trabalho aplicáveis aos riscos existentes.

Subseção V

Do Lançamento e da Disposição Final dos Efluentes

Art. 153. ~~Art. 152.~~ O lançamento e a disposição final dos efluentes provenientes dos sistemas públicos de esgotamento sanitário deverão ser realizados de forma ambientalmente adequada, observados os padrões de qualidade e as condições de lançamento ~~estabelecidos na Resolução CONAMA nº 357, de 17 de março de 2005, na Resolução CONAMA nº 430, de 13 de maio de 2011, suas atualizações ou normas que venham a substituí-las, bem como na legislação estadual aplicável e~~ nos atos expedidos pelos órgãos ambientais e de gestão de recursos hídricos competentes.

§ 1º O lançamento de efluentes em corpos hídricos deverá observar, conforme aplicável:

I. a classe e o enquadramento do corpo receptor;

II. as condições e os padrões de lançamento de efluentes;

III. os padrões de qualidade aplicáveis ao corpo receptor;

IV. as condições, restrições e parâmetros estabelecidos no licenciamento ambiental;

V. as exigências relativas à outorga de direito de uso de recursos hídricos, quando aplicáveis; e

VI. as demais exigências estabelecidas pelos órgãos ambientais e de gestão de recursos hídricos competentes.

§ 2º O lançamento de efluentes não poderá resultar no descumprimento das condições e dos padrões de qualidade estabelecidos para o corpo receptor, observada sua classe e as demais disposições da legislação ambiental aplicável.

§ 3º Quando adotada forma de disposição final diversa do lançamento direto em corpo hídrico, deverão ser observados os requisitos técnicos, sanitários, ambientais e autorizativos específicos aplicáveis à solução empregada.

Art. 154. ~~Art. 153.~~ O prestador deverá manter válidos e atualizados os atos de licenciamento ambiental, outorga, autorização e demais documentos exigíveis para o lançamento ou a disposição final dos efluentes, observadas as competências dos respectivos órgãos.

Sede Administrativa - Av. Colombro, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

§ 1º As condições, restrições, parâmetros, frequências de monitoramento e demais obrigações estabelecidas nos atos referidos no caput deverão ser observados durante toda a operação do sistema.

§ 2º Alterações nas condições de lançamento ou de disposição final que dependam de autorização, licenciamento ou manifestação do órgão competente deverão ser previamente submetidas aos procedimentos aplicáveis.

Art. 155. ~~Art. 154.~~ O prestador deverá realizar o monitoramento da qualidade do efluente tratado, observando os parâmetros, pontos de amostragem e frequências estabelecidos na legislação ambiental, no licenciamento, na outorga e nos demais atos aplicáveis.

§ 1º Quando exigido pela legislação, pelo licenciamento ambiental, pela outorga ou pelo órgão competente, o monitoramento deverá abranger também o corpo receptor, de modo a permitir a avaliação das condições ambientais relacionadas ao lançamento.

§ 2º Os pontos destinados à coleta de amostras deverão permitir a obtenção de amostras representativas das condições do efluente e do corpo receptor.

§ 3º Os resultados das análises e do monitoramento deverão ser registrados, organizados e mantidos disponíveis ao Orcispar e aos demais órgãos competentes, quando solicitados.

§ 4º O prestador deverá acompanhar sistematicamente os resultados do monitoramento, de forma a identificar alterações, tendências ou ocorrências capazes de indicar comprometimento da eficiência do tratamento, da qualidade do efluente ou das condições estabelecidas para o lançamento.

Art. 156. ~~Art. 155.~~ Identificado resultado em desacordo com os padrões ou condições aplicáveis ao lançamento ou à disposição final dos efluentes, o prestador deverá:

I. avaliar e identificar as possíveis causas da ocorrência;

II. adotar as medidas operacionais e corretivas cabíveis;

III. realizar monitoramento complementar, quando necessário;

IV. registrar a ocorrência, os resultados obtidos, suas possíveis causas e as providências adotadas;

V. comunicar os órgãos competentes, nos casos e prazos estabelecidos na legislação, no licenciamento ambiental, na outorga ou nos demais atos aplicáveis; e

VI. acompanhar a efetividade das medidas adotadas até o restabelecimento das condições aplicáveis.

Parágrafo único. A ocorrência reiterada de resultados em desacordo deverá ser considerada na avaliação da necessidade de adequação operacional, manutenção, reforma, ampliação ou melhoria das unidades ou dos processos de tratamento.

Art. 157. ~~Art. 156.~~ As estruturas destinadas à condução e ao lançamento ou à disposição final dos efluentes deverão ser mantidas em condições adequadas de funcionamento, conservação, estabilidade e segurança.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

§ 1º O prestador deverá acompanhar, conforme as características da solução adotada, as condições das tubulações, canais, dispositivos de lançamento, estruturas de dissipação de energia, pontos de amostragem e demais componentes associados à disposição final do efluente.

§ 2º Identificadas erosões, instabilidades, vazamentos, rupturas, obstruções ou outras deficiências capazes de comprometer o lançamento, o corpo receptor ou o meio ambiente, deverão ser adotadas as medidas necessárias à sua correção.

Art. 158. ~~Art. 157.~~ As ocorrências excepcionais que possam resultar em lançamento de efluente em condições distintas daquelas regularmente autorizadas, inclusive em decorrência de falhas operacionais, paralisações de unidades, acidentes ou situações de emergência, deverão ser imediatamente avaliadas pelo prestador, com adoção das medidas necessárias para minimizar os impactos sanitários e ambientais.

§ 1º As ocorrências previstas no caput deverão ser registradas, com indicação, sempre que possível, da causa, duração, condições do lançamento, área ou corpo hídrico afetado e medidas adotadas.

§ 2º O prestador deverá realizar as comunicações exigidas aos órgãos ambientais, de recursos hídricos, de saúde pública e ao Orcispar, conforme a natureza e a gravidade da ocorrência e as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

§ 3º As situações previstas neste artigo deverão ser consideradas nos procedimentos de contingência e emergência do prestador.

Subseção VI

Do Manejo dos Lodos e Demais Resíduos Gerados

Art. 159. ~~Art. 158.~~ Os lodos e demais resíduos gerados na operação e manutenção dos sistemas de esgotamento sanitário deverão ser manejados de forma adequada, desde sua geração até o tratamento, aproveitamento, transporte e destinação ou disposição final, conforme aplicável, de modo a prevenir riscos à saúde pública, à segurança operacional e ao meio ambiente.

§ 1º O manejo dos resíduos deverá observar suas características, origem e classificação, bem como a legislação ambiental e sanitária, as normas técnicas aplicáveis, o licenciamento ambiental e as exigências estabelecidas pelos órgãos competentes.

§ 2º O disposto nesta Subseção aplica-se, conforme as características do sistema, especialmente:

I. aos lodos provenientes dos processos de tratamento de esgoto;

II. aos materiais retidos em grades, peneiras e demais unidades de tratamento preliminar;

III. à areia e aos demais materiais removidos nas unidades de desarenação;

IV. às escumas, materiais flotantes e sobrenadantes;

V. aos resíduos provenientes da limpeza e desobstrução de redes coletoras, interceptores, emissários e demais unidades do sistema;

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

VI. aos resíduos provenientes da limpeza de poços de sucção e demais estruturas das estações elevatórias; e

VII. aos demais resíduos gerados nas atividades de operação e manutenção do sistema de esgotamento sanitário.

Art. 160. ~~Art. 159.~~ O prestador deverá adotar procedimentos adequados para a retirada, coleta, acondicionamento e armazenamento temporário dos lodos e demais resíduos gerados, de forma a evitar:

I. derramamentos e dispersão de resíduos;

II. contaminação do solo, das águas superficiais ou subterrâneas;

III. retorno indevido dos resíduos ao sistema de esgotamento sanitário;

IV. proliferação de vetores e atração de animais;

V. geração de condições sanitárias inadequadas;

VI. exposição indevida dos trabalhadores, usuários ou da população; e

VII. outros impactos sanitários ou ambientais decorrentes do manejo inadequado.

Parágrafo único. As áreas destinadas ao armazenamento temporário deverão apresentar condições compatíveis com as características dos resíduos armazenados e permanecer organizadas e conservadas, observadas as exigências ambientais, sanitárias e de segurança aplicáveis.

Art. 161. ~~Art. 160.~~ O lodo gerado nas estações de tratamento de esgoto deverá ser submetido aos processos de manejo e tratamento compatíveis com suas características e com a tecnologia empregada na estação, conforme aplicável.

§ 1º O manejo do lodo poderá compreender etapas de adensamento, estabilização, condicionamento, desaguamento, secagem, higienização ou outros processos tecnicamente aplicáveis.

§ 2º A necessidade e a configuração das etapas previstas no § 1º deverão considerar as características do lodo, o processo de tratamento empregado, a destinação pretendida e as exigências ambientais e sanitárias aplicáveis.

§ 3º O prestador deverá acompanhar as condições de funcionamento e conservação das unidades e equipamentos destinados ao manejo do lodo.

Art. 162. ~~Art. 161.~~ A destinação ou disposição final dos lodos e demais resíduos gerados no sistema de esgotamento sanitário deverão ser ambientalmente adequados e compatíveis com suas características e classificação.

§ 1º É vedado o abandono, descarte ou disposição dos resíduos em locais não autorizados ou em desacordo com a legislação aplicável.

§ 2º O transporte dos resíduos deverá ser realizado em condições adequadas à sua natureza, de modo a evitar derramamentos, perdas de material e demais riscos sanitários ou ambientais.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

§ 3º Quando a destinação for realizada por terceiros, o prestador deverá manter documentação que permita identificar, conforme aplicável, o transportador, o tipo e a quantidade do resíduo e o local de destinação.

Art. 163. ~~Art. 162.~~ O aproveitamento ou uso benéfico do lodo de esgoto ou de produtos dele derivados somente poderá ocorrer quando atendidos os requisitos técnicos, sanitários e ambientais aplicáveis à finalidade pretendida.

§ 1º A utilização do lodo não poderá ser realizada de forma indiscriminada, devendo ser previamente verificadas suas características, as condições de tratamento e os requisitos estabelecidos para a modalidade de aproveitamento pretendida.

Art. 164. ~~Art. 163.~~ O prestador deverá manter registros relativos ao gerenciamento dos lodos e demais resíduos gerados no sistema de esgotamento sanitário, contendo, conforme aplicável:

I. origem e tipo do resíduo;

II. quantidade ou estimativa da quantidade gerada;

III. forma de acondicionamento e armazenamento;

IV. tratamento realizado, quando houver;

movimentação e transporte;

V. destinação ou disposição final adotada; e

VI. documentos comprobatórios pertinentes.

Parágrafo único. Os registros e documentos deverão ser mantidos organizados e disponíveis ao Orcispar e aos demais órgãos competentes, quando solicitados.

CAPÍTULO VI

DO PROGRAMA DE PREVENÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE LIGAÇÕES IRREGULARES ENTRE OS SISTEMAS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO E DRENAGEM URBANA

Art. 165. Nos municípios regulados pelo Orcispar, é vedada:

I. a ligação, direta ou indireta, de esgoto sanitário, efluentes domésticos, industriais ou quaisquer substâncias poluentes às infraestruturas de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas;

II. a ligação, direta ou indireta, de águas pluviais provenientes de telhados, calhas, pátios, áreas impermeabilizadas ou quaisquer dispositivos de drenagem à rede pública de esgotamento sanitário;

III. a realização de conexões cruzadas entre os sistemas de esgotamento sanitário e drenagem urbana que comprometam sua eficiência operacional, ambiental ou sanitária.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

Art. 166. O titular dos serviços, o prestador dos serviços de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas e o prestador dos serviços de esgotamento sanitário deverão atuar de forma integrada na prevenção, identificação, fiscalização e regularização das ligações irregulares previstas nesta Resolução.

Parágrafo único. O prestador dos serviços de esgotamento sanitário poderá realizar diretamente as atividades de inspeção, fiscalização técnica e notificação de irregularidades relacionadas às instalações e ligações dos imóveis atendidos, no âmbito de suas atribuições, independentemente de atuação conjunta ou anuência prévia dos órgãos municipais de vigilância sanitária ou de meio ambiente, sem prejuízo das competências legalmente atribuídas a esses órgãos.

Art. 167. O titular dos serviços deverá instituir o Programa de Prevenção, Controle e Fiscalização de Ligações Irregulares, a ser elaborado e executado de forma integrada pelos responsáveis pelos serviços de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas e pelos serviços de esgotamento sanitário, contemplando, no mínimo:

I. diagnóstico e mapeamento das áreas críticas;

II. procedimentos de monitoramento e inspeção;

III. definição de responsabilidades institucionais;

IV. ações de educação ambiental e orientação aos usuários;

V. procedimentos de comunicação entre os prestadores envolvidos;

VI. rotinas de regularização das irregularidades identificadas;

VII. mecanismos de acompanhamento e avaliação dos resultados obtidos.

§ 1º O Programa deverá considerar as informações operacionais dos sistemas, os registros de obstruções, extravasamentos, infiltrações, contribuições indevidas e demais ocorrências que possam indicar a existência de ligações irregulares.

§ 2º As ações previstas no Programa deverão ser articuladas, quando aplicável, com os demais instrumentos de planejamento e gestão operacional dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, inclusive com o Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água previsto no Título II desta Resolução, especialmente quanto ao compartilhamento de informações cadastrais, identificação de ligações clandestinas e planejamento de ações integradas de fiscalização, respeitadas as finalidades específicas de cada instrumento.

Art. 168. O prestador dos serviços de esgotamento sanitário poderá realizar atividades de fiscalização destinadas à identificação de ligações irregulares, instalações prediais inadequadas e outras condições que possam comprometer o funcionamento do sistema, observados os princípios da legalidade, razoabilidade, proporcionalidade, contraditório e ampla defesa.

§ 1º As atividades de fiscalização poderão compreender:

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

I. inspeções visuais externas nas edificações e instalações relacionadas aos serviços de saneamento;

II. verificação de caixas de inspeção, caixas de ligação, caixas retentoras de gordura, dispositivos de drenagem, padrões de ligação e demais estruturas localizadas em áreas externas acessíveis;

III. utilização de métodos técnicos de diagnóstico, incluindo testes com corantes, fumaça, vídeo-inspeção, monitoramento hidráulico e outros procedimentos tecnicamente reconhecidos;

IV. verificação das condições de instalação, funcionamento, conservação e manutenção das caixas retentoras de gordura, observadas as normas técnicas aplicáveis;

V. solicitação de documentos, projetos e informações técnicas necessárias à apuração da regularidade das instalações.

§ 2º Quando houver necessidade de acesso às áreas internas do imóvel, a fiscalização deverá ser precedida de comunicação ao usuário ou responsável, dependendo de sua autorização, ressalvadas as hipóteses previstas em lei ou mediante determinação judicial.

§ 3º Os agentes responsáveis pela fiscalização deverão estar devidamente identificados e formalmente autorizados pelo prestador dos serviços.

§ 4º A recusa injustificada em permitir a realização da fiscalização deverá ser formalmente registrada pelo prestador, observadas as disposições desta Resolução relativas às infrações e sanções aplicáveis aos usuários.

Art. 169. Constatada a existência de ligação irregular ou inadequação nas instalações prediais, o prestador responsável deverá emitir Notificação de Irregularidade ao usuário, descrevendo a ocorrência identificada, as medidas corretivas necessárias e o prazo para regularização.

§ 1º O prazo para regularização poderá ser fixado pelo prestador em até 60 (sessenta) dias, observadas a complexidade da adequação e as condições técnicas necessárias à correção da irregularidade.

§ 2º Nas situações que representem risco iminente à saúde pública, ao meio ambiente ou à integridade dos sistemas, o prestador poderá estabelecer prazo inferior ou determinar a adoção de medidas imediatas, observadas suas competências e a legislação aplicável.

§ 3º Decorrido o prazo estabelecido sem a comprovação da regularização, o prestador poderá realizar nova vistoria para verificação das condições das instalações.

§ 4º Constatada a permanência da irregularidade ou a ocorrência de novas irregularidades, poderá ser emitida nova Notificação de Irregularidade e adotadas as medidas administrativas previstas nesta Resolução, na legislação municipal, nos regulamentos dos serviços ou nos instrumentos contratuais aplicáveis.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

§ 5º O usuário terá assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, podendo apresentar manifestação administrativa perante o prestador dos serviços e, quando cabível, recorrer ao Orcispar, observados os procedimentos estabelecidos na regulamentação aplicável.

Art. 170. O prestador dos serviços deverá manter registro das irregularidades identificadas, contendo, no mínimo, a descrição da ocorrência, a identificação da unidade usuária ou do local fiscalizado, as medidas corretivas determinadas, os resultados obtidos e as ações preventivas implementadas para evitar novas ocorrências.

Parágrafo único. Sempre que solicitado, o prestador deverá encaminhar ao titular dos serviços e ao Orcispar relatório das ocorrências registradas, acompanhado das informações relativas às providências adotadas e à situação de regularização de cada caso.

Art. 171. As irregularidades identificadas estarão sujeitas às medidas administrativas e sanções previstas nesta Resolução, especialmente nas disposições relativas às infrações e sanções aos usuários, observadas a legislação municipal, os regulamentos dos serviços e os instrumentos contratuais aplicáveis.

§ 1º A aplicação de advertências, multas, ressarcimento de danos, cobrança de custos decorrentes da fiscalização ou outras medidas cabíveis dependerá de previsão normativa aplicável, observadas as competências atribuídas ao prestador e aos demais órgãos envolvidos.

§ 2º A reincidência poderá ser considerada circunstância agravante para fins de aplicação das penalidades previstas nos regulamentos dos serviços.

§ 3º A aplicação de penalidades deverá observar processo administrativo próprio, assegurando ao usuário o contraditório e a ampla defesa.

§ 4º Quando constituído sob a forma de autarquia e legalmente investido de competência para o exercício do poder de polícia administrativa, o prestador poderá aplicar diretamente as penalidades previstas na legislação municipal e nos regulamentos aplicáveis, observados os procedimentos estabelecidos nesta Resolução.

Art. 172. É dever do usuário comunicar ao prestador dos serviços a existência de ligações irregulares, lançamentos indevidos ou quaisquer situações que possam comprometer o adequado funcionamento dos sistemas públicos de drenagem urbana ou esgotamento sanitário.

Parágrafo único. Quando julgado necessário, o prestador poderá solicitar apoio dos órgãos municipais competentes ou o registro de Boletim de Ocorrência para apuração de fatos que envolvam fraude, dano ao patrimônio público, impedimento à fiscalização ou outras situações que demandem providências complementares.

Comentado [U2]: Contribuição nº01.

CAPÍTULO ~~I~~VII

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

DAS MEDIDAS DE SEGURANÇA, DE CONTINGÊNCIA E DE EMERGÊNCIA

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 173. ~~Art. 164.~~ O prestador deverá adotar medidas de segurança, prevenção, contingência e emergência destinadas a reduzir a probabilidade de ocorrência de eventos que possam comprometer a prestação dos serviços e a minimizar seus efeitos sobre os usuários, a saúde pública, o meio ambiente e as infraestruturas dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

§ 1º As medidas previstas no caput deverão considerar as características, a complexidade, a vulnerabilidade e a criticidade das unidades e dos sistemas operados.

§ 2º O prestador deverá identificar os eventos capazes de comprometer a continuidade, a qualidade, a segurança ou a adequada prestação dos serviços e estabelecer procedimentos compatíveis com os riscos identificados.

§ 3º As medidas previstas neste Capítulo deverão ser articuladas com os procedimentos de interrupção e restabelecimento dos serviços estabelecidos nesta Resolução.

Seção II

Das Medidas de Segurança e Prevenção

Art. 174. ~~Art. 165.~~ O prestador deverá adotar medidas preventivas destinadas à proteção das unidades operacionais e à redução dos riscos associados à prestação dos serviços, considerando, conforme aplicável:

I. a integridade e a segurança das instalações, estruturas e equipamentos;

II. a proteção das áreas operacionais contra acesso de pessoas não autorizadas;

III. a identificação e o acompanhamento das unidades e dos componentes críticos dos sistemas;

IV. o acompanhamento das condições operacionais capazes de indicar falhas ou anormalidades;

V. a manutenção das unidades, estruturas e equipamentos;

VI. a disponibilidade e a confiabilidade dos sistemas de comunicação, controle, alarme e monitoramento existentes;

VII. a segurança dos trabalhadores e das pessoas que tenham acesso às unidades operacionais; e

VIII. os riscos sanitários e ambientais associados às atividades desenvolvidas.

Parágrafo único. As medidas de segurança deverão ser compatíveis com as características e os riscos de cada unidade, sem prejuízo das normas de segurança do trabalho.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Art. 175. ~~Art. 166.~~ No sistema de abastecimento de água, as medidas de prevenção deverão contemplar a proteção da qualidade da água desde o manancial e a captação até a distribuição aos usuários.

§ 1º O prestador deverá identificar e acompanhar os perigos e riscos capazes de comprometer a segurança da água destinada ao consumo humano e adotar medidas de controle compatíveis com as características do sistema.

§ 2º As medidas previstas neste artigo deverão observar a legislação de potabilidade da água e as determinações da autoridade de saúde pública competente.

§ 3º Quando aplicável, o gerenciamento preventivo dos riscos à qualidade da água deverá estar articulado aos instrumentos de avaliação e gerenciamento de riscos sanitários previstos na legislação de saúde pública.

Seção III

Da Contingência e da Emergência

Art. 176. ~~Art. 167.~~ O prestador deverá dispor de procedimentos de contingência e emergência compatíveis com os riscos e as características dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário sob sua responsabilidade.

§ 1º Os procedimentos deverão estabelecer, no mínimo:

I. os principais cenários de contingência e emergência considerados;

II. as unidades, instalações e serviços considerados críticos;

III. as responsabilidades e os procedimentos para tomada de decisão e atuação;

IV. os meios de comunicação entre as equipes envolvidas;

V. as medidas destinadas à contenção, controle e mitigação dos efeitos do evento;

VI. os procedimentos para comunicação aos usuários, ao Orcispar e aos demais órgãos competentes;

VII. as medidas destinadas à manutenção ou ao restabelecimento dos serviços;

VIII. as alternativas operacionais disponíveis, quando existentes; e

IX. os procedimentos de registro e avaliação das ocorrências.

§ 2º As medidas destinadas à contenção, controle e mitigação deverão ser compatíveis com a natureza, a gravidade, a abrangência e a duração estimada do evento.

§ 3º O prestador deverá manter registro das ocorrências relevantes, contendo, conforme aplicável, a identificação do evento, sua causa conhecida ou provável, início e duração, áreas e usuários afetados, providências adotadas e condições de restabelecimento.

Seção IV

Da Comunicação em Situações de Contingência e Emergência

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

Art. 177. ~~Art. 168.~~ O prestador deverá comunicar aos usuários afetados as situações de contingência ou emergência que possam comprometer a continuidade, a qualidade ou a segurança dos serviços, fornecendo informações claras e atualizadas.

Parágrafo único. O prestador deverá utilizar meios de comunicação compatíveis com a abrangência e a gravidade da ocorrência.

Art. 178. ~~Art. 169.~~ O Orcispar deverá ser comunicado acerca das ocorrências de contingência ou emergência que provoquem ou possam provocar impacto relevante na continuidade, qualidade ou segurança dos serviços.

Parágrafo único. A comunicação ao Orcispar não substitui as comunicações obrigatórias às autoridades sanitárias, ambientais, de recursos hídricos, de defesa civil ou a outros órgãos competentes.

Seção V

Do Abastecimento em Situações Emergenciais

Art. 179. ~~Art. 170.~~ Nas situações de interrupção ou comprometimento do abastecimento de água, o prestador deverá avaliar a necessidade de adoção de formas emergenciais de abastecimento, considerando a duração e a abrangência da ocorrência, a população afetada e a existência de usuários ou unidades que demandem atendimento prioritário.

§ 1º As formas emergenciais de abastecimento deverão preservar a qualidade da água destinada ao consumo humano e observar as exigências sanitárias aplicáveis.

§ 2º Na definição das medidas emergenciais, deverão ser consideradas prioritariamente as unidades cuja interrupção do abastecimento possa representar risco relevante à saúde, à segurança ou à coletividade.

§ 3º A forma de abastecimento emergencial deverá ser compatível com as condições locais e com a natureza da ocorrência.

Seção VI

Do Racionamento

Art. 180. ~~Art. 171.~~ O racionamento do abastecimento de água constitui medida excepcional destinada ao gerenciamento de situações em que a disponibilidade de água ou a capacidade operacional do sistema seja insuficiente para assegurar o abastecimento regular da população atendida.

§ 1º O racionamento deverá ser tecnicamente fundamentado e limitado ao período necessário ao enfrentamento da situação que lhe deu causa.

§ 2º A adoção do racionamento deverá considerar a disponibilidade hídrica, as condições operacionais do sistema, a demanda, a população afetada e os impactos decorrentes da medida.

Art. 181. ~~Art. 172.~~ O prestador deverá submeter ao Orcispar as informações e os elementos técnicos que fundamentem a necessidade de adoção do racionamento, sem prejuízo das

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

medidas imediatas indispensáveis à proteção da saúde pública ou da segurança operacional em situações emergenciais.

Art. 182. ~~Art. 173.~~ Durante o racionamento, o prestador deverá estabelecer programação de abastecimento que busque distribuir os impactos da restrição de forma tecnicamente justificada e minimizar os prejuízos à população atendida.

§ 1º Deverão ser consideradas as características hidráulicas do sistema, a localização dos usuários, as condições de reservação, as áreas críticas e as necessidades de atendimento prioritário.

§ 2º O prestador deverá acompanhar continuamente as condições que fundamentaram o racionamento e promover os ajustes necessários à programação.

Art. 183. ~~Art. 174.~~ Os usuários deverão ser previamente informados sobre o racionamento sempre que as circunstâncias permitirem, mediante ampla divulgação.

Art. 184. ~~Art. 175.~~ Durante o período de racionamento, poderão ser estabelecidas restrições temporárias ao uso da água para atividades não essenciais, quando necessárias à preservação do abastecimento para usos prioritários.

Parágrafo único. As restrições deverão ser previamente divulgadas, tecnicamente justificadas e compatíveis com a gravidade da situação.

Art. 185. ~~Art. 176.~~ O racionamento deverá ser encerrado tão logo deixem de existir as condições que justificaram sua adoção.

CAPÍTULO VIII

DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS UTILIZANDO SOLUÇÕES ALTERNATIVAS

Art. 186. ~~Art. 177.~~ A utilização de soluções alternativas para abastecimento de água ou esgotamento sanitário deverá observar as condições estabelecidas na Resolução Orcispar nº 03/2026, suas alterações ou norma que venha a substituí-la, sem prejuízo da legislação sanitária, ambiental, de recursos hídricos e das demais normas aplicáveis.

Parágrafo único. A implantação, operação, manutenção, monitoramento e eventual desativação das soluções alternativas deverão observar as exigências dos órgãos competentes, conforme a natureza e as características da solução adotada.

Art. 187. ~~Art. 178.~~ A utilização de solução alternativa não afasta a obrigação de conexão da edificação às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário quando disponíveis, nos casos em que a conexão seja obrigatória nos termos da legislação e desta Resolução.

Parágrafo único. As hipóteses de utilização de soluções alternativas em áreas atendidas por rede pública deverão observar as condições, restrições e procedimentos previstos na legislação e na regulamentação específica do Orcispar.

Art. 188. ~~Art. 179.~~ A utilização de fonte alternativa de abastecimento de água em imóvel conectado ao sistema público de esgotamento sanitário deverá ser informada ao prestador,

quando necessária à adequada determinação do volume de esgoto gerado e ao correspondente faturamento.

§ 1º Para fins de determinação do volume de esgoto, poderão ser adotados sistemas de medição ou critérios de estimativa estabelecidos na regulamentação do Orcispar, observadas as características da solução utilizada.

§ 2º A utilização de fonte alternativa de água não afasta a cobrança pelo serviço de esgotamento sanitário quando houver efetiva utilização da infraestrutura pública para coleta, transporte, tratamento ou disposição final dos esgotos, observados os critérios tarifários e regulatórios aplicáveis.

Art. 189. ~~Art. 180.~~ As soluções alternativas de abastecimento de água destinadas ao consumo humano deverão atender aos padrões de potabilidade e às condições de controle e vigilância da qualidade da água estabelecidos pela legislação sanitária aplicável.

Parágrafo único. Quando exigíveis, deverão ser mantidos os registros, resultados de análises, autorizações, outorgas e demais documentos relativos à solução adotada, disponíveis aos órgãos competentes.

Art. 190. ~~Art. 181.~~ As soluções alternativas destinadas ao esgotamento sanitário deverão ser implantadas, operadas e mantidas de forma a evitar riscos à saúde pública e ao meio ambiente, observadas as condições técnicas, sanitárias e ambientais aplicáveis.

Parágrafo único. A existência de solução individual ou alternativa de esgotamento sanitário não autoriza o lançamento de esgoto sem tratamento adequado no solo, em corpos hídricos, sistemas de drenagem, vias públicas ou outros locais não autorizados.

Art. 191. ~~Art. 182.~~ Quando a solução alternativa integrar a prestação do serviço público, o prestador deverá assegurar, no âmbito de suas responsabilidades, sua adequada operação, manutenção, controle e monitoramento, observadas as características da solução, a regulamentação do Orcispar e as exigências dos demais órgãos competentes.

Parágrafo único. O prestador deverá manter os registros e informações necessários ao acompanhamento das soluções alternativas sob sua responsabilidade e disponibilizá-los ao Orcispar quando solicitado.

Art. 192. ~~Art. 183.~~ Quando ocorrer a disponibilização de rede pública, a solução alternativa anteriormente utilizada deverá ser adequadamente desativada, de modo a prevenir riscos sanitários, ambientais, estruturais ou de contaminação.

CAPÍTULO IX~~VI~~

DAS CAMPANHAS EDUCATIVAS

Art. 193. ~~Art. 184.~~ O prestador deverá promover ações de orientação e educação dos usuários relacionadas à adequada utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

§ 1º As ações educativas deverão abordar, conforme as características e necessidades da prestação, temas relacionados:

I. ao uso racional da água e à prevenção de desperdícios;

II. à prevenção e identificação de vazamentos;

III. à adequada utilização das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

IV. à prevenção de ligações e intervenções irregulares;

V. à prevenção do lançamento de águas pluviais no sistema de esgotamento sanitário e de esgoto nos sistemas de drenagem;

VI. ao descarte adequado de resíduos e substâncias que possam comprometer o funcionamento das redes de esgotamento sanitário;

VII. à proteção da qualidade da água;

VIII. às medidas aplicáveis em situações de contingência, emergência ou racionamento; e

IX. aos direitos, deveres e canais de atendimento dos usuários.

§ 2º As ações deverão utilizar linguagem clara e acessível e poderão ser adequadas às características e aos problemas identificados na área de prestação dos serviços.

Art. 194. ~~Art. 185.~~ O prestador poderá utilizar as faturas e demais canais de relacionamento com os usuários para divulgação de orientações e conteúdos educativos, desde que não prejudique a apresentação das informações obrigatórias.

Art. 195. ~~Art. 186.~~ O Orcispar poderá estabelecer diretrizes, promover ou apoiar ações educativas relacionadas aos serviços regulados, inclusive mediante articulação com titulares, prestadores e outras instituições.

CAPÍTULO X~~VII~~

DOS HIDRANTES

Art. 196. ~~Art. 187.~~ A partir de demanda encaminhada pelo Corpo de Bombeiros, compete ao prestador de serviços de abastecimento de água o projeto, instalação, substituição e manutenção de hidrantes na rede pública, de acordo com as normas técnicas vigentes e orientações do Corpo de Bombeiros.

Art. 197. ~~Art. 188.~~ O prestador de serviços e o Corpo de Bombeiros devem estabelecer cronograma de manutenção preventiva dos hidrantes.

Art. 198. ~~Art. 189.~~ O uso de hidrante é privativo do prestador de serviços, do Corpo de Bombeiros ou de autoridade competente autorizada previamente pelo prestador.

Parágrafo único. Em caso de sinistro, manutenção ou treinamento, deve-se comunicar ao prestador de serviços o volume de água utilizado no hidrante, medido ou estimado, bem como o local e o motivo do consumo.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

ORCISPAR
Órgão Regulador de Saneamento do Paraná

CAPÍTULO XI~~VIII~~

DO REGULAMENTO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Seção I

Do Regulamento de Prestação dos Serviços

Art. 199. ~~Art. 190.~~ O prestador de serviços deverá elaborar e manter atualizado o Regulamento de Prestação dos Serviços, previamente aprovado pelo Orcispar, observadas as disposições desta Resolução, da Resolução CRFS nº 28/2025 e das demais normas aplicáveis.

§ 1º O Regulamento de Prestação dos Serviços deverá estabelecer as condições aplicáveis à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, observadas as particularidades da prestação em cada município.

§ 2º As alterações do Regulamento de Prestação dos Serviços deverão ser previamente submetidas ao Orcispar para análise e aprovação.

Art. 200. ~~Art. 191.~~ O Regulamento de Prestação dos Serviços deverá ser disponibilizado aos usuários em local de fácil acesso, inclusive no sítio eletrônico do prestador de serviços e nos locais de atendimento presencial, quando existentes.

Seção II

Da Carta de Serviços ao Usuário

Art. 201. ~~Art. 192.~~ O prestador de serviços deverá elaborar, manter atualizada e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, observadas as disposições da Lei ~~Federal~~ nº 13.460, de 26 de junho de 2017, desta Resolução e das demais normas aplicáveis.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário deverá informar, de forma clara e precisa, os serviços prestados e, em relação a cada um deles, as formas de acesso, os requisitos necessários, as principais etapas, os canais de atendimento e a previsão do prazo máximo para sua prestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá refletir as condições efetivamente praticadas pelo prestador e ser compatível com o Regulamento de Prestação dos Serviços e com os prazos aprovados pelo Orcispar.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada periodicamente e permanentemente divulgada no sítio eletrônico do prestador e nos demais canais de atendimento disponibilizados aos usuários.

Art. 202. ~~Art. 193.~~ A Carta de Serviços ao Usuário relativa aos serviços regulados deverá ser encaminhada ao Orcispar para análise e aprovação pelo Conselho de Regulação, bem como suas posteriores alterações.

Seção III

Dos Prazos para a Execução dos Serviços

Art. 203. ~~Art. 194.~~ O Orcispar deve aprovar os serviços e seus respectivos prazos de execução.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

§ 1º O prestador de serviços deve encaminhar ao Orcispar proposta de lista de serviços juntamente com seus respectivos prazos de execução.

§ 2º Os serviços e respectivos prazos aprovados pelo Orcispar deverão constar do Regulamento de Prestação dos Serviços e da Carta de Serviços ao Usuário, quando aplicável.

§ 3º O prestador de serviços deverá cumprir os prazos de execução aprovados pelo Orcispar, ressalvadas as situações excepcionais devidamente justificadas e comprovadas, decorrentes de circunstâncias alheias ao seu controle.

§ Xº O prestador deverá manter sistema de registro e acompanhamento dos serviços que permita identificar, no mínimo, a data e o horário de abertura da solicitação ou ocorrência, a data e o horário de sua conclusão e o respectivo tempo de atendimento, de forma a possibilitar o monitoramento do cumprimento dos prazos estabelecidos e do tempo médio de execução dos serviços.

Art. 204. ~~Art. 195.~~ Os serviços cuja natureza não permita definir prazos de execução deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

~~**CAPÍTULO IX**~~

~~**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**~~

Art. 205. ~~Art. 196. As disposições deste Título deverão ser observadas pelo prestador na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, sem prejuízo do cumprimento da legislação federal, estadual e municipal, das normas técnicas aplicáveis, dos instrumentos contratuais e dos demais atos normativos e regulatórios expedidos pelo Orcispar.~~

Art. 206. ~~Art. 197. O prestador deverá manter atualizados e disponíveis ao Orcispar os documentos, registros e informações necessários à comprovação do cumprimento das obrigações previstas neste Título.~~

Art. 207. ~~Art. 198. Os procedimentos, critérios técnicos e orientações complementares relacionados às condições de prestação, operação e manutenção dos serviços poderão ser detalhados em manuais, instruções e demais instrumentos orientativos expedidos pelo Orcispar, respeitadas as disposições desta Resolução.~~

TÍTULO II

DIRETRIZES PARA A GESTÃO DE REDUÇÃO PROGRESSIVA E CONTROLE DE PERDAS NOS SUBSISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA POTÁVEL

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 208. ~~Art. 199.~~ Este Título dispõe sobre as diretrizes para a gestão da redução progressiva e do controle de perdas nos subsistemas de distribuição de água, estabelecendo critérios para o

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

diagnóstico padronizado e para a elaboração, implementação, monitoramento e revisão dos Planos de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água pelos prestadores de serviços públicos de abastecimento de água regulados pelo Orcispar.

Art. 209. ~~Art. 200.~~ As disposições deste Título aplicam-se aos titulares e aos prestadores dos serviços públicos de abastecimento de água submetidos à regulação do Orcispar, independentemente da modalidade de prestação dos serviços, observadas as disposições legais, contratuais e regulatórias aplicáveis.

Art. 210. ~~Art. 201.~~ Para os efeitos deste Título, consideram-se:

I. balanço hídrico: modelo de quantificação em um sistema de abastecimento, composto pelo volume de entrada no subsistema de distribuição de água, consumos autorizados e pelas perdas reais e aparentes, contabilizando entradas e saídas de água em um sistema de abastecimento;

II. macromedição: medição do volume de água em pontos estratégicos do subsistema de distribuição, como adutoras, a montante e a jusante de reservatórios, e a montante ou a jusante de distritos de medição e controle, com o objetivo de subsidiar o balanço hídrico e a identificação de perdas nos subsistemas;

III. perdas nos subsistemas de distribuição de água: diferença entre o volume de água disponibilizado no subsistema de distribuição e o volume de consumo autorizado, faturado e não faturado, compreendendo as componentes de perdas reais e aparentes;

IV. perdas aparentes: volume de água consumido e não registrado no sistema de medição ou estimado em ligações não medidas, por motivos de fraudes, furtos de água, ligações clandestinas ou outras formas de consumo não autorizado, submedição dos hidrômetros, erros de leitura e falhas cadastrais, além dos erros de medição do volume de entrada;

V. perdas reais: perdas físicas ou volume de água tratada disponível no subsistema de distribuição de água e que não é disponibilizado para o consumidor final, devido a vazamentos, extravasamentos ou rompimentos nos componentes do subsistema de distribuição de água;

VI. Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água: instrumento formal elaborado pelo prestador de serviços e submetido ao Orcispar, o qual organiza, justifica e detalha ações, indicadores e recursos definidos para redução e controle de perdas reais e aparentes nos subsistemas de distribuição de água; e

VII. subsistema de distribuição de água: constituído como parte do sistema de abastecimento de água potável, posterior ao sistema de produção de água, que compreende adução, reservação, redes de distribuição e as ligações prediais com seus instrumentos de medição.

CAPÍTULO II

DO DIAGNÓSTICO DAS PERDAS DE ÁGUA

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Art. 211. ~~Art. 202.~~ O diagnóstico de perdas nos subsistemas de distribuição de água deverá ser elaborado com base no balanço hídrico padronizado, conforme ~~Anexo I~~Manual Orientativo desta Resolução, e submetido ao Orcispar em declaração anual emitida pelos prestadores de serviços.

Parágrafo único. O diagnóstico deverá orientar a formulação e implementação do Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água, bem como subsidiar o monitoramento das informações disponibilizadas pelos prestadores de serviços ao Orcispar.

Art. 212. ~~Art. 203.~~ Além do balanço hídrico padronizado de que trata o artigo anterior, o diagnóstico de perdas nos subsistemas de distribuição de água deverá apresentar os resultados dos seguintes indicadores:

I. estabelecidos na Resolução Orcispar n°02/2026:

   a) Nível I – 01: Índice de perdas de água na distribuição por ligação, devendo ser segregado entre índice de perdas reais e índice de perdas aparentes, ambos nas unidades de litros por ligação por dia, conforme definidos no Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico – SINISA;

   b) Nível I – 04: Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água; e

   c) Nível II – 02: Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água;

II. incidência da hidrometração de água, SINISA IAG1003.

Parágrafo único. Para fins de acompanhamento regulatório, deverão ser observadas também as metas e os padrões estabelecidos na Resolução CRFS nº 02/2026, aplicáveis aos indicadores previstos neste artigo.

CAPÍTULO III

DO PLANO DE GESTÃO DE REDUÇÃO E CONTROLE DE PERDAS DE ÁGUA

Seção I

Das disposições Gerais

Art. 213. ~~Art. 204.~~ O Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água constitui instrumento formal elaborado pelos prestadores de serviços públicos de abastecimento de água e será avaliado pelo Orcispar quanto ao atendimento ao conteúdo mínimo e às demais disposições estabelecidas nesta Resolução.

Art. 214. ~~Art. 205.~~ Compete ao Orcispar disciplinar, monitorar e avaliar os procedimentos para elaboração, implementação e revisão do Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água, observadas as disposições desta Resolução e da Norma de Referência ANA nº 15/2025.

Parágrafo único. Compete ao prestador dos serviços a definição das ações de redução e controle de perdas de água e o foco no combate às perdas reais ou aparentes, conforme análise de custo-benefício.

Art. 215. ~~Art. 206.~~ Os prestadores de serviços públicos de abastecimento de água deverão elaborar e implementar o Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água por município, observadas as disposições desta Resolução.

§ 1º O Plano deverá ser compatível com os instrumentos de planejamento existentes, em especial o Plano Municipal de Saneamento Básico.

§ 2º O Plano deverá assegurar que as ações de gestão de perdas estejam articuladas com a manutenção da continuidade do abastecimento e da pressão mínima adequada no subsistema de distribuição de água.

§ 3º Em locais com restrições nos mananciais, e no sentido de evitar o desabastecimento, o Plano deverá levar em conta essa condição, propondo alternativas para garantir a continuidade do abastecimento sem a exaustão dos mananciais, em consonância com o plano de contingência das entidades reguladoras de recursos hídricos, se houver, devendo ser aplicado dessa forma após acordos e compromissos entre as entidades reguladoras competentes e os prestadores envolvidos.

Seção II

Do conteúdo do Plano

Art. 216. ~~Art. 207.~~ O Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água deverá conter:

I. diagnóstico das perdas nos subsistemas de distribuição de água, elaborado conforme o Capítulo II deste Título;

II. definição do acompanhamento de perdas aparentes e reais, utilizando os dados do diagnóstico como linha de base;

III. definição do acompanhamento da evolução da hidrometração e macromedição na área de abrangência do prestador;

IV. ações previstas para a gestão da redução e controle de perdas de água, permitindo o acompanhamento dos indicadores previstos no Capítulo II deste Título e dos demais indicadores Nível I estabelecidos na Resolução Orcispar n°02/2026, devendo incluir:

   a) o cronograma físico-financeiro das ações a serem executadas; e

   b) justificativa técnico-econômica das ações propostas;

V. definição e identificação de indicadores complementares para acompanhamento de sua evolução e da eficácia das ações implementadas; e

VI. definição da estrutura operacional e estimativa de custos previstos para execução do Plano, cabendo ao prestador priorizar as ações mais adequadas e compatíveis com o desempenho dos sistemas sob sua responsabilidade.

§ 1º Caso os acompanhamentos anuais não indiquem convergência dos indicadores de perdas em relação aos resultados pactuados, o Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água deverá ser ajustado mediante revisão das ações de controle de perdas em sua forma, conteúdo e quantidade.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

§ 2º O Orcispar poderá estabelecer a periodicidade para ajustes ou revisão do Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água, quando necessários, ou defini-la em instrumento firmado entre o Orcispar e o prestador.

§ 3º As ações previstas no Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água deverão, quando aplicável, ser articuladas com os demais programas de fiscalização e controle operacional desenvolvidos pelo prestador, especialmente quanto à identificação de ligações clandestinas, ao compartilhamento de informações cadastrais e à realização de inspeções integradas, sem prejuízo dos objetivos e indicadores específicos de cada programa.

Comentado [U3]: Contribuição n°01.

Art. 217. ~~Art. 208.~~ As ações previstas no Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água poderão ser viabilizadas por meio de recursos próprios do prestador ou por meio de:

I. parcerias público-privadas – PPPs com metas vinculadas à redução de perdas;

II. contratos de performance ou contratos de eficiência, cuja remuneração do contratado seja condicionada ao cumprimento de determinadas metas de desempenho;

III. fundos garantidores, linhas de crédito públicas ou subsídios específicos para redução de perdas; e

IV. outros mecanismos de financiamento, quando cabíveis.

Art. 218. ~~Art. 209.~~ Os prestadores de serviços poderão incluir nos Planos de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água tecnologias inovadoras.

Parágrafo único. Consideram-se tecnologias inovadoras os sistemas de telemetria, sensores de pressão, vazão ou ruído, modelos de previsão de vazamentos, softwares de georreferenciamento de perdas, medição inteligente e demais ferramentas que ampliem a eficácia e a automação no monitoramento e controle de perdas.

Art. 219. ~~Art. 210.~~ O Orcispar realizará o monitoramento da implementação do Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água, avaliando as ações desenvolvidas, os resultados alcançados e as justificativas técnicas apresentadas pelos prestadores de serviços, podendo recomendar ou determinar atualizações ou ajustes aos Planos.

Parágrafo único. Os resultados alcançados deverão ser publicados na página do prestador de serviços na internet e no sítio eletrônico do Orcispar.

~~CAPÍTULO IV~~

~~DAS DISPOSIÇÕES FINAIS~~

Art. 220. ~~Art. 211. Os prestadores dos serviços deverão observar as disposições deste Título na elaboração, implementação, monitoramento e revisão dos respectivos Planos de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água.~~

Art. 221. ~~Art. 212.~~ Para os contratos de concessão firmados em decorrência de procedimento licitatório ou de desestatização antes da entrada em vigor da Resolução ANA nº 275, de 18 de dezembro de 2025, permanecem inalteradas as metas e os indicadores de perdas previamente

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

estabelecidos nos respectivos instrumentos contratuais, não decorrendo desta Resolução qualquer previsão de revisão das metas pactuadas.

§ 1º Os prestadores dos serviços vinculados aos contratos referidos no caput ficam obrigados a elaborar, submeter ao Orcispar e implementar o Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água, observadas as disposições deste Título.

§ 2º O Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água deverá ser compatível com os instrumentos de planejamento existentes, bem como atender ao conteúdo mínimo, aos procedimentos e às diretrizes previstos nesta Resolução.

§ 3º A exigência de apresentação do Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água não afasta a obrigação do prestador de continuar cumprindo as metas contratuais, nem cria obrigação de revisão tarifária, recomposição de equilíbrio econômico-financeiro ou qualquer forma de redimensionamento das metas de perdas originalmente pactuadas.

TÍTULO III

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

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 222. ~~Art. 213.~~ A fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário será realizada pelo Orcispar, com o objetivo de verificar o cumprimento das disposições normativas, contratuais e técnicas aplicáveis, bem como assegurar a adequada prestação dos serviços.

Art. 223. ~~Art. 214.~~ As ações de fiscalização deverão abranger:

I. a verificação das condições operacionais das infraestruturas e instalações dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II. o cumprimento das atividades de operação e manutenção;

III. a adequação da gestão administrativa, técnica e operacional dos serviços;

IV. o cumprimento das condições e padrões aplicáveis à qualidade da água destinada ao consumo humano;

V. o cumprimento das condições e padrões aplicáveis ao tratamento e lançamento dos efluentes;

VI. a ocorrência de irregularidades que possam comprometer a adequada prestação dos serviços;

VII. as condições de atendimento aos usuários e o cumprimento das disposições comerciais aplicáveis à prestação dos serviços; e

VIII. o atendimento às diretrizes regulatórias, metas e padrões de qualidade estabelecidos.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
(44) 3123-2830
orcispar.pr.gov.br

Art. 224. ~~Art. 215.~~ A metodologia geral de fiscalização, incluindo os procedimentos administrativos, o fluxo processual, os instrumentos formais, os prazos e os ritos de responsabilização, observará o disposto na Resolução Orcispar nº 18/2026.

Art. 225. ~~Art. 216.~~ Os titulares e prestadores dos serviços deverão:

I. prestar informações e disponibilizar documentos solicitados pelo Orcispar;

II. permitir o acesso às instalações e sistemas objeto de fiscalização;

III. atender às determinações e recomendações emitidas no âmbito da fiscalização;

IV. adotar as medidas necessárias à correção das irregularidades identificadas, nos prazos estabelecidos.

CAPÍTULO II

DO ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES E DAS METAS

Art. 226. ~~Art. 217.~~ O Orcispar realizará o acompanhamento dos indicadores e das respectivas metas estabelecidos no Plano Municipal de Saneamento Básico – PMSB, observadas as disposições da Resolução CRFS nº 02/2026 e demais normas aplicáveis.

§ 1ºAs metas devem ser definidas no plano municipal de saneamento básico, aprovado por ato do titular ou pela estrutura de prestação regionalizada e devem atender aos seguintes critérios:

I. serem anuais, específicas e progressivas, aplicáveis, nos termos da presente norma de referência, aos indicadores Nível I e, de maneira facultativa, aos indicadores Nível II, quando possuírem metas definidas;

II. serem definidas para cada município e, quando aplicável, no âmbito da prestação regionalizada, devendo ser hierarquizadas conforme as prioridades estabelecidas nos planos; e

III. serem exequíveis, mensuráveis, comparáveis e, facilmente identificáveis, de modo a não gerar dúvidas acerca do seu cumprimento.

§ 2º O acompanhamento dos indicadores e das metas será realizado anualmente pela coordenadoria de regulação, com base nas informações encaminhadas pelos titulares e prestadores dos serviços e nas demais fontes de dados disponíveis ao Orcispar.

§ 3º O acompanhamento de que trata o § 1º deverá considerar a evolução dos indicadores e o cumprimento das metas estabelecidas no Plano Municipal de Saneamento Básico, especialmente aquelas relacionadas à universalização e à adequada prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

§ 4º Os resultados do acompanhamento poderão subsidiar as atividades de regulação, normatização, planejamento e fiscalização desenvolvidas pelo Orcispar.

Art. 227. ~~Art. 218.~~ A coordenadoria fiscalização poderá utilizar os indicadores, suas séries históricas, metas e demais informações resultantes do acompanhamento regulatório como elementos de apoio à análise fiscalizatória.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

CAPÍTULO III

DAS VISTORIAS

Seção I

Vistoria *in loco*

Art. 228. ~~Art. 219.~~ A fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverá compreender a realização de vistoria *in loco*, destinada à verificação das condições estruturais, operacionais e ambientais das infraestruturas e instalações que compõem os sistemas.

§ 1º A vistoria poderá abranger:

I. as condições estruturais das unidades e instalações dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II. o estado de conservação e funcionamento das infraestruturas, instalações e equipamentos;

III. as condições de operação e manutenção das unidades;

IV. a ocorrência de vazamentos, extravasamentos, obstruções, deteriorações ou outras situações que possam comprometer a prestação dos serviços;

V. o funcionamento das estruturas e equipamentos operacionais;

VI. as condições das unidades de captação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água, quando aplicável;

VII. as condições das unidades de coleta, transporte, bombeamento, tratamento e lançamento de esgoto, quando aplicável;

VIII. a existência de ligações irregulares ou outras interferências que possam comprometer os sistemas;

IX. as condições relacionadas à segurança, conservação e adequada operação das unidades fiscalizadas; e

X. demais aspectos relacionados ao objeto e ao escopo da fiscalização.

§ 2º As constatações serão registradas em relatório técnico, contendo descrição das condições verificadas, apontamentos e recomendações.

Seção II

Vistoria documental

Art. 229. ~~Art. 220.~~ A fiscalização deverá compreender a realização de vistoria documental, destinada à verificação da conformidade técnica, administrativa e operacional da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

§ 1º A vistoria documental poderá abranger:

I – instrumentos de planejamento e gestão dos serviços;

II – cadastro técnico das infraestruturas;

III – registros de operação e manutenção;

IV – relatórios de inspeção e monitoramento;

V – registros de ocorrências operacionais;

VI – documentos, registros e resultados relacionados ao controle e monitoramento da qualidade da água destinada ao consumo humano;

VII – documentos, registros e resultados relacionados ao monitoramento do tratamento e lançamento de efluentes;

VIII – licenças, outorgas e autorizações;

IX – registros relativos à continuidade e regularidade da prestação dos serviços;

X – informações e registros relacionados ao atendimento dos usuários;

XI – planejamento orçamentário e financeiro; e

XII – demais documentos e informações relacionados ao objeto da fiscalização.

§ 2º A fiscalização poderá verificar a consistência das informações documentais em relação às condições observadas em campo.

Seção III

Verificação dos aspectos econômico-financeiros

Art. 230. ~~Art. 221.~~ A fiscalização poderá compreender a verificação dos aspectos econômico-financeiros relacionados à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, observadas as normas regulatórias aplicáveis.

§ 1º A verificação dos aspectos econômico-financeiros poderá abranger:

I. as receitas e despesas relacionadas à prestação dos serviços;

II. os registros contábeis e financeiros relacionados aos serviços regulados;

III. os custos operacionais, administrativos e de manutenção;

IV. os investimentos realizados nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

V. os valores faturados e arrecadados pela prestação dos serviços;

VI. os níveis de inadimplência;

VII. os subsídios tarifários e não tarifários, quando existentes;

VIII. a aplicação das tarifas, preços públicos e demais valores homologados pelo Orcispar;

IX. as informações relativas à sustentabilidade econômico-financeira da prestação dos serviços; e

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

X. demais documentos e informações econômico-financeiras pertinentes ao objeto da fiscalização.

§ 2º O prestador deverá manter registros e informações que permitam a identificação e a análise dos dados econômico-financeiros relacionados aos serviços regulados, disponibilizando-os ao Orcispar quando solicitados.

§ 3º A fiscalização poderá verificar a consistência entre as informações econômico-financeiras apresentadas pelo prestador e os demais dados técnicos, operacionais, comerciais e contábeis disponíveis.

CAPÍTULO IV

DA AVALIAÇÃO TÉCNICA-ORIENTATIVA

Art. 231. ~~Art. 222.~~ O Orcispar poderá realizar Avaliação Técnica-Orientativa dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com a finalidade de subsidiar a análise das condições de organização, operação, manutenção e prestação dos serviços.

§ 1º A avaliação terá caráter orientativo, voltado à identificação de aspectos passíveis de aprimoramento na prestação dos serviços.

§ 2º A Avaliação Técnica-Orientativa não substitui os procedimentos de fiscalização e de apuração de não conformidades previstos na regulamentação do Orcispar.

Art. 232. ~~Art. 223.~~ A Avaliação Técnica-Orientativa será realizada com base em checklists orientativos padronizados, destinados a conferir objetividade, uniformidade e consistência às avaliações.

§ 1º Os checklists constituem instrumento de apoio à análise técnica, permitindo a identificação de condições verificadas e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços.

§ 2º A utilização dos checklists não exclui a possibilidade de recomendações adicionais ou apontamentos técnicos complementares, conforme as condições verificadas.

§ 3º Os itens e critérios a serem utilizados nos checklists da Avaliação Técnica-Orientativa observarão o disposto no Manual Orientativo anexo, que estabelecerá os aspectos técnicos e operacionais a serem verificados em cada eixo de avaliação.

Art. 233. ~~Art. 224.~~ Os checklists orientativos da Avaliação Técnica-Orientativa poderão abranger, entre outros, os seguintes eixos:

I. gestão e planejamento dos serviços;

II. sistema de abastecimento de água;

III. sistema de esgotamento sanitário;

IV. aspectos comerciais e atendimento aos usuários; e

V. aspectos econômico-financeiros.

Seção I

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Gestão e planejamento dos serviços

Art. 234. ~~Art. 225.~~ A Avaliação Técnica-Orientativa da gestão e do planejamento dos serviços poderá considerar:

I. a organização administrativa, técnica e operacional da prestação dos serviços;

II. a existência e atualização do cadastro técnico dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

III. a compatibilidade entre o planejamento da prestação dos serviços e as diretrizes, objetivos e metas estabelecidos no Plano Municipal de Saneamento Básico – PMSB;

IV. o planejamento das ações de operação, manutenção e expansão dos sistemas;

V. o acompanhamento das metas de universalização e dos indicadores relacionados à prestação dos serviços;

VI. a organização e manutenção dos registros técnicos, operacionais, comerciais e administrativos;

VII. a identificação e o gerenciamento de áreas, unidades e componentes críticos dos sistemas;

VIII. o planejamento das ações destinadas à continuidade, regularidade e melhoria da prestação dos serviços; e

IX. outros aspectos relacionados à gestão e ao planejamento que sejam pertinentes à adequada prestação dos serviços.

Parágrafo único. As informações obtidas na avaliação poderão subsidiar a formulação de orientações e recomendações destinadas ao aprimoramento da gestão e do planejamento dos serviços.

Seção II

Sistema de abastecimento de água

Art. 235. ~~Art. 226.~~ A Avaliação Técnica-Orientativa do sistema de abastecimento de água poderá considerar as condições gerais das unidades, instalações e infraestruturas que integram o sistema, abrangendo, quando aplicável:

I. captações subterrâneas;

II. captações superficiais;

III. adduções de água bruta e tratada;

IV. estações elevatórias de água;

V. estações de tratamento de água;

VI. reservatórios;

VII. redes de distribuição;

VIII. equipamentos e dispositivos de controle, medição e monitoramento; e

IX. demais unidades e estruturas integrantes do sistema de abastecimento de água.

§ 1º A avaliação poderá considerar as condições de conservação, funcionamento, operação e manutenção das unidades, bem como os registros e controles relacionados à prestação dos serviços.

§ 2º Poderão ser consideradas as ocorrências operacionais, interrupções do abastecimento, vazamentos, perdas de água, reclamações dos usuários e demais informações que auxiliem na avaliação das condições de prestação dos serviços.

§ 3º A avaliação poderá considerar os resultados e registros relacionados ao controle e monitoramento da qualidade da água destinada ao consumo humano, observadas as competências dos órgãos responsáveis pela vigilância da qualidade da água.

§ 4º As condições verificadas poderão subsidiar a emissão de orientações e recomendações destinadas ao aprimoramento da operação, manutenção e gestão do sistema.

Seção III

Sistema de esgotamento sanitário

Art. 236. ~~Art. 227.~~ A Avaliação Técnica-Orientativa do sistema de esgotamento sanitário poderá considerar as condições gerais das unidades, instalações e infraestruturas que integram o sistema, abrangendo, quando aplicável:

I. redes coletoras de esgoto;

II. coletores-tronco, interceptores e emissários;

III. estações elevatórias de esgoto;

IV. estações de tratamento de esgoto;

V. estruturas destinadas ao lançamento e à disposição final dos efluentes tratados;

VI. unidades e estruturas relacionadas ao manejo dos lodos e demais resíduos gerados no sistema; e

VII. demais unidades e estruturas integrantes do sistema de esgotamento sanitário.

§ 1º A avaliação poderá considerar as condições de conservação, funcionamento, operação e manutenção das unidades, bem como os registros e controles relacionados à prestação dos serviços.

§ 2º Poderão ser consideradas as ocorrências operacionais, incluindo extravasamentos, obstruções, falhas operacionais, lançamentos irregulares, infiltrações, contribuições indevidas de águas pluviais e demais situações que possam interferir no funcionamento do sistema.

§ 3º A avaliação poderá considerar os resultados e registros de monitoramento do tratamento e do lançamento dos efluentes, observadas as condições estabelecidas no licenciamento ambiental, na outorga de direito de uso de recursos hídricos, quando aplicável, e nas demais normas pertinentes.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

§ 4º Poderão ser considerados os registros relativos à geração, ao armazenamento, ao transporte, ao tratamento e à destinação dos lodos e demais resíduos provenientes da operação do sistema.

§ 5º As condições verificadas poderão subsidiar a emissão de orientações e recomendações destinadas ao aprimoramento da operação, manutenção e gestão do sistema.

Seção IV

Aspectos comerciais e atendimento aos usuários

Art. 237. ~~Art. 228.~~ A Avaliação Técnica-Orientativa dos aspectos comerciais e de atendimento aos usuários poderá considerar a organização, os procedimentos, os registros e as condições relacionadas à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, abrangendo, quando aplicável:

I. o cadastro das unidades usuárias;

II. os procedimentos de medição do consumo;

III. os procedimentos de faturamento e cobrança;

IV. a aplicação das tarifas, categorias, faixas de consumo e demais critérios homologados pelo Orcispar;

V. os procedimentos relacionados à suspensão e à religação dos serviços;

VI. os canais e as condições de atendimento disponibilizados aos usuários;

VII. o registro, tratamento e acompanhamento das solicitações, reclamações e demais manifestações dos usuários;

VIII. os prazos de atendimento e de execução dos serviços;

IX. a disponibilização de informações aos usuários;

X. os registros relativos às ocorrências que afetem a continuidade ou a regularidade da prestação dos serviços; e

XI. demais aspectos comerciais e de atendimento relacionados à prestação dos serviços.

§ 1º A avaliação poderá considerar a consistência entre as informações constantes dos sistemas comerciais, os documentos apresentados pelo prestador e as condições verificadas no âmbito da fiscalização.

§ 2º Poderão ser consideradas as manifestações dos usuários e os registros de atendimento como elementos auxiliares para a identificação de situações recorrentes ou de aspectos que demandem aprimoramento na prestação dos serviços.

§ 3º As condições verificadas poderão subsidiar a emissão de orientações e recomendações destinadas ao aprimoramento dos procedimentos comerciais e do atendimento aos usuários.

Seção V

Aspectos econômico-financeiros

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Art. 238. ~~Art. 229.~~ A Avaliação Técnica-Orientativa dos aspectos econômico-financeiros poderá considerar a organização e a disponibilidade das informações necessárias ao acompanhamento da sustentabilidade econômico-financeira da prestação dos serviços.

Parágrafo único. A avaliação poderá considerar, entre outros elementos, as informações relativas às receitas, despesas, custos, investimentos, faturamento, arrecadação, inadimplência e demais dados econômico-financeiros relacionados aos serviços regulados.

CAPÍTULO V

DAS NÃO CONFORMIDADES

Art. 239. ~~Art. 230.~~ Poderão ser formalizadas não conformidades no âmbito da fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sempre que identificadas situações em desacordo com as disposições legais, normativas, regulatórias ou contratuais aplicáveis à prestação dos serviços.

Art. 240. ~~Art. 231.~~ As não conformidades deverão ser:

I. devidamente caracterizadas com base em evidências técnicas;

II. registradas nos relatórios de fiscalização;

III. fundamentadas com a indicação objetiva da irregularidade constatada;

IV. acompanhadas da indicação das providências necessárias à sua regularização.

Art. 241. ~~Art. 232.~~ O tratamento e o acompanhamento das não conformidades observarão o disposto na Resolução Orcispar nº 18/2026.

Art. 242. ~~Art. 233.~~ As não conformidades relativas à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverão ser classificadas e organizadas conforme os seguintes eixos:

I. gestão e planejamento dos serviços;

II. sistema de abastecimento de água;

III. sistema de esgotamento sanitário;

IV. aspectos comerciais e atendimento aos usuários; e

V. aspectos econômico-financeiros.

Seção I

Gestão e planejamento dos serviços

Subseção I

Das disposições gerais

Art. 243. ~~Art. 234.~~ Constituem não conformidades relacionadas à gestão e ao planejamento dos serviços:

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

I. inexistência, ausência de atualização ou não contemplação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Plano Municipal de Saneamento Básico, nos termos da legislação aplicável;
II. ausência ou desatualização do cadastro técnico das infraestruturas e instalações operacionais dos sistemas, de forma a impedir sua adequada identificação, localização ou caracterização;
III. não apresentação ao Orcispar, no prazo estabelecido, de dados, documentos ou informações formalmente requisitados no exercício das atividades de regulação e fiscalização;
IV. não cumprimento, pelo prestador, das metas de universalização, expansão, qualidade, eficiência ou desempenho que lhe sejam atribuídas em instrumento de planejamento, instrumento contratual ou ato regulatório;

Subseção II

Da gestão de perdas de água

Art. 244. ~~Art. 235.~~ Constituem não conformidades relacionadas à gestão de redução e controle de perdas de água:

I. ausência de elaboração do diagnóstico das perdas de água;
II. ausência do Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água;
III. não implementação do Plano de Gestão de Redução e Controle de Perdas de Água elaborado para o município.

Seção II

Sistema de abastecimento de água

Subseção I

Captações subterrâneas

Art. 245. ~~Art. 236.~~ Constituem não conformidades relacionadas às captações subterrâneas:

I. operação de captação subterrânea sem outorga de direito de uso de recursos hídricos válida ou sem o respectivo ato de regularização;
II. captação de vazão ou volume superior ao autorizado, ou operação em regime ou período distinto daquele estabelecido no respectivo ato de outorga ou de regularização;
III. ausência de equipamento para medição da vazão ou do volume de água captado;
IV. ausência dos registros ou do automonitoramento da vazão ou dos volumes captados;
V. existência de condições construtivas, de conservação ou de proteção sanitária do poço que possibilitem a entrada de águas superficiais, materiais ou substâncias capazes de comprometer a qualidade da água captada ou do aquífero;

Subseção II

Captações superficiais

Art. 246. ~~Art. 237.~~ Constituem não conformidades relacionadas às captações superficiais:

I. operação de captação superficial sem outorga de direito de uso de recursos hídricos válida ou sem o respectivo ato de regularização, quando exigível;
II. captação de vazão ou volume superior ao autorizado, ou operação em regime ou período distinto daquele estabelecido no respectivo ato de outorga ou de regularização;
III. ausência de equipamento ou dispositivo para medição ou controle da vazão ou do volume de água captado;
IV. ausência dos registros ou do automonitoramento da vazão ou dos volumes captados;
V. existência de obstrução, deterioração, vazamento ou outra condição nas estruturas e dispositivos da captação que comprometa sua capacidade de funcionamento, a continuidade da captação ou a proteção da água captada, sem a adoção das medidas necessárias à sua correção;

Subseção III

Aduções de água bruta e tratada

Art. 247. ~~Art. 238.~~ Constituem não conformidades relacionadas às aduções de água bruta e tratada a~~:~~

~~I.~~ existência de vazamento ou ruptura identificado em adutora sem adoção das providências necessárias à sua correção;

Formatado: Normal, Sem marcadores ou numeração

Subseção IV

Estações elevatórias de água

Art. 248. ~~Art. 239.~~ Constituem não conformidades relacionadas às estações elevatórias de água:

I. manutenção das estruturas, conjuntos motobomba, tubulações, válvulas ou demais equipamentos e dispositivos da estação elevatória em condições inadequadas de conservação ou funcionamento que possam comprometer sua operação ou a continuidade do abastecimento;
II. ausência de adoção das providências necessárias diante de falha operacional da estação elevatória que comprometa ou possa comprometer a continuidade do abastecimento;

Subseção V

Estações de tratamento de água

Art. 249. ~~Art. 240.~~ Constituem não conformidades relacionadas às estações de tratamento de água:

I. operação ou manutenção das estruturas, unidades ou equipamentos do processo de tratamento em condições que possam comprometer sua eficiência ou a qualidade da água produzida;

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

II. ausência do controle ou dos registros dos parâmetros operacionais necessários ao acompanhamento do processo de tratamento;
III. ausência de realização das atividades de limpeza ou manutenção necessárias ao adequado funcionamento das unidades de tratamento;
IV. manejo, armazenamento ou destinação dos lodos e demais resíduos gerados no processo de tratamento em desacordo com as exigências aplicáveis.

Subseção VI

Desinfecção da água

Art. 250. ~~Art. 241.~~ Constituem não conformidades relacionadas à desinfecção da água destinada ao consumo humano:

I. ausência de desinfecção da água destinada ao consumo humano;
II. operação do processo de desinfecção em condições que não assegurem o atendimento aos requisitos estabelecidos na legislação sanitária aplicável;
III. ausência de controle ou dos registros dos parâmetros operacionais necessários ao acompanhamento do processo de desinfecção;
IV. manutenção dos equipamentos ou dispositivos utilizados na desinfecção em condições inadequadas de funcionamento que possam comprometer a eficiência do processo.

Subseção VI

Reservatórios de água

Art. 251. ~~Art. 242.~~ Constituem não conformidades relacionadas aos reservatórios de água:

I. existência de vazamento, infiltração, fissura, corrosão ou outra anomalia identificada no reservatório sem a realização da intervenção necessária;
II. manutenção do reservatório em condições estruturais, de conservação, limpeza ou proteção sanitária inadequadas, capazes de comprometer a qualidade da água armazenada.

Subseção VII

Redes de distribuição

Art. 252. ~~Art. 243.~~ Constituem não conformidades relacionadas às redes de distribuição de água:

I. operação da rede de distribuição sob pressão negativa ou com pressões inferiores ou superiores aos limites mínimos e máximos estabelecidos na regulamentação aplicável;
II. ausência de adoção das medidas necessárias diante de condições inadequadas de pressão, vazão ou continuidade capazes de comprometer o abastecimento, a integridade da rede ou a segurança sanitária da água;

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

III. manutenção ou intervenção na rede, nos registros, válvulas ou demais dispositivos em condições que possam comprometer sua integridade, o funcionamento do sistema, a continuidade do abastecimento ou a qualidade da água distribuída;
IV. ausência de registro e acompanhamento das ocorrências de vazamentos, rompimentos ou outras falhas relevantes da rede, inclusive quanto às providências adotadas e à identificação de situações recorrentes;
V. ausência de registro e monitoramento das ocorrências de interrupção ou paralisação do abastecimento de água, de forma a permitir a identificação da duração da ocorrência e da quantidade de economias atingidas, bem como o acompanhamento da intermitência do serviço.

Subseção VIII

Controle e monitoramento da qualidade da água

Art. 253. ~~Art. 244.~~ Constituem não conformidades relacionadas ao controle e monitoramento da qualidade da água destinada ao consumo humano:

I. ausência do plano de amostragem ou elaboração do plano em desacordo com os parâmetros, pontos de amostragem, número mínimo de amostras ou frequências estabelecidos na legislação sanitária;
II. ausência de responsável técnico legalmente habilitado para o controle da qualidade da água;
III. não execução do plano de amostragem quanto aos parâmetros, pontos de coleta, número mínimo de amostras ou frequências estabelecidos;
IV. fornecimento de água em desacordo com os padrões de potabilidade aplicáveis;
V. realização do monitoramento, da coleta de amostras ou das análises da qualidade da água de forma a comprometer a confiabilidade dos resultados obtidos;

Seção III

Sistema de esgotamento sanitário

Subseção I

Das redes coletoras

Art. 254. ~~Art. 245.~~ Constituem não conformidades relacionadas às redes coletoras de esgoto sanitário:

I. ausência de adoção das medidas necessárias à correção de obstruções, extravasamentos, refluxos, rupturas ou outras falhas identificadas na rede coletora, inclusive quando recorrentes;
II. ausência de registro e acompanhamento das reclamações e ocorrências de extravasamento de esgoto na rede coletora;
III. ausência de programa para adoção de providências diante de ligações irregulares de águas pluviais ou de outras contribuições incompatíveis com o sistema;

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

Subseção III

Estações elevatórias de esgoto

Art. 255. ~~Art. 246.~~ Constituem não conformidades relacionadas às estações elevatórias de esgoto:

I. manutenção das estruturas, equipamentos ou dispositivos da estação elevatória em condições inadequadas de conservação ou funcionamento que possam comprometer sua operação, a continuidade do serviço ou provocar extravasamento de esgoto;
II. ocorrência de extravasamento de esgoto sem adoção das medidas necessárias à sua contenção, correção e mitigação dos impactos decorrentes;

Subseção IV

Estações de Tratamento de Esgoto

Art. 256. ~~Art. 247.~~ Constituem não conformidades relacionadas às estações de tratamento de esgoto:

I. operação da estação sem licença ambiental válida ou em desacordo com as condições estabelecidas no respectivo licenciamento ambiental;
II. manutenção das estruturas, unidades ou equipamentos da estação em condições inadequadas de conservação ou funcionamento que possam comprometer a eficiência do tratamento, a segurança operacional ou a qualidade do efluente tratado;
III. manejo, armazenamento, tratamento ou destinação dos lodos e demais resíduos gerados na estação em desacordo com as exigências aplicáveis;
IV. ocorrência de extravasamento de esgoto ou efluente nas unidades da estação sem adoção das medidas necessárias à sua contenção e correção.

Subseção V

Do monitoramento do efluente e do corpo receptor

Art. 257. ~~Art. 248.~~ Constituem não conformidades relacionadas ao monitoramento do efluente e do corpo receptor:

I. ausência do monitoramento do efluente tratado ou do corpo receptor exigido pela legislação, pelo licenciamento ambiental, pela outorga de lançamento ou por outro ato aplicável;
II. ausência dos registros ou resultados do monitoramento obrigatório do efluente tratado ou do corpo receptor;
III. lançamento de efluente em desacordo com os padrões ou condições estabelecidas na legislação, no licenciamento ambiental ou na outorga de lançamento;
IV. ausência de adoção das medidas corretivas exigíveis diante da identificação de resultado em desacordo com os padrões ou condições aplicáveis.

Seção IV

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR (44) 3123-2830 orcispar.pr.gov.br

Dos aspectos comerciais e atendimento aos usuários

Subseção II

Do Regulamento de Prestação dos Serviços e Carta de Serviços

Art. 258. ~~Art. 249.~~ Constituem não conformidades relacionadas ao Regulamento de Prestação dos Serviços e à Carta de Serviços ao Usuário:

I. ausência de Regulamento de Prestação dos Serviços;
II. utilização de Regulamento de Prestação dos Serviços sem prévia aprovação do Orcispar;
III. ausência de Carta de Serviços ao Usuário;
IV. ausência de divulgação da Carta de Serviços ao Usuário;
V. Carta de Serviços incompatível com o Regulamento de Prestação dos Serviços ou com os prazos aprovados pelo Orcispar;
VI. ausência de definição dos prazos máximos para execução dos serviços no Regulamento de Prestação dos Serviços, na Carta de Serviços ao Usuário ou em outro instrumento aprovado pelo Orcispar, ou ausência de registro e monitoramento que permita apurar o período compreendido entre a abertura da solicitação ou ocorrência e a efetiva conclusão do serviço.

Subseção III

Do atendimento aos usuários

Art. 259. ~~Art. 250.~~ Constituem não conformidades relacionadas ao atendimento aos usuários:

I. ausência de disponibilização aos usuários de canais de atendimento que possibilitem a apresentação e o acompanhamento de solicitações, reclamações e demais demandas, inclusive por meio telefônico, presencial e digital;
II. ausência de registro das solicitações, reclamações ou demais demandas dos usuários, com número de protocolo ou outro identificador e informações que permitam o acompanhamento das providências adotadas e de sua conclusão;

Seção V

Dos aspectos econômico-financeiros

Art. 260. ~~Art. 251.~~ Constituem não conformidades relacionadas aos aspectos econômico-financeiros:

I. faturamento ou cobrança realizados em desacordo com tarifa, categoria, faixa de consumo, subsídio ou outro critério expressamente homologado pelo Orcispar;
II. concessão ou aplicação de subsídio tarifário em desacordo com os critérios estabelecidos na regulamentação aplicável;
III. insuficiência de recursos econômico-financeiros para assegurar a adequada prestação e continuidade dos serviços;

ORCISPAR
Órgão Regulador de Saneamento do Paraná

~~CAPÍTULO~~

~~DAS DISPOSIÇÕES FINAIS~~

Art. 261. ~~Art. 252. A caracterização de não conformidade dependerá da identificação objetiva da obrigação descumprida e de sua fundamentação em disposição legal, normativa, regulatória ou contratual aplicável, ou em condição estabelecida em licença, autorização ou ato de outorga.~~

Art. 262. ~~Art. 253. Os checklists, roteiros, manuais e demais instrumentos utilizados nas atividades de fiscalização e de Avaliação Técnica-Orientativa terão caráter complementar e deverão observar as disposições desta Resolução.~~

Art. 263. ~~Art. 254. A classificação e a graduação das não conformidades, bem como os critérios, procedimentos e demais disposições relativas à aplicação de penalidades decorrentes do seu descumprimento, serão disciplinados em ato normativo específico do Orcispar.~~

TÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 264. ~~Art. 252.~~ A caracterização de não conformidade dependerá da identificação objetiva da obrigação descumprida e de sua fundamentação em disposição legal, normativa, regulatória ou contratual aplicável, ou em condição estabelecida em licença, autorização ou ato de outorga.

Art. 265. ~~Art. 253.~~ Os checklists, roteiros, manuais e demais instrumentos utilizados nas atividades de fiscalização e de Avaliação Técnica-Orientativa terão caráter complementar e deverão observar as disposições desta Resolução.

Art. 266. ~~Art. 254.~~ A classificação e a graduação das não conformidades, bem como os critérios, procedimentos e demais disposições relativas à aplicação de penalidades decorrentes de seu descumprimento, serão disciplinados em ato normativo específico do Orcispar.~~.~~

Art. 267. ~~Art. 255.~~ O Manual Orientativo desta Resolução constitui documento técnico complementar, destinado a detalhar conceitos, critérios, procedimentos, metodologias, parâmetros de referência e orientações necessárias à interpretação e aplicação desta Resolução.

§ 1º As disposições do Manual Orientativo deverão ser observadas em conjunto com esta Resolução, respeitados os limites e as obrigações estabelecidos no texto normativo.

§ 2º O Manual Orientativo poderá ser atualizado pelo Orcispar sempre que necessário ao aprimoramento técnico, metodológico ou operacional da regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que as alterações não criem obrigações adicionais incompatíveis com esta Resolução.

Art. 268. ~~Art. 256.~~ Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Maringá (PR), xx de xxxxx de 2026.

Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

ORCISPAR
Órgão Regulador de Saneamento do Paraná

THIAGO B. MARIN

Presidente do Conselho de Regulação e Fiscalização do Orcispar

Sede Administrativa - Av. Colombro, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830