REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

TÍTULO I

DISPOSIÇÕS PRELIMINARES

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO DO REGULAMENTO

ART. 1º. Este Regulamento disciplina a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário de responsabilidade do PRESTADOR **ÁGUAS DE KALORÉ/SAAEK do Município de Kaloré-PR.**

CAPÍTULO II

DOS TERMOS, SIGLAS E DEFINIÇÕES DO REGULAMENTO

ART. 2º. Para os fins deste Regulamento, adotam-se os seguintes termos e definições em relação ao abastecimento de água:

I – ABASTECIMENTO DE ÁGUA ATIVO: prestação regular dos serviços de abastecimento de água;

II – ABASTECIMENTO CENTRALIZADO: abastecimento de água através de um único ramal predial para o condomínio;

III – ABASTECIMENTO INDIVIDUALIZADO: abastecimento de água através de ramais individuais para cada imóvel constituinte do condomínio;

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

V - CAVALETE: conjunto padronizado de tubulações e conexões, alojado entre o ramal predial de água e o alimentador predial, destinado a abrigar o hidrômetro, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador do serviço de abastecimento de água;

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

VII - CONSUMO: volume de água utilizado em um imóvel, num determinado período e fornecido pelo sistema de abastecimento de água;

VIII - CONSUMO ESTIMADO: volume de água atribuído a uma economia conforme

sua categoria de uso, utilizado como base para faturamento em imóvel não hidrometrado;

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

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

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

XII – ECONOMIAS: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

XIII – FONTE ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO: suprimento de água não proveniente do sistema público de abastecimento de água;

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

XV – HIDRÔMETRO: aparelho destinado a medir e registrar o volume de água utilizado;

XVI - INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA: conjunto de tubulações, inclusive o alimentador predial, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados após o ponto de entrega de água no cavalete, na área interna da edificação, de responsabilidade do usuário;

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

XVIII – LIGAÇÃO DE ÁGUA: conexão estabelecida entre a instalação predial da unidade usuária e a rede pública, incluindo o ramal predial, realizada pelo prestador;

XIX – PRESTADOR DE SERVIÇO: o Município de Kaloré/PR, por meio do PRESTADOR **Serviço autônomo de água e esgoto de Kaloré – SAAEK/ÁGUAS DE KALORÉ;**

XX – QUADRO DO HIDRÔMETRO OU CAVALETE: parte no limite final do ramal predial de água projetada de forma a permitir a instalação do hidrômetro e outros equipamentos quando necessários à medição, sob responsabilidade do PRESTADOR;

XXI – RAMAL PREDIAL DE ÁGUA: canalização compreendida entre o colar de tomada ou peça de derivação até a última conexão do quadro do hidrômetro, sob

responsabilidade do PRESTADOR;

XXII – RELIGAÇÃO DO ABASTECIMENTO: procedimento efetuado pelo PRESTADOR com o objetivo de restabelecer o abastecimento de água, cessado o fato que motivou a suspensão;

XXIII – SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DOMICILIAR:

a) SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DIRETO: alimentação da edificação diretamente da rede pública;

b) SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO INDIRETO: alimentação da edificação a partir de reservatório elevado domiciliar;

c) SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO MISTO: alimentação da edificação diretamente pela rede pública e a partir de reservatório elevado domiciliar;

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

XXV – SUPRESSÃO DO ABASTECIMENTO: cessação do abastecimento de água a um imóvel pela desconexão do ramal predial e com a baixa do cadastro de imóveis ativos;

XXVI – SUSPENSÃO DO ABASTECIMENTO: interrupção temporária do abastecimento de água a um imóvel, mantido seu ramal predial; e

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

ART. 3º. Para os fins deste Regulamento, adotam-se os seguintes termos e definições em relação ao esgotamento sanitário:

I – CAIXA DE INSPEÇÃO DE LIGAÇÃO: dispositivo da ligação de esgoto, localizado entre o ramal predial de esgoto e a instalação predial, situado, preferencialmente na calçada, destinado à inspeção, limpeza e desobstrução, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do PRESTADOR de esgotamento sanitário;

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

III – ESGOTO COLETADO/AFASTADO: esgoto sanitário recebido por rede coletora pública e afastado do imóvel, devendo sua condução, tratamento e destinação observar a legislação ambiental, as normas do PRESTADOR e os

instrumentos regulatórios aplicáveis;

IV – ESGOTO DOMÉSTICO: descarga líquida decorrente da água utilizada em economias, exceto industriais e hospitalares, para atividades de lavagem de louças e roupas, banho, descarga de vasos sanitários;

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

VI – ESGOTO INDUSTRIAL: é a descarga líquida decorrente da água utilizada em processos de produção industrial, na qual apresenta características específicas de acordo com o tipo de indústria;

VII – ESGOTO SANITÁRIO: efluente composto por esgoto doméstico, águas de infiltração na rede de esgotamento sanitário e efluentes admissíveis ao tratamento de esgoto doméstico, não contempladas águas pluviais e despejos que demandem tratamento diferenciado;

VIII – ESGOTO TRATADO: o esgoto lançado nos coletores públicos, transportado, sujeito ao processo de tratamento e lançamento ao corpo receptor;

IX – ESGOTO MISTO: soma do esgoto sanitário com as águas pluviais drenadas, também designado sistema misto;

X – ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO: destinadas à depuração e disposição final dos esgotos sanitários.

XI – INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de tubulações, conexões, aparelhos, equipamentos e acessórios, na área interna da edificação, antes da caixa de inspeção da ligação, de responsabilidade do usuário;

XII – LIGAÇÃO DE ESGOTO: conexão estabelecida entre a instalação predial da unidade usuária e a rede pública, incluindo o ramal predial, realizada pelo prestador;

XIII – PRESTADOR: responsável pelos serviços públicos referente ao abastecimento de água e coleta, afastamento e tratamento de esgotos;

XIV – RAMAL PREDIAL DE ESGOTO: canalização compreendida entre a caixa de inspeção de calçada e o coletor público, sob responsabilidade do PRESTADOR;

XV – REDE COLETORA: constituída de ramais coletores, coletores, coletores tronco, interceptores e/ou emissários, assim como dispositivos, equipamentos e/ou órgãos acessórios destinados à coleta e ao transporte dos esgotos sanitários; a(s) estação(ões) de bombeamento de esgoto – EBE(s), quando for o caso, também compõem o sistema de rede

coletora;

XVI – REDE COLETORA INTERNA: conjunto de canalizações, equipamentos e dispositivos empregados no esgotamento das águas servidas nos prédios até a caixa de calçada;

XVII – SISTEMA INDIVIDUAL: solução alternativa adequada de esgotamento sanitário implantada no próprio imóvel ou lote, destinada ao tratamento e à disposição final dos esgotos, admitida na ausência de rede pública disponível ou de conexão factível, conforme regulamentação do ORCISPAR, normas do PRESTADOR e normas técnicas aplicáveis;

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

XVIII – SISTEMA SEPARADOR ABSOLUTO: condutos, instalações e equipamentos destinados a coletar, transportar, condicionar e encaminhar o esgoto sanitário;

XIX – TARIFA DE DISPONIBILIDADE: valor referente à disponibilidade do sistema de esgotamento sanitário para imóvel factível a ligação à rede de esgoto;

XX – TARIFA DE ESGOTO: valor cobrado pela prestação do serviço de esgotamento sanitário em imóveis efetivamente conectados à rede pública.

ART. 4º. Para os fins deste Regulamento adotam-se os seguintes termos, siglas e definições gerais:

I – ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas;

II - AÇÃO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO: ação executada por meio de soluções alternativas, em que o usuário não depende de sistemas públicos de abastecimento de água potável ou esgotamento sanitário, a qual não constitui serviço público;

III - ART: Anotação de Responsabilidade Técnica;

IV - ORCISPAR: Órgão Regulador de Saneamento do Paraná;

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

VI - CATEGORIA DE USO: classificação da economia em função de sua

ocupação ou sua finalidade;

VII - CAU: Conselho de Arquitetura e Urbanismo;

VIII - CDC: Código de Defesa do Consumidor;

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

X - CONTRATO DE ADESÃO: instrumento contratual homologado pelo ORCISPAR, celebrado entre o PRESTADOR e o usuário, com cláusulas vinculadas à legislação aplicável;

XI - CREA: Conselho Regional de Engenharia e Agronomia;

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

XIII - ECONOMIAS: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

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

XV - ETA: Estação de tratamento de água;

XVI - ETE: Estação de tratamento de esgoto;

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

XVIII - IMÓVEL LIGADO: imóvel conectado ao sistema público de água e/ou esgoto e registrado no cadastro comercial do PRESTADOR;

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

XX - INMETRO: Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial;

XXI - MULTA: penalidade pecuniária imposta ao usuário do serviço pela inobservância dos dispositivos previstos neste Regulamento;

XXII - PROPRIETÁRIO: pessoa física ou jurídica que tem, dentro dos limites normativos, o direito de usar, gozar e dispor de um bem, corpóreo ou incorpóreo, bem como de reivindicá-lo de quem injustamente o detenha;

XXIII - RSAE: Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto;

XXIV - RRT: Registro de Responsabilidade Técnica;

XXV - SERVIÇO BÁSICO: valor cobrado por economia, oriundo da composição das despesas da disponibilidade dos serviços de água e esgoto;

XXVI - SERVIÇO ESPECIAL: serviço que, em função de suas características, é prestado mediante tarifas especiais, definidas de comum acordo entre o PRESTADOR e o usuário;

XXVII – SERVIÇO NORMAL: serviço prestado e cobrado de acordo com a estrutura tarifária;

XXVIII - SOLUÇÃO ALTERNATIVA: método de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, individual ou coletivo, considerado adequado conforme regulamentação aplicável, utilizado em locais sem rede pública disponível ou sem conexão factível, podendo ter caráter temporário ou definitivo nas hipóteses admitidas pelo ORCISPAR;

XXIX TARIFA DE CONSUMO: valor do serviço básico adicionado ao produto do consumo específico pelo preço-base do metro cúbico da categoria de uso;

XXX - TARIFA ESPECIAL: tarifa cobrada para fornecimento de água em caráter de exceção, autorizada pelo PRESTADOR e devidamente homologada pelo ORCISPAR;

XXXI - TARIFA MÉDIA: quociente entre a receita operacional direta do serviço e o volume faturado, referente à água e ao esgotamento sanitário;

XXXII - TITULAR: ente(s) federado(s) detentor(es) da titularidade quanto aos serviços de saneamento definidos nos diplomas legais respectivos;

XXXIII - TRDCP: Termo de Reconhecimento de Dívida e Compromisso de Pagamento;

XXXIV - UNIDADE USUÁRIA: economia ou conjunto de economias, atendidas por meio de uma única ligação de água ou esgoto, devendo, preferencialmente, ser provida de hidrometração individualizada; e

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

XXXVI - USUÁRIO TEMPORÁRIO: pessoas física ou jurídica que, em caráter temporário, utiliza os serviços do PRESTADOR, responsabilizando-se pelo respectivo

pagamento;

XXXVII - VOLUME EXCEDENTE: volume fornecido em determinado período, além do consumo mínimo presumido da categoria ou da demanda contratada; e

XXXVIII - VOLUME FATURADO: volume medido ou estimado para a categoria de uso; e

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

TÍTULO II
DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

ART. 5º. A prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no **Município de KALORÉ** é realizada de forma direta, sendo ele mesmo o PRESTADOR, com a finalidade de planejar, programar, executar e fiscalizar, de forma direta ou indireta, todas as atividades relacionadas à construção, melhoria, ampliação, operação e conservação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

ART. 6º. Os sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão mantidos, renovados e ampliados para garantir a adequada prestação dos serviços, considerando os aspectos sociais, sanitários, ambientais, legais e a viabilidade técnica e financeira.

ART. 7º. Os imóveis localizados em vias atendidas por rede pública de abastecimento de água e/ou coleta de esgoto devem ser conectados às respectivas redes, conforme a legislação federal e estadual, as normas do PRESTADOR e do ORCISPAR.

§1º. É obrigatória a ligação de toda edificação habitável às redes públicas de água e de esgotamento sanitário sempre que estas estiverem disponíveis e houver conexão factível, observados os prazos e critérios estabelecidos pelo ORCISPAR,

pelo titular e pelo PRESTADOR.

§2º. O ORCISPAR ou o titular dos serviços de saneamento básico deve estipular prazo de até 1 (um) ano para que os usuários conectem seus imóveis à rede de esgoto disponível, sob pena de o prestador realizar a conexão e cobrar o custo do usuário.

§3º. Todas as instalações prediais de água, a partir do ponto de entrega, e as instalações de esgoto, antes do ponto de coleta, serão efetuadas pelo usuário, o qual será responsável pela manutenção preventiva e corretiva dessas instalações prediais.

§4º. Na inexistência de rede pública de esgotamento sanitário disponível ou de conexão factível, o imóvel deverá possuir solução alternativa adequada de tratamento e disposição dos esgotos, projetada, executada, operada e mantida conforme este Regulamento, as normas do PRESTADOR, a regulamentação do ORCISPAR e as normas técnicas aplicáveis.

§5º. Para novas edificações e reformas que envolvam instalações de esgotamento sanitário em locais sem rede pública disponível, a aprovação do projeto e a emissão do Alvará de Construção ficarão condicionadas à apresentação e aprovação do projeto da solução alternativa; a emissão do Habite-se ou documento equivalente ficará condicionada à comprovação de sua execução conforme o projeto aprovado.

§6º. Os imóveis existentes que utilizem fossas negras ou rudimentares deverão promover sua adequação ou substituição de forma progressiva, conforme programa, cronograma, notificação ou ato específico do Município, do PRESTADOR ou do ORCISPAR, com prioridade para áreas de maior risco sanitário e ambiental.

ART. 8º. Edificações não residenciais e condomínios podem adotar fontes alternativas de água, tais como águas subterrâneas, de reuso ou pluviais, desde que autorizadas pelo órgão competente e mediante pagamento pelo uso de recursos hídricos, quando aplicável.

ART. 9º. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste regulamento, as responsabilidades do PRESTADOR, na sua área de abrangência, são as seguintes:

I – execução das obras e instalações necessárias à ligação ao sistema público;

II - operação, ampliação e manutenção dos serviços de produção e distribuição do abastecimento de água potável;

III – coleta, transporte, tratamento e disposição final do esgoto, assim como dos resíduos gerados nos processos de tratamento de água e esgoto de forma ambientalmente

adequada;

IV – cumprimento das metas definidas pelo titular e pelo ORCISPAR;

V – colaboração com as autoridades públicas em casos de emergência ou calamidade pública;

VI – manutenção de serviço de atendimento aos usuários, fornecendo o número de protocolo de registro de atendimento;

VII – fornecimento dos dados para o Sistema Nacional de Informações de Saneamento Básico - SINISA e envio de todas as informações solicitadas pelos órgãos competentes e pelo ORCISPAR;

VIII – execução de novas ligações, ou reparos de vazamento de água ou extravasamento de esgoto, dentro do prazo estipulado pelo ORCISPAR;

IX – identificação, cadastro e acompanhamento dos imóveis atendidos por soluções alternativas adequadas de esgotamento sanitário, nos limites de sua competência e conforme regulamentação aplicável;

X – realização de vistorias técnicas e emissão de parecer quanto à adequação das soluções alternativas de esgotamento sanitário, orientando as adequações necessárias quando constatadas irregularidades.

ART. 10. O acervo de informações, inclusive plantas *as built*, de redes e outras unidades dos sistemas de abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário devem estar em cadastro técnico atualizado, preferencialmente georreferenciado.

ART. 11. O prestador de serviços deve zelar por suas instalações operacionais, promovendo a devida manutenção, com relação à segurança, prevenção à ocorrência de doenças e acidentes de trabalho, limpeza e organização, identificação, bem como aos prazos de manutenção dos sistemas.

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

CAPÍTULO II

DAS CARACTERÍSTICAS GERAIS DO ATENDIMENTO

SEÇÃO I
DA REDE PÚBLICA

ART. 12. Os componentes dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário só poderão ser implantados mediante projetos executados ou aprovados pelo PRESTADOR, cabendo ao Município fiscalizar a execução dos serviços.

§1º. Os projetos, mesmo quando elaborados pelo titular de forma direta ou indireta, devem ser submetidos ao PRESTADOR para análise técnica e aprovação antes de sua execução, como condição para futura incorporação ao sistema operado pelo PRESTADOR.

§2º. Qualquer alteração na execução das instalações deve ser previamente aprovada pelo PRESTADOR. Caso contrário, o proprietário ou usuário será responsável por eventuais infrações decorrentes.

§3º. Alterações não autorizadas nas obras resultarão no embargo solicitado pelo PRESTADOR ao órgão competente, até que o proprietário ou usuário regularize a instalação.

§4º. Projetos de instalações hidrossanitárias prediais podem ser apresentados de forma simplificada, conforme diretrizes do PRESTADOR.

§5º. Os valores para aprovação de projetos hidrossanitários estão na tabela de preços do PRESTADOR, homologados pelo ORCISPAR, conforme as normativas próprias do PRESTADOR.

ART. 13. Os coletores públicos implantados nas divisas laterais ou de fundos de terrenos somente serão assentados em áreas devidamente legalizadas e com averbação no Cartório de Registro de Imóveis.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os custos de indenização e averbação decorrentes da passagem dos coletores públicos indicados no *caput* deste artigo serão arcados pelo PRESTADOR em obras de sua responsabilidade ou pelo loteador no caso de parcelamentos de solo.

ART. 14. À exceção dos casos de parcelamento de solo, as despesas com execução de obras para ampliação da rede de distribuição de água ou esgotamento sanitário serão custeadas pelo PRESTADOR.

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

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

§3º As ligações de água e esgotos somente serão concedidas pelo PRESTADOR, mediante requerimento do proprietário (ou representante legal) do imóvel a ser servido, firmado em formulário impresso especialmente para esse fim.

§4º. Na hipótese que trata o §3º deste artigo, o requerente pagará as despesas de material e mão de obra decorrentes da instalação dos ramais predial e coletor.

§5º. Os materiais empregados nas ligações e substituições dos ramais, predial e coletor serão fornecidos pelo proprietário e/ou pelo PRESTADOR, às expensas do proprietário, desde que de acordo com o padrão estabelecido pelo PRESTADOR.

§6º. As instalações que não forem executadas de acordo com o disposto no §3º deste artigo sujeitam o proprietário ou usuário ao pagamento de multa na forma estabelecida neste regulamento, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

ART. 15. Compete privativamente ao PRESTADOR operar e executar reparos e modificações nas canalizações e instalações do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

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

SEÇÃO II
DO PARCELAMENTO DO SOLO

ART. 16. O PRESTADOR deverá, de acordo com suas normas específicas, se manifestar sobre a viabilidade dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para atender a qualquer tipo de parcelamento do solo.

§1º. O prazo para o PRESTADOR informar as diretrizes técnicas de aprovação de projetos de parcelamento do solo será de 30 (trinta) dias a contar da data do protocolo de recebimento do pedido por parte do interessado/loteador.

§2º. Na inexistência de rede pública de esgotamento sanitário disponível ou de conexão factível, as diretrizes técnicas deverão indicar a necessidade de solução alternativa adequada para o empreendimento, contemplando o tratamento e a disposição final dos esgotos de todas as unidades previstas.

ART. 17. Os projetos de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário para parcelamento do solo, inclusive as soluções alternativas de esgotamento quando aplicáveis, devem ser analisados e aprovados conforme as normas do PRESTADOR, do ORCISPAR e demais normas técnicas e ambientais pertinentes.

§1º. As redes e demais instalações construídas pelo empreendedor, depois de vistoriadas pelo PRESTADOR, de acordo com as normas vigentes, serão transferidas pelo empreendedor ao prestador mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços, que passarão a integrar os sistemas públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso, podendo ser destinadas ao atendimento de usuários diversos.

§2º. O prazo para análise e aprovação dos projetos de extensão de rede de água ou esgoto é de 30 (trinta) dias, a contar da entrega do projeto ao PRESTADOR, em conformidade com as diretrizes técnicas de parcelamento do solo.

§3º. Projetos para áreas que não sejam passíveis de abastecimento só serão aprovados se o interessado se comprometer a construir e doar ao PRESTADOR as instalações necessárias, tais como bombeamento, redes, adutoras (a partir do ponto indicado pelo PRESTADOR) e reservatórios.

§4º. A exigência do §3º se aplica ao reforço do abastecimento ou ao sistema de esgoto cloacal em casos de redes ou adutoras com capacidade insuficiente para atender o empreendimento.

§5º. Quando a implantação imediata de rede pública de esgotamento sanitário não for tecnicamente ou economicamente viável, o projeto do parcelamento deverá prever solução individual adequada, com critérios técnicos definidos para todos os lotes e áreas comuns, vedada a adoção de fossas negras ou rudimentares.

ART. 18. Quando, por interesse do PRESTADOR, as estações de bombeamento, reservatórios e outros elementos constitutivos do sistema se destinarem a atender também as

áreas não pertencentes ao parcelamento do solo, caberá ao loteador custear apenas a parte da despesa correspondente às obras e instalações necessárias ao suprimento de água e esgotamento sanitário do parcelamento do solo pelo qual é responsável.

ART. 19. A implantação dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do parcelamento do solo será custeada pelo interessado de acordo com os projetos previamente aprovados pelo PRESTADOR.

§1º. Para fins de aprovação, os projetos dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverão obedecer às normas da ABNT e do PRESTADOR, devendo o interessado apresentar o projeto urbanístico ou anteprojeto referendado pela Prefeitura Municipal, as respectivas Anotações (ART) e/ou Registros (RRT) junto ao CREA e/ou CAU, bem como quaisquer outros elementos técnicos que venham a ser exigidos pelo PRESTADOR.

§2º. Os projetos deverão ser entregues para análise e aprovação, acompanhados simultaneamente do licenciamento ambiental, com as exigências específicas para o parcelamento do solo.

§3º. Os projetos não poderão ser alterados no decurso da execução das obras sem a prévia aprovação do PRESTADOR.

§4º. Nenhum projeto de loteamento ou conjunto habitacional será aprovado sem a manifestação da Fundação Estadual de Proteção Ambiental – FEPAM, ou Órgão de Fiscalização do Município**,** ou entidade pública com esta delegação, quanto ao destino do esgotamento sanitário (emissão de licença prévia – LP).

§5º. Nenhum loteamento, desmembramento, condomínio ou conjunto habitacional será aprovado sem a definição e aprovação da solução de esgotamento sanitário destinada a todas as unidades do empreendimento.

§6º. Quando não houver rede pública de esgotamento sanitário disponível ou conexão factível, o empreendedor deverá apresentar concepção e projeto técnico do sistema de esgotamento do empreendimento, admitindo-se soluções individuais adequadas, observadas a ABNT NBR 17076:2024, quando aplicável, as normas do PRESTADOR, a regulamentação do ORCISPAR e as exigências ambientais.

§7º. Nos lotes abrangidos pelo §6º, a aprovação de cada nova edificação ficará condicionada à apresentação do respectivo projeto de tratamento e disposição do

esgoto sanitário, compatível com a solução definida para o empreendimento.

ART. 20. O PRESTADOR pode elaborar os projetos e executar as obras de que trata esta seção mediante a celebração de contrato específico com o interessado.

PARÁGRAFO ÚNICO. O PRESTADOR pode executar as obras do subsistema de distribuição de água ou subsistema de coleta e transporte de esgoto dos empreendimentos imobiliários referidos no caput, mediante remuneração pelo empreendedor.

ART. 21. Para dar início às obras, o interessado deverá comunicar ao PRESTADOR, apresentando o ato administrativo de licenciamento emitido pela Prefeitura Municipal.

§1º. O início de cada etapa da obra deverá ser feito mediante autorização prévia do PRESTADOR, sendo cada etapa devidamente fiscalizada de acordo com as normas técnicas do PRESTADOR.

§2º. O projeto não poderá ser alterado no decurso da execução da obra sem prévia aprovação do PRESTADOR.

§3º. Concluídas as obras, o interessado solicitará ao PRESTADOR a conexão do sistema à rede pública, anexando os documentos cadastrais do serviço executado.

ART. 22. O PRESTADOR só executará a interligação das tubulações e de outros equipamentos ao sistema público mediante a conclusão e aceitação das obras, o pagamento das despesas e a efetivação da cessão por parte do interessado.

§1º. As obras de que trata o *caput* terão seu recebimento definitivo formalizado após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, cessão de garantias de equipamentos e instalações, além de manuais de operação e treinamento da equipe do PRESTADOR, observadas as determinações do ORCISPAR e do PRESTADOR em conformidade com normas locais pertinentes, além das licenças e autorizações dos órgãos responsáveis pelo controle ambiental e regulação dos recursos hídricos, no que couber.

§2º. Os projetos de abastecimento de água e esgotamento sanitário de loteamentos e blocos habitacionais poderão ser apresentados de forma simplificada, conforme diretrizes constantes na Resolução do Manual de Aprovação de Projetos do PRESTADOR.

§3º. Os valores a serem pagos pela aprovação de projetos de abastecimento de água e esgotamento sanitário de loteamentos e blocos habitacionais estão na tabela de valores do

PRESTADOR, homologados pelo ORCISPAR.

ART. 23. Os imóveis oriundos de parcelamento do solo urbano, mediante loteamento ou desmembramento, construídos nos termos da Lei nº6.766, de 1979, com ou sem acesso controlado, terão seus domicílios com medição individualizada, incluindo áreas comuns, sendo de responsabilidade do PRESTADOR a operação e manutenção das infraestruturas das redes, desde que observado o disposto nesta resolução quanto à assunção dos sistemas pelo prestador.

SEÇÃO III
DOS CONDOMÍNIOS

ART. 24. Para sistemas de condomínios, o PRESTADOR disponibilizará uma única ligação de água na testada do imóvel, cabendo ao incorporador, construtor ou condomínio a individualização do sistema hidráulico dos domicílios, nos termos da Lei nº13.312, de 2016.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os domicílios deverão possuir medição individualizada.

Art. 25. O PRESTADOR pode assumir a operação de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de empreendimentos tais como condomínios, loteamentos e centros comerciais já existentes e em operação, observando o seu plano de expansão e a viabilidade econômica e financeira.

PARÁGRAFO ÚNICO. A assunção pelo PRESTADOR dos sistemas de que trata o *caput* será condicionada:

I – ao fornecimento dos respectivos cadastros técnicos para o PRESTADOR;

II – à transferência, mediante assinatura de termo específico, dos bens vinculados aos serviços;

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

IV – ao pagamento das despesas necessárias à adequação técnica dos

respectivos sistemas;

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

VI – ao atendimento das normas e instruções técnicas do PRESTADOR.

SEÇÃO IV
DAS PISCINAS

ART. 26. A ligação de água para piscina somente será autorizada se não acarretar prejuízo ao abastecimento público.

PARÁGRAFO ÚNICO. No caso de ligação já existente, o PRESTADOR poderá suspender o fornecimento de água quando este comprometer o abastecimento.

ART. 27. Por necessidade técnica, o PRESTADOR poderá exigir que o enchimento das piscinas seja feito em horário predeterminado.

ART. 28. O sistema de suprimento, através de recirculação de água da piscina, não poderá ter conexão com a rede pública de abastecimento.

ART. 29. As instalações de esgotamento da piscina não poderão ter conexão com a rede pública de esgotamento sanitário.

SEÇÃO V
DAS PROPRIEDADES RURAIS/CHACRAS

ART. 30. A ligação de água para propriedades rurais e chácaras localizadas próximas à área urbana somente será autorizada desde que não comprometa a capacidade operacional do sistema, a disponibilidade hídrica e a continuidade do abastecimento público.

ART. 31. Quando não for tecnicamente viável a ligação regular ao sistema público de abastecimento de água, o atendimento poderá ocorrer mediante solução alternativa adequada, individual ou coletiva, nos termos da Resolução Orcispar nº 03/2026 e demais normas aplicáveis.

ART. 32. Nos casos em que o consumo venha a comprometer o abastecimento coletivo, o PRESTADOR poderá estabelecer medidas de restrição, limitação temporária ou

suspensão do fornecimento, mediante justificativa técnica.

ART. 33. Poderão ser restringidos usos destinados ao enchimento de açudes, reservatórios e tanques, irrigação agrícola, pulverização agrícola, abastecimento intensivo de atividades pecuárias, aviários, estufas e demais atividades de elevado consumo hídrico que possam comprometer o abastecimento público.

ART. 34. Em situações de estiagem, emergência hídrica, escassez de água ou insuficiência operacional do sistema, o abastecimento humano e o consumo essencial terão prioridade, nos termos da legislação vigente.

ART. 35. O descumprimento das restrições estabelecidas sujeitará o USUÁRIO às penalidades previstas na Tabela de Infrações e demais normas aplicáveis.

SEÇÃO VI
DOS HIDRANTES

ART. 36. Os hidrantes, em caso de incêndio, serão utilizados pelo Corpo de Bombeiros do Estado ou órgão devidamente autorizado pelo PRESTADOR.

PARÁGRAFO ÚNICO. Excluindo-se os casos previstos neste artigo, a utilização indevida do hidrante acarretará ao infrator a multa prevista na Tabela de Infrações.

ART. 37. Os serviços de água poderão ser concedidos mediante contrato especial quando se fizerem necessárias extensões das redes, para proteção contra incêndio.

ART. 38. Os hidrantes deverão constar nos projetos e ser distribuídos ao longo da rede, obedecendo a critérios adotados pelo PRESTADOR, as demais legislações aplicáveis e de acordo com os equipamentos utilizados pelo Corpo de Bombeiros do Estado ou pelo órgão devidamente autorizado pelo Município.

ART. 39. Em casos especiais e atendidos os critérios técnicos e à legislação aplicável, poderão os usuários, as suas expensas, requerer ao PRESTADOR a instalação de hidrantes situados obrigatoriamente no passeio público.

§1º. Para ser feita a instalação do hidrante, o interessado pagará antecipadamente o orçamento elaborado pelo PRESTADOR.

§2º. No caso de instalação de hidrantes por exigência do Corpo de Bombeiros ou a

requerimento de terceiros, aprovado pelo Corpo de Bombeiros, a solicitação será feita ao PRESTADOR, com a apresentação de planta de situação, indicando o local onde deverá ser instalado, bem como o documento comprobatório da exigência.

ART. 40. Por solicitação do Corpo de Bombeiros do Estado ou órgão devidamente credenciado, o PRESTADOR fornecerá a planta de localização dos hidrantes existentes e seu tipo.

ART. 41. A manutenção dos hidrantes será de responsabilidade do PRESTADOR, cabendo ao Corpo de Bombeiros ou órgão devidamente autorizado pelo Município comunicar qualquer irregularidade por ele constatada.

ART. 42. O Corpo de Bombeiros ou o órgão autorizado comunicará ao PRESTADOR, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, o volume de água consumido no hidrante, medido ou estimado, bem como o local e o motivo do consumo.

CAPÍTULO III DOS IMÓVEIS

SEÇÃO I
DAS INSTALAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO

ART. 43. A instalação de água compreende:

I – ramal predial de água;

II – instalação predial de água.

ART. 44. A instalação de esgoto sanitário compreende:

I – ramal predial de esgoto;

II – instalação predial de esgoto.

III - solução alternativa individual adequada de tratamento e disposição final dos esgotos, quando não houver rede pública disponível ou conexão factível.

ART. 45. O PRESTADOR poderá inspecionar as instalações prediais de água e esgoto antes de efetuar a ligação dos respectivos serviços e, posteriormente, a qualquer tempo.

PARÁGRAFO ÚNICO. O proprietário ou usuário deverá fazer reparos ou modificações nas instalações prediais internas, quando forem constatados defeitos nas mesmas, ou essas deixarem de atender ao disposto neste Regulamento.

ART. 46. As instalações prediais de água deverão ser projetadas de modo que permitam o abastecimento predial por distribuição direto, indireto ou misto.

§1º. As instalações prediais internas deverão satisfazer às disposições da ABNT e deste Regulamento.

§2º. É vedada a interligação de instalações prediais internas de água entre lotes e terrenos com matrículas distintas.

ART. 47. O PRESTADOR fornecerá o serviço de abastecimento de água com intervalo entre 10 (dez) mca de pressão dinâmica mínima e 50 (cinquenta) mca de pressão estática máxima, medidas no quadro do hidrômetro, cabendo ao interessado a definição quanto ao tipo de abastecimento do imóvel.

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

§2º. Para novas ligações, o usuário deverá ser prévia e expressamente informado pelo PRESTADOR das condições técnicas de prestação do serviço que não atendam ao *caput* deste artigo.

§3º. As instalações prediais internas e sua conservação são de responsabilidade do proprietário ou usuário.

ART. 48. Nos sistemas de esgoto do tipo separador absoluto, é vedada ao usuário a introdução de águas pluviais na instalação predial de esgoto, ficando o infrator sujeito à multa prevista na Tabela de Infrações.

§1º. Havendo sistema individual de tratamento no imóvel e sendo posteriormente disponibilizada rede pública de esgotamento sanitário com conexão factível, o sistema existente deverá ser desativado ou adequado conforme orientação do PRESTADOR e do órgão competente, devendo o imóvel ser conectado à rede no prazo regulamentar.

§2º. O PRESTADOR poderá exigir tratamento prévio dos líquidos residuários que por suas características não puderem ser lançados "*in natura*" na rede pública.

ART. 48-A. Na ausência de rede pública de esgotamento sanitário disponível ou de conexão factível, poderão ser adotados sistemas individuais adequados, mediante projeto técnico e aprovação pelos órgãos competentes, observadas as normas do PRESTADOR, a regulamentação do ORCISPAR e as normas técnicas aplicáveis.

§1º. Entre as soluções admitidas poderá ser utilizado o sistema convencional composto por tanque séptico, filtro anaeróbio e disposição final por sumidouro ou vala de infiltração, desde que o dimensionamento e a implantação observem a ABNT NBR 17076:2024, as condições do terreno e as demais exigências técnicas e ambientais aplicáveis.

§2º. Poderá ser adotado Tanque de Evapotranspiração - TEvap, também denominado Fossa Verde, quando tecnicamente aplicável e aprovado pelo órgão competente. O TEvap será destinado ao tratamento de águas negras, devendo as águas cinzas provenientes de pias, chuveiros e lavanderias receber solução de tratamento e disposição própria prevista no projeto.

§3º. É vedada a implantação de novas fossas negras ou rudimentares, bem como qualquer solução que promova a disposição direta de esgoto bruto no solo, na rede de drenagem pluvial ou em corpos hídricos.

§4º. As soluções alternativas deverão permitir inspeção, manutenção e limpeza, quando aplicável, e permanecer em condições adequadas de operação durante todo o período de utilização.

ART. 49. Os despejos industriais e hospitalares que, por sua natureza, não puderem ser coletados diretamente pela rede de esgotamento sanitário deverão ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas, de acordo com a legislação vigente e as normas do PRESTADOR.

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

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

§3º. A concessão do serviço para usuários da categoria industrial fica subordinada às

disponibilidades de abastecimento de água e à capacidade da rede coletora de esgotos, não tendo qualquer prioridade sobre as demais categorias

ART. 50. Serão de responsabilidade do usuário, assim entendido o proprietário, o titular de outro direito real sobre o imóvel ou o possuidor a qualquer título, as obras, instalações e operações necessárias ao esgotamento dos imóveis situados abaixo do nível da via pública e daqueles que não puderem ser esgotados diretamente pela rede do PRESTADOR, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, conforme legislação em vigor.

PARÁGRAFO ÚNICO. Quando necessário, o PRESTADOR fornecerá, mediante solicitação, informações sobre a posição de seus coletores nas vias e logradouros públicos, redes públicas de água e pressão disponível.

ART. 51. Os prazos estabelecidos e/ou pactuados para início e conclusão das obras a cargo do PRESTADOR serão suspensos quando:

I – o interessado não apresentar as informações sob sua responsabilidade;

II – cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação de autoridade competente;

III – não for conseguida a servidão de passagem ou a via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e,

IV – em casos fortuitos e/ou de força maior.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os prazos continuarão a fluir logo depois de superado o impedimento.

SEÇÃO II
DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

ART. 52. Os ramais prediais de água e ramais prediais de esgoto são partes integrantes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário e serão

executados pelo PRESTADOR ou por terceiros, neste caso com autorização expressa do PRESTADOR, de acordo com as normas técnicas aplicáveis.

§1º. A instalação predial de esgoto será executada pelo usuário proprietário ou titular de outro direito real, sendo a sua conexão ao sistema público executada ou fiscalizada pelo PRESTADOR.

§2º. Quando o ramal predial de água ou o ramal predial de esgoto for executado com material adquirido pelo usuário proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel, a instalação deverá, no ato da ligação, ser incorporada ao sistema operado pelo PRESTADOR.

ART. 53. O ramal predial de água e/ou ramal predial de esgoto deverá ser dimensionado de modo a garantir o atendimento satisfatório ao imóvel.

§1º. O ramal predial terá diâmetros mínimo de 19 mm (dezenove milímetros) ou 3/4" (três quartos de polegada) e o ramal coletor terá o diâmetro mínimo de 100 mm (cem milímetros).

§2º. O ramal predial deverá atender ao padrão do PRESTADOR, conforme os instrumentos normativos respectivos.

§3º. Deverá ser requerida ao PRESTADOR qualquer mudança dos diâmetros dos ramais predial e coletor, desde que devidamente justificado através de cálculos hidráulicos elaborados pelo projetista da parte interessada e aprovado pelo PRESTADOR.

ART. 54. O PRESTADOR deve executar o reparo ou ressarcir o usuário pela recomposição de muros, passeios, calçadas, vias, revestimentos e outras estruturas danificadas em decorrência de obras ou serviços por ele realizadas.

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

ART. 55. O ORCISPAR deve propor parâmetros e prazos para os serviços de recomposição de pavimentos e de outras estruturas danificadas pelo prestador de serviços.

PARÁGRAFO ÚNICO. O ORCISPAR deve analisar os casos excepcionais em que o descumprimento mencionado no *caput* decorra de impedimentos alheios ao controle do prestador.

ART. 56. É vedada a intervenção do usuário no ramal predial de esgoto, estando sujeito

a multa.

§1º. Será permitida intervenção do usuário quando expressamente autorizado pelo PRESTADOR.

§2º. Os danos causados por intervenção do usuário nos ramais predial e coletor serão reparados pelo PRESTADOR, por conta do usuário.

§3º. A restauração de passeios, muros, lajes e revestimentos, cuja danificação tenha decorrido da instalação ou reparos dos ramais predial e coletor, será executada pelo usuário, podendo, excepcionalmente, ser executada pelo PRESTADOR às expensas do usuário.

§4º. As substituições dos ramais predial e coletor, para troca de diâmetro ou de posição, serão executadas pelo PRESTADOR, por conta do usuário, quando for conveniência deste, e solicitadas no PRESTADOR.

ART. 57. A ligação cuja instalação predial necessitar passagem da canalização através de imóveis de terceiros somente será atendida pelo PRESTADOR mediante apresentação, por parte do interessado, da autorização do proprietário do imóvel ou titular de outro direito real sobre o imóvel.

ART. 58. A modificação ou substituição do ramal predial de água ou do ramal predial de esgoto a pedido do usuário será por ele custeada, salvo nos casos previstos no parágrafo único deste artigo.

PARÁGRAFO ÚNICO. Quando houver necessidade de renovação parcial ou total do ramal predial de água e/ou ramal predial de esgoto, por motivos técnicos ou de deterioração, a despesa correspondente será custeada pelo PRESTADOR.

ART. 59. O abastecimento predial será feito por meio de um só ramal, derivado da rede de abastecimento de água existente na testada do imóvel, mesmo abrangendo economias de categorias de uso distintas.

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

§2º. As ligações decorrentes de interligações posteriores não autorizadas pelo

PRESTADOR poderão acarretar a suspensão do abastecimento de água e a aplicação de multa ao usuário prevista na Tabela de Infrações.

§3º. Em casos especiais, a critério do PRESTADOR, em que o imóvel seja de esquina ou tenha fundos para o outro logradouro ou via pública, o ramal predial poderá ser ligado lateralmente ou pelos fundos, desde que usuário obtenha o endereço para tal.

§4º. Excepcionalmente o PRESTADOR poderá autorizar a ligação de água pelo terreno dos fundos, desde que haja conveniência técnica e servidão de passagem legalmente estabelecida.

§5º. As dependências isoladas (lojas, dentre outras), com frente para via ou logradouro público, situadas em pavimento térreo, poderão ter, cada uma, a sua própria ligação de água e o seu próprio ramal coletor quando as condições técnicas estabelecidas neste Regulamento o permitirem.

ART. 60. A cada imóvel corresponderá um único ramal predial de esgoto ligado à rede pública existente.

§1º. No caso de haver duas ou mais edificações construídas no mesmo terreno, estas poderão ser esgotadas pelo mesmo ramal predial de esgoto.

§2º. No caso de condomínios, as novas edificações adotarão padrões de sustentabilidade ambiental que incluam, entre outros procedimentos, a medição individualizada do consumo hídrico por unidade imobiliária.

§3º. Os prédios, edifícios e condomínios que foram construídos sem a individualização da medição até a entrada em vigor da Lei Federal nº 13.312, de 12 de julho de 2016, ou em que a individualização for inviável, pela onerosidade ou por razão técnica, poderão instrumentalizar contratos especiais com o PRESTADOR, nos quais serão estabelecidas as responsabilidades, os critérios de rateio e a forma de cobrança.

§4º. Em casos especiais, a critério do PRESTADOR, em que o imóvel seja de esquina ou tenha fundos para o outro logradouro ou via pública, o ramal coletor poderá ser ligado lateralmente ou pelos fundos.

§5º. O esgotamento de edificações através de terreno de outra propriedade, situado em cota inferior, somente poderá ser levado a efeito quando houver conveniência técnica e servidão de passagem legalmente estabelecida.

SEÇÃO III

DOS RESERVATÓRIOS

ART. 61. Por motivo de ordem técnica, o PRESTADOR cientificará o usuário, por escrito, sobre a necessidade de instalação de reservatório domiciliar com o objetivo de regular o abastecimento, devendo aquele ser projetado e instalado de acordo com as normas técnicas vigentes e aplicáveis.

§1º. Para melhorar a condição do abastecimento de água e do adequado funcionamento das instalações hidráulicas, para todas as edificações atendidas pelo PRESTADOR é obrigatório o uso de reservatório (caixa d`água) com capacidade mínima de 500 (quinhentos) litros.

§2º. Em edificação residencial padrão, habitada por mais de 2 (duas) pessoas, o volume do reservatório (caixa d`água) deverá ser calculado com a capacidade de 200 (duzentos) litros por morador, conforme os instrumentos normativos respectivos.

§3º. Nos casos de outros tipos de uso da edificação, o volume por pessoa do reservatório (caixa d`água) deverá ser calculado de acordo com a ocupação, atendendo normas da ABNT e/ou do PRESTADOR.

§4º. Os volumes de água previstos para combate e/ou prevenção de incêndio serão determinados pelo projetista de acordo com normas da ABNT, regras técnicas e legislações pertinentes, Corpo de Bombeiros e outras entidades competentes.

§5º. Os volumes de combate a incêndio serão acrescentados às capacidades determinadas neste artigo, e serão aprovados pelo Corpo de Bombeiros, nos projetos específicos de combate a incêndio.

§6º. A fim de preservar a potabilidade da água, os reservatórios deverão ser dotados de tampas para evitar contaminação da água, além de seguir outras instruções pertinentes da ABNT.

§7º. Os reservatórios deverão ser limpos a cada 6 (seis) meses, ficando sujeitos à fiscalização das entidades responsáveis, sendo responsabilidade do proprietário ou usuário a limpeza de reservatórios prediais.

§8º. As edificações com mais de 2 (dois) pavimentos, acima do nível da rua, deverão ser providas de reservatório inferior, a ser alimentado diretamente pela rede distribuidora e situado em local de fácil acesso, de onde a água será elevada mecanicamente para reservatório superior, a partir do qual será feita a distribuição dela.

TÍTULO III
DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

CAPÍTULO I
DA CLASSIFICAÇÃO DAS ECONOMIAS

ART. 62. Para fins de tarifação, as economias classificam-se, conforme a categoria de uso, em:

I – Tarifa SOCIAL “A”: destinada a usuários e grupo familiares inscritos CAD-ÚNICO e demais condições legais definidas pela Lei nº 14.898, de 2024, que institui diretrizes para a Tarifa Social de Água e Esgoto em âmbito Nacional;

II – Residencial : economias ocupadas exclusivamente para fins de moradia, entidades civis, religiosas e associações sem finalidade lucrativa;

III – Pública: economia ocupada para exercício de atividades de órgãos da administração direta do poder público estadual, federal, fundações e autarquias;

IV – Comercial: economias ocupadas para exercício de atividades comerciais e de serviços, conforme identificados pelo alvará de funcionamento;

V – Industrial: economia ocupada para exercício de atividades industriais, identificado pelo alvará de funcionamento.

CAPÍTULO II
DO CADASTRO

ART. 63. O PRESTADOR deverá organizar e manter atualizado e informatizado cadastro de ligações.

ART. 64. As economias integrantes de imóveis ligados serão cadastradas individualmente, de acordo com sua categoria de uso ou finalidade de ocupação.

ART. 65. Cada unidade usuária dotada de ligação ou solução alternativa de abastecimento de água ou coleta e tratamento de esgoto com prestação de serviço público deve ser cadastrada pelo PRESTADOR.

ART. 66. O PRESTADOR deve organizar e manter atualizado o cadastro das unidades usuárias, contendo as seguintes informações:

I – identificação do usuário:

a) nome completo;

b) se pessoa jurídica, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) ou, no caso de pessoa física, o número do Cadastro de Pessoa Física (CPF), além de telefone, *WhatsApp* e *e-mail*;

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

III – endereço da unidade usuária;

IV – atividade econômica desenvolvida, se houver;

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

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

VII – histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 12 (doze) meses;

VIII – código referente à cobrança e categoria aplicável; e

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

PARÁGRAFO ÚNICO. Na gestão de informações do cadastro das unidades usuárias, o PRESTADOR deve observar o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), com suas alterações.

ART. 67. Sempre que ocorrer qualquer mudança de categoria de uso e/ou número de economias de um imóvel, o cadastro deverá incorporar, de imediato, a correspondente alteração da característica desse imóvel.

§1º. O cancelamento de economias somente será efetuado mediante requerimento do interessado ou de ofício, não retroagindo a faturamentos anteriores;

§2º. Cabe ao usuário informar toda e qualquer mudança em relação ao uso do imóvel bem como ao número de economias e requerer ao PRESTADOR a adequação de categorias dos serviços.

§3º. Poderá ocorrer de ofício a mudança, sempre que se verificar ser a água utilizada

para fins diferentes dos previstos na respectiva categoria.

§4º. Identificada pelo PRESTADOR qualquer mudança de uso do imóvel ou do número de economias, sem a sua devida comunicação, o usuário ou proprietário estará sujeito à multa e às cobranças retroativas à data da mudança do uso do imóvel ou do número de economias.

ART. 68. Os imóveis factíveis de ligação serão cadastrados, exclusivamente para fins estatísticos, imediatamente após a entrada em operação das redes de água e/ou esgoto de acordo com a sua categoria de uso ou finalidade de ocupação.

ART. 69. Os imóveis potenciais de ligação serão cadastrados, exclusivamente para fins estatísticos, de acordo com a sua categoria de uso ou finalidade de ocupação.

CAPÍTULO III
DAS LIGAÇÕES

SEÇÃO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

ART. 70. Toda edificação permanente que disponha de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve, obrigatoriamente, estar ligada à rede pública, ficando sujeita ao pagamento de taxas, das tarifas e de outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços, além de penalidades e multas por usos indevidos e irregularidades.

§1º. Compete ao PRESTADOR comunicar aos usuários da disponibilidade das redes para que eles possam solicitar a conexão das instalações prediais com as redes públicas de água e de esgoto.

§2º. É dever do usuário providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais, inclusive a observância das normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e as do PRESTADOR que permitam o abastecimento de água e a coleta de esgoto pelo prestador.

§3º. Uma vez cumpridas pelo usuário as medidas a que se referem o §2º, é dever do PRESTADOR efetuar a ligação e fornecer os serviços.

§4º. No caso de usuário de baixa renda e habilitado para receber tarifa social, a ligação poderá contar com subsídios e poderá ser realizada pelo PRESTADOR, as suas próprias expensas, observando-se as diretrizes do ORCISPAR.

§5º. Após a solicitação da ligação de esgoto, caso o PRESTADOR constate que a coleta não pode ser conduzida por gravidade, caberá ao usuário a elaboração de estudo de viabilidade técnica e econômica, as suas próprias expensas, com alternativas de atendimento e envio ao PRESTADOR para aprovação, atendidas as diretrizes oriundas do ORCISPAR, em sendo o caso.

§6º. O PRESTADOR deve realizar o levantamento de informações de todas as edificações implantadas na sua área de abrangência de prestação de serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário e repassar ao titular e ao ORCISPAR a relação das edificações que não se conectaram às redes públicas no prazo estabelecido pela ORCISPAR.

§7º. É responsabilidade do titular e do ORCISPAR exigir do PRESTADOR a execução das ligações de água e esgoto, desde que atendidas as medidas referidas no §2º por parte do usuário.

§8º. É dever do titular garantir que o usuário de edificações residenciais desative as soluções alternativas de esgotamento sanitário a partir da efetiva ligação à rede pública de esgotamento sanitário.

ART. 71. Compete ao PRESTADOR fornecer ao interessado as informações sobre os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que sejam relevantes para o atendimento, informando, no mínimo:

I – a existência da rede pública próxima ao domicílio;

II – a máxima, média e mínima pressão da rede pública de abastecimento de água; e

III – o diâmetro nominal e profundidade das redes públicas.

ART. 72. Nas áreas cobertas por rede pública de esgotamento sanitário, onde o serviço de abastecimento de água é prestado regularmente, os pedidos de nova ligação de água serão atendidos pelo PRESTADOR mediante a solicitação simultânea de ligação do domicílio ao sistema de esgotamento sanitário disponível.

ART. 73. Os esgotos de edificações não residenciais que não puderem ser despejados diretamente nas redes públicas de esgotamento sanitário estão sujeitos a medidas de controle e tratamento prévios, às expensas dos próprios usuários, os quais deverão enquadrar esses efluentes nos padrões estabelecidos pelo PRESTADOR, observadas as regulamentações do ORCISPAR e as determinações dos órgãos ambientais.

ART. 74. A execução do serviço de ligação de água ou esgoto não implica reconhecimento, por parte do titular ou do PRESTADOR, de ocupação, posse ou propriedade do imóvel e nem de regularidade da construção.

ART. 75. O abastecimento de água ou a coleta de esgoto deverá ser feito preferencialmente por um único ramal predial, de responsabilidade do PRESTADOR, para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo que abranja economias de categorias de usuários distintos.

§1º. Por solicitação do usuário e a critério técnico do PRESTADOR, em caráter excepcional, a instalação predial de água ou esgoto de cada categoria poderá ser independente, bem como ser alimentada ou esgotada por meio de mais de um ramal, às expensas do usuário.

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

§3º. Havendo um ou mais lotes entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuário, o ponto de entrega deve situar-se na testada do primeiro lote, logo após a via pública.

ART. 76. Caso haja alteração no funcionamento do ramal predial de água ou de esgoto, incumbe ao usuário solicitar ao PRESTADOR as correções necessárias para o pronto restabelecimento do serviço.

ART. 77. A modificação ou substituição do ramal predial de água ou do ramal predial de esgoto, a pedido do usuário, deverá ser por ele custeada, salvo nos casos previstos em normativo do ORCISPAR.

ART. 78. Cabe ao PRESTADOR indicar os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto para que o usuário possa efetuar a conexão das instalações prediais de água e de

esgoto com as respectivas redes públicas.

§1º. O PRESTADOR realizará a inspeção das instalações prediais de água ou de esgoto antes de efetuar a ligação dos respectivos serviços e, após concluída a conexão, quando julgar necessário ou em decorrência de suspeita de irregularidade do usuário na utilização dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário.

§2º. Faculta-se também ao titular e ao ORCISPAR o direito de inspeção das instalações prediais de água e esgoto.

§3º. O usuário deve assegurar ao PRESTADOR o acesso às instalações prediais de água e esgoto para fins de fiscalização, inspeção, leitura, manutenção ou substituição de hidrômetro, quando necessário.

SEÇÃO II
DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

ART. 79. As ligações de água e/ou esgotamento sanitário serão autorizadas e executadas após vistoria inicial à critério do PRESTADOR, a partir da solicitação dos requerentes.

§1º. Cabe ao PRESTADOR informar, mediante notificação específica emitida em até 10 (dez) dias, a viabilidade técnica da ligação.

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

§3º. Nos casos de viabilidade técnica, o PRESTADOR cientificará o requerente quanto à obrigatoriedade de:

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

II – apresentação da numeração do imóvel e identificação do autorizado, bem como declaração de que não se trata de parcelamento de solo;

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

IV – instalação pelo interessado, quando exigido pelo PRESTADOR, em locais

apropriados de livre e fácil acesso, das caixas e/ou nichos padrões destinados à instalação de hidrômetros e/ou outros equipamentos necessários à medição do consumo de água, conforme manual de projetos hidrossanitários homologado pelo ORCISPAR;

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

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

§4º. O requerente deverá apresentar a documentação solicitada pelo PRESTADOR no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§5º. O prazo de efetivação da conexão à rede de distribuição de água e/ou a rede de esgotamento sanitário será de 7 (sete) dias a contar da apresentação da documentação exigida.

ART. 80. Em se tratando de terrenos cedidos por entes ou órgãos públicos federais, estaduais ou municipais, as ligações serão feitas em nome do requerente, que na condição de ocupante daqueles, além de se identificar, deverá apresentar documentação fornecida pela autoridade competente, comprovando a respectiva cedência e autorização para ligação.

ART. 81. Quando o requerente da ligação não dispuser, no momento do pedido, da documentação comprobatória da propriedade ou outro direito real sobre o imóvel, ou da posse, a ligação se efetivará mediante apresentação do Termo de Posse Contínua e Pacífica.

PARÁGRAFO ÚNICO. Caso o usuário apresente o Termo de Posse Contínua e Pacífica, aplicar-se-á o art. 79, §3º e 4º deste Regulamento, no que couber.

ART. 82. O PRESTADOR poderá condicionar a ligação, religação, alterações contratuais ou contratação de fornecimentos especiais, solicitados por quem tenha quaisquer débitos no mesmo ou em outro local de sua área de atuação, à quitação ou ao parcelamento dos referidos débitos.

ART. 83. O PRESTADOR não poderá condicionar a religação ao pagamento de débito que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário ou não autorizado pelo usuário, no mesmo ou em outro local de sua área de atuação, exceto nos casos de sucessão comercial.

ART. 84. O PRESTADOR deverá comunicar, por ocasião da efetivação do pedido de

fornecimento ou sempre que solicitado, as 6 (seis) opções disponíveis para vencimento da fatura ou mudança de categoria de uso e prestar as informações necessárias e adequadas a cada caso, cabendo ao usuário formular sua opção.

§1º. A alteração do cadastro de vencimento alternativo poderá ser efetuada até duas vezes a cada período de 12 (doze) meses, contados da data da primeira opção.

§2º. Caso o PRESTADOR for aumentar a quantidade de categorias no mesmo cadastro, deverá realizar uma vistoria no local com a presença do usuário.

ART. 85. As ligações de água, ou água e esgoto aos condomínios somente serão efetuadas mediante apresentação de convenção de condomínio devidamente registrada.

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

ART. 86. Atendidas as disposições dos artigos anteriores, os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão conectados.

ART. 87. O PRESTADOR tomará a seu total e exclusivo encargo a execução das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 20 (vinte) metros, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro, em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite da testada do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

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

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

§3º. Nos casos de condomínios, o PRESTADOR fornecerá água em uma única ligação com um único ponto de entrega ou conforme definido em dimensionamento de ligação elaborado pelo PRESTADOR independente da medição das economias serem individualizadas, e coletará o esgoto, também, em uma única ligação ou conforme definido em dimensionamento de ligação elaborado pelo PRESTADOR, sendo que as redes internas

serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminios e/ou incorporadores.

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

§5º. Em propriedades localizadas em terreno de esquina, existindo ou não rede pública disponível no logradouro frontal, as condições definidas no *caput* deste artigo deverão ser consideradas caso exista rede pública disponível no logradouro adjacente.

§6º. O PRESTADOR poderá executar as ligações definitivas de esgotos através de autorização de passagem ou nas passagens de servidão.

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

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

ART. 88. As ligações destinadas a atender a imóveis onde são desenvolvidas atividades de natureza industrial ficarão subordinadas à disponibilidade do sistema de abastecimento de água e à capacidade do sistema de esgotamento sanitário;

§1º. As ligações de que trata este artigo, dependendo das características das atividades desenvolvidas no imóvel, deverão ser executadas através de ramais exclusivos e de acordo com as normas aplicáveis.

§2º. Não será admitido um único ramal predial e/ou um único ramal coletor quando as economias envolverem, além das Categorias Residencial e Comercial, a Categoria Industrial.

SEÇÃO III

DAS LIGAÇÕES DE USO TEMPORÁRIO

ART. 89. O PRESTADOR poderá considerar como fornecimento provisório o que se destinar ao atendimento de eventos temporários, tais como feiras, circos, parques de diversões, exposições, eventos e similares, e obras públicas cuja atividade posterior não necessite do uso dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, estando o atendimento condicionado à disponibilidade dos serviços.

§1º. Correrão por conta do usuário temporário as despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter provisório, bem como as relativas aos respectivos serviços de

ligação e desligamento, sendo exigido, a título de garantia, o pagamento antecipado desses serviços e do consumo de água e/ou de esgotamento sanitário previsto, pelo período em que durar o evento.

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

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

SEÇÃO IV
DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

Art. 90. A prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual entre o PRESTADOR e o usuário, visando ao atendimento deste e a prestação dos serviços, conforme modelo de contrato de adesão (Anexo único) homologado pelo ORCISPAR.

PARÁGRAFO ÚNICO. A prestação dos serviços se inicia com a sua disponibilização aos usuários.

Art. 91. O contrato de adesão para prestação de serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário deverá conter, no mínimo, as seguintes cláusulas:

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

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

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

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

V – direitos e deveres das partes;

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

VII - sanções a que o usuário estará sujeito pelo cometimento de infrações;

VIII – execução e cobrança de serviços complementares;

IX – Condições de reajustes; e

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

Art. 92. Os grandes usuários estarão sujeitos à celebração de contrato específico com o PRESTADOR, conforme critério definidos pelo ORCISPAR.

PARÁGRAFO ÚNICO. O contrato específico deve conter as características técnicas e as condições comerciais dos serviços, incluindo previsão do volume de água fornecida ou volume de esgoto coletado, prazo de vigência e valores cobrados pela prestação dos serviços.

Art. 93. O modelo do contrato de adesão de prestação dos serviços de água e de esgotamento sanitário pode ser modificado por solicitação do ORCISPAR em decorrência de alterações de leis, decretos, deliberações ou atos normativos que regulamentem esses serviços e impactem na sua prestação.

§1º. O contrato de adesão deve ser disponibilizado ao usuário de forma física ou digital, por meio do respectivo site oficial do PRESTADOR.

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

ART. 94. O contrato de adesão dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, devidamente homologado pelo ORCISPAR, destinado a regular as relações entre o PRESTADOR e o responsável pela ligação, deverá ser entregue no máximo até a data de apresentação da primeira fatura.

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

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

§3º. A carta de serviços de água e esgotamento sanitário será citada no contrato de adesão dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário e ficará à disposição para consultas no *site* do PRESTADOR na rede mundial de computadores e nos escritórios locais do PRESTADOR.

ART. 95. O encerramento da relação contratual entre o PRESTADOR e o usuário do serviço será efetuado nas seguintes hipóteses:

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

II – por ação do PRESTADOR, após 90 (noventa) dias da suspensão do fornecimento, nos casos previstos neste regulamento.

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

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

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

CAPÍTULO IV
DA APURAÇÃO DO CONSUMO, DO FATURAMENTO E DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

SEÇÃO I
DOS MEDIDORES

ART. 96. O PRESTADOR deverá instalar equipamentos de medição nas ligações, exceto quando a instalação destes não puder ser feita em razão de problemas técnicos intransponíveis devidamente justificados.

§1º. É obrigatório o uso de hidrômetro em todo o ramal predial, de acordo com o padrão estabelecido pelo próprio PRESTADOR e/ou pelo ORCISPAR.

§2º. Os hidrômetros serão instalados exclusivamente pelo PRESTADOR em caixas de proteção padronizadas, devendo o quadro ser instalado de acordo com o padrão de ligação de água do PRESTADOR ou definido pelo ORCISPAR, com a respectiva cobrança de acordo com os atos normativos expedidos por esta.

§3º. Nas situações em que o imóvel for abastecido por solução alternativa, poderá o PRESTADOR instalar hidrômetro para medição do volume de água consumido para fins de cobranças de serviços básicos e tarifas de esgoto.

§4º. Correrão por conta do usuário as mudanças de localização do hidrômetro, se executadas por conveniência deste, mediante prévio pagamento das despesas, de acordo com o padrão de ligação de água.

ART. 97. O hidrômetro e demais equipamentos de medição são propriedade do PRESTADOR, sendo fornecidos e instalados devidamente lacrados por ela ou órgão metrológico oficial, as suas expensas, exceto quando previsto em normas específicas.

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

§2º. A manutenção e substituição dos hidrômetros cujos defeitos decorram do desgaste normal de seus mecanismos será executada sem qualquer ônus para o usuário.

§3º. A substituição de equipamentos de medição deverá ser informada, por meio de comunicado específico, no endereço da ligação ou no alternativo, por ocasião da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§4º. O hidrômetro terá sua guarda e conservação sob a responsabilidade do proprietário ou usuário do imóvel onde estiver instalado.

ART. 98. Os lacres instalados nos hidrômetros e caixas somente poderão ser rompidos por representante legal do PRESTADOR.

§1º. Caso ocorra, e não sendo constatada ausência ou redução no consumo, o usuário estará sujeito ao pagamento da tarifa de troca dos lacres prevista na tabela de serviços.

§2º. Caso ocorra, e sendo constatada a ausência ou redução no consumo em razão de fraude, o usuário estará sujeito ao pagamento de multa.

§3º. Em qualquer caso, deverá ser avaliada a suposta fraude, em processo administrativo específico do PRESTADOR.

ART. 99. A verificação periódica do hidrômetro na ligação deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica, devendo o usuário assegurar o livre acesso ao local em que se encontra instalado.

PARÁGRAFO ÚNICO. Somente servidores do PRESTADOR ou pessoas

devidamente autorizadas pelo PRESTADOR, poderão instalar, reparar, substituir ou remover hidrômetros, sendo absolutamente vedada a intervenção do usuário.

ART. 100. O usuário poderá exigir a aferição do hidrômetro, a qualquer tempo, comprometendo-se a acompanhar o processo de retirada do medidor.

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

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

§3º. Será admitida uma variação percentual equivalente ao índice estabelecido por Portaria do INMETRO, na precisão de registro dos hidrômetros, em condições normais de funcionamento; ocorrendo variação fora dos limites estabelecidos por esta Portaria, proceder-se-á conforme estabelecido em norma específica do PRESTADOR, respeitando o §5º deste artigo.

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

§5º. Identificada a deficiência do hidrômetro por motivo não atribuível ao usuário, o PRESTADOR providenciará a revisão de faturamento em favor do usuário, segundo os critérios estabelecidos no artigos 116 e 117, providenciando a devolução dos valores pagos a maior ou a devolução na(s) fatura(s) subsequente(s);

§6º. A revisão do faturamento de que trata o parágrafo anterior será limitada à data de instalação do hidrômetro substituto.

§7º. É vedado ao PRESTADOR parcelar o saldo devido ao usuário na situação descrita no §5º, exceto se o montante a devolver exceder o valor da fatura subsequente, respeitado o valor mínimo para emissão da fatura.

§8º. As aferições de hidrômetro serão executadas pelo departamento competente do PRESTADOR, em banca devidamente certificada pelo INMETRO, ou pelo ORCISPAR facultado o acompanhamento pelo usuário.

§9º. O PRESTADOR deverá comunicar ao usuário, por escrito, mediante comprovação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a data, o local e a hora da realização da aferição do hidrômetro.

§10. O proprietário ou usuário deve providenciar vistoria hidráulica nas instalações do imóvel antes de requerer a aferição do hidrômetro, na qual deverá ser apresentada ao PRESTADOR.

SEÇÃO II
DA MEDIÇÃO, DO FATURAMENTO E DA RECUPERAÇÃO DE CONSUMO

Art. 101. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo PRESTADOR e devidas pelo usuário, devendo-se ofertar aos usuários opções de datas de vencimento.

§1º. As faturas devem ser lançadas em nome do usuário dos serviços, cabendo ao proprietário do imóvel ou a seu responsável legal a responsabilidade pela atualização do cadastro e informação do real usuário, sob pena de ser responsabilizado pelos débitos em função da desatualização do cadastro.

§2º. O faturamento dos serviços de esgotamento sanitário incidirá somente onde houver domicílios servidos por sistema público de esgotamento sanitário, separador absoluto ou unitário, ou prestação de serviço público utilizado solução alternativa.

§3º. Caberá ao ORCISPAR disciplinar o cofaturamento na prestação de serviços públicos de abastecimento de água para possibilitar a cobrança de outros serviços de saneamento básico.

ART. 102. O PRESTADOR deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura, bem como de eventual suspensão do fornecimento.

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

ART. 103. O PRESTADOR efetuará as leituras, desprezadas as frações de metro cúbico, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 36 (trinta e seis) dias, de acordo com

o calendário respectivo.

§1º. A fração do faturamento correspondente ao serviço básico não será computada na primeira fatura de serviços, cujo período de faturamento for inferior a 10 (dez) dias.

§2º. Havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de, no mínimo, 15 (quinze) e, no máximo, 47 (quarenta e sete) dias, devendo a modificação ser comunicada aos usuários, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

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

§4º. Os débitos referidos no §3º deste artigo não abrangem os que são objeto de discussão administrativa ou judicial, bem como os oriundos dos termos de parcelamento de dívida.

ART. 104. Para fins de faturamento dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de unidades usuárias com apenas uma economia, o consumo medido deve ser distribuído nas faixas de consumo previstas na estrutura tarifária e multiplicado pela tarifa correspondente da faixa de consumo, observada a categoria do usuário

Art. 105. O PRESTADOR deve dispor de mecanismos que sejam capazes de identificar e informar ao usuário o pagamento indevido de faturas em duplicidade.

ART. 106. O PRESTADOR poderá realizar a leitura em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos para imóveis localizados em áreas rurais, desde que haja a concordância prévia do usuário.

PARÁGRAFO ÚNICO. O PRESTADOR deverá realizar a leitura no terceiro ciclo, efetuando os ajustes de faturamento a crédito e/ou a débito do usuário, comparativamente com as faturas mensais emitidas.

ART. 107. Tratando-se de imóvel de uso sazonal e nos casos de impossibilidade de leitura, o PRESTADOR deverá efetuar o faturamento determinando o consumo de água.

§1º. Nos imóveis de uso sazonal não será interrompido o faturamento cujo fornecimento tiver sido suspenso.

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

ART. 108. Em caso de retirada do hidrômetro, por período de até 30 (trinta) dias, para fins de aferição ou por motivo de deficiência atribuível ao PRESTADOR, o faturamento relativo a esse período será efetuado pela média de consumo definida neste regulamento, a qual será aplicada proporcionalmente ao número de dias da retirada.

ART. 109. Ocorrendo impossibilidade de leitura do hidrômetro, em decorrência de anormalidade no medidor, impedimento de acesso a ele ou outras contingências impeditivas, o valor faturável de consumo de água e/ou esgotamento sanitário será determinado conforme disposto neste regulamento.

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

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

§3º. Após o terceiro ciclo de leitura consecutivo em que ocorreu impossibilidade de leitura do hidrômetro, não poderá haver futura compensação, por parte do PRESTADOR, quando se verificar que o consumo medido foi maior que o faturado.

ART. 110. Comprovada a deficiência no hidrômetro e na impossibilidade de determinar os montantes faturáveis, o PRESTADOR aplicará a média de consumo definida neste regulamento.

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

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

ART. 111. Nos ciclos de leitura em que o PRESTADOR não efetuar a medição ou necessitar estimar um volume, será emitida fatura utilizando os seguintes critérios:

I – pela média dos últimos 12 (doze) consumos faturados;

II – em caso de ligação nova ou que não disponha de medição em 12 (doze)

ciclos de leitura, excepcionalmente, será utilizada a média dos registros de consumo faturado disponíveis, vedada a utilização de consumos de usuário(s) anterior(es).

SEÇÃO III
DA APURAÇÃO DE IRREGULARIDADE E DA REVISÃO DO FATURAMENTO

ART. 112. Constatada a ocorrência de qualquer procedimento irregular cuja responsabilidade não lhe seja atribuível, o PRESTADOR emitirá "Auto de Constatação de Irregularidade", em formulário próprio, contemplando, no mínimo, as seguintes informações:

I – identificação do usuário do serviço;

II – código do imóvel;

III – endereço do imóvel;

IV – categoria de uso;

V – descrição detalhada, em linguagem clara, do tipo de irregularidade e/ou dos danos aos equipamentos e instalações, bem como do dispositivo normativo infringido;

VI – identificação e assinatura do responsável pela lavratura do auto;

VII – data e hora da lavratura do auto;

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

IX – campo próprio para requerimento de avaliação técnica pelo usuário e a informação de que caberá a ele o pagamento do custo correspondente a uma aferição de hidrômetro, conforme tabela de receitas indiretas dos serviços, em caso de confirmação da irregularidade.

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

§2º. O Auto de Constatação de Irregularidade será emitido pelo PRESTADOR na data da efetiva constatação, sob pena de inviabilizar o direito de cobrança decorrente da

irregularidade.

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

§4º. Em caso de ausência do usuário ou recusa no recebimento ou assinatura do Auto de Constatação de Irregularidade, o fato será certificado pelo preposto do PRESTADOR na frente do documento, que será remetido por via postal ao usuário com aviso de recebimento no prazo de até 15 (quinze) dias, juntamente com o comunicado próprio.

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

§6º. Se a irregularidade for comprovada, o usuário pagará o custo da avaliação técnica, equivalente ao custo de uma aferição de hidrômetro.

ART. 113. A retirada do medidor, quando necessária, deverá ser realizada na presença do usuário ou de seu representante, mediante entrega do respectivo comprovante, ou, na ausência destes, perante testemunha sem vínculo com o PRESTADOR, que será devidamente identificada e assinará o comprovante.

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

ART. 114. Caso haja discordância em relação à cobrança, o usuário poderá apresentar defesa por escrito junto ao PRESTADOR, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da data do recebimento do Auto de Constatação de Irregularidade.

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

§2º. O recurso ao ORCISPAR suspende a cobrança e a inscrição nos cadastros de proteção ao crédito desde que ocorra em até 15 (quinze) dias contados da ciência do usuário em face a decisão do PRESTADOR ou ao máximo até o vencimento da fatura onde restar os

valores lançados.

§3º. Os processos administrativos de infração, tratados nesta seção, quanto finalizados sem manifestação do usuário dentro dos prazos dispostos no §2º, poderão ser revisados somente com a abertura de processo via ORCISPAR, a qualquer tempo, respeitados os prazos máximos definidos nos instrumentos normativos próprios, sendo viabilizadas as contrarrazões por parte do PRESTADOR, que poderá sugerir a manutenção do entendimento original ou reformar a decisão cancelando ou devolvendo os valores faturados de forma simples.

§4º. Serão retificadas as contas erradas em virtude de defeitos de funcionamento de hidrômetro, emissão indevida ou lapso de leitura, sendo lançada na(s) fatura(s) subsequente(s) a diferença de valores apurada.

§5º. As retificações por inexatidão percentual do hidrômetro incidirão sobre todas as contas, a partir da conta reclamada, até a devida correção do aparelho.

ART. 115. A aplicação de multa pelo PRESTADOR em conformidade com a Tabela de Infrações não obsta a cobrança cumulativa pelos eventuais danos constatados no equipamento de medição e demais instalações, bem como a revisão do faturamento, quando cabível.

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

ART. 116. A revisão de faturamento será realizada com base nas diferenças entre os valores efetivamente faturados e os apurados mediante um dos seguintes critérios, aplicados sucessivamente:

I – média dos 12 (doze) consumos faturados de água ocorridos nos últimos ciclos completos de leitura regular imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

II – determinação dos consumos de água por meio de estimativa realizada em outras unidades com idêntica classificação tarifária e consumo médio similar.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para fins de revisão do faturamento decorrente de procedimentos irregulares, o período de duração da irregularidade deverá ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de água, sendo aplicada a média definida neste regulamento proporcionalmente ao número de dias do período de duração da

irregularidade.

ART. 117. Caso o PRESTADOR tenha faturado valores incorretos por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

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

II

em caso de faturamento a maior, o PRESTADOR deverá providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente em dobro, correspondentes ao período faturado incorretamente, salvo engano justificável, observado o prazo previsto no artigo 206. §3º. IV do Código Civil.

§1º. Nos casos de faturamento a maior, a devolução deverá ser efetuada por meio de compensação na fatura subsequente ou, por opção do usuário, mediante depósito em conta bancária em até 30 (trinta) dias a contar da opção, acrescido de juros contados a partir da data do pagamento.

§2º. Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, será considerado o montante do consumo apurado e utilizada a tabela tarifária vigente na data da cobrança ou da devolução, conforme o caso

ART. 118. Constatado o descumprimento do procedimento administrativo estabelecido neste regulamento para a aplicação de multa, ressarcimento de danos e revisão de faturamento, o ORCISPAR determinará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo engano justificável do PRESTADOR, a teor do que dispõe o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

CAPÍTULO V
DO FORNECIMENTO, DA INTERRUPÇÃO, DA SUPRESSÃO DO FORNECIMENTO E DA RELIGAÇÃO

ART. 119. O PRESTADOR deve assegurar o serviço de fornecimento de água e de esgotamento sanitário de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos

sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

§1º. Em caso de interrupção total ou parcial, por qualquer motivo, dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, o PRESTADOR deve comunicar ao ORCISPAR e aos usuários a respeito da abrangência e dos motivos da interrupção dos serviços, com a antecedência definida pelo ORCISPAR.

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

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

Art. 120. O PRESTADOR e o titular definirão as ações necessária s à implementação de rodízio ou racionamento na área de abrangência da prestação de serviços em casos de escassez ou outras situações que impossibilitem a captação, tratamento ou distribuição de água, observada a norma do ORCISPAR sobre medidas de segurança, de contingência e de emergência.

Art. 121. No caso de interrupção dos serviços com duração superior a 24 (vinte e quatro) horas, o PRESTADOR deve prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população.

PARÁGRAFO ÚNICO. O fornecimento de emergência de que trata o *caput* deve ter seu volume medido, com o conhecimento do responsável pela unidade usuária, para fins de cobrança por parte do PRESTADOR.

Art. 122. O serviço de abastecimento de água pode ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

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

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

III – necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias no sistema;

IV - falta de Energia eletrica;

V – níveis dos reservatorios de água baixos;

VI – necessidade de racionamento de água;

VII – revenda ou abastecimento de água a terceiros pelo usuário;

VIII – ligação clandestina ou religação à revelia;

IX – deficiência técnica ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

X – solicitação do usuário, nos limites dispostos em normativo do ORCISPAR;

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

XII – interdição do imóvel, por decisão judicial ou administrativa; e

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

§1º. O PRESTADOR deve, antes da interrupção, comunicar ao usuário o(s) motivo(s) da interrupção, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias entre o recebimento do comunicado e a interrupção; no caso do inciso III do *caput*, a comunicação poderá ser feita com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§2º. No caso previsto no inciso VII do *caput*, a interrupção será concedida a pedido do usuário, mediante quitação de todos os débitos, de vistoria realizada pelo PRESTADOR para comprovação da desocupação do imóvel, da inexistência de fonte alternativa de abastecimento e do pagamento dos custos de suspensão.

§3º. Na hipótese prevista no inciso VII do *caput* deste artigo, o prazo de interrupção será de, no máximo, 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis por igual período e a pedido do usuário, mediante o pagamento de nova vistoria do imóvel e inexistência de débitos.

§4º. Será de responsabilidade do usuário o pagamento das despesas com o restabelecimento do abastecimento ou a religação do ramal predial.

§5º. Constatada que a suspensão do fornecimento foi indevida, o PRESTADOR deverá efetuar a religação no prazo máximo de até 12 (doze) horas, sem ônus para o usuário.

§6º. No caso de suspensão ou supressão indevida do abastecimento por responsabilidade exclusiva do PRESTADOR, sem justificativa plausível, este deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de água da categoria a que pertence a economia, acrescida, quando couber, de compensação financeira.

Art. 123. Os serviços de abastecimento de água também poderão ser interrompidos

pelo PRESTADOR, nos casos de inadimplência no pagamento das faturas.

PARÁGRAFO ÚNICO. O PRESTADOR deve, antes da interrupção, comunicar ao usuário o motivo da interrupção, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias entre o recebimento do comunicado e a interrupção, destacando o(s) valor(es) devido(s) e o(s) respectivo(s) mês devido(s), observando o disposto na Lei nº 13.460, de 2017, e nos normativos do ORCISPAR.

ART. 124. Ao efetuar a interrupção do abastecimento, o PRESTADOR deverá entregar, no imóvel, com a antecedência respectiva, aviso discriminando o motivo gerador e, quando pertinente, as informações referentes a cada uma das faturas que caracterizam a inadimplência.

ART. 125. Em casos de inadimplência, o PRESTADOR não interromperá a prestação dos serviços aos sábados, domingos e feriados.

ART. 126. A interrupção ou a restrição do abastecimento por falta de pagamento a usuário que preste serviço público essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada por escrito, de forma específica, e com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, à autoridade responsável.

PARÁGRAFO ÚNICO. Considera-se como serviço público essencial, entre outros:

I – unidade hospitalar;

II – creches e escolas de ensino fundamental e médio;

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

ART. 127. O serviço de abastecimento de água interrompido por qualquer um dos motivos previstos neste Regulamento será restabelecido, observadas as condições técnicas e operacionais, em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da data de regularização da situação que originou a interrupção, bem como a quitação das faturas vencidas.

PARÁGRAFO ÚNICO. Não sendo possível o atendimento no prazo e condições estabelecidos, o PRESTADOR ficará impedido de efetuar a cobrança pela religação.

ART. 128. Fica facultado ao PRESTADOR implantar o procedimento de religação de urgência em até 4 (quatro) horas entre o pedido e o atendimento, o qual, nas localidades onde for adotado, obriga o PRESTADOR a:

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

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

ART. 129. Ao ser interrompido o abastecimento de água, por qualquer um dos motivos previstos neste regulamento, o hidrômetro e suas conexões poderão ser imediatamente retirados.

ART. 130. Haverá supressão do ramal predial de água nos seguintes casos:

I – ligação clandestina;

II – demolição ou ruína;

III – sinistro;

IV – comprovação de fusão de duas ou mais economias;

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

VI – em imóvel unifamiliar não condominial, quando então a ligação de água poderá ser suprimida, a pedido do usuário, mediante pagamento e comprovação, por documento da vigilância sanitária local, de que estão cumpridas as disposições legais aplicáveis;

VII – em 12 meses para os imóveis onde houve o encerramento da relação contratual, com o arquivamento do processo administrativo interno nesse período.

CAPÍTULO VI
DO PAGAMENTO

SEÇÃO I
DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS

ART. 131. As faturas mensais correspondentes ao serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário compreendem:

I – valor do serviço básico multiplicado pelo número de economias por categoria de uso, mesmo havendo apenas um hidrômetro;

II – valor do consumo medido de água ou valor do consumo de água estimado para a categoria de uso, o qual será rateado pelo número de economias existentes no imóvel, se houver um único hidrômetro, aplicando-se à parcela do volume rateado o valor do m³ estabelecido para a categoria de cada uma das economias;

III – valor relativo ao serviço de esgotamento sanitário, incluindo a limpeza programada de sistemas individuais;

IV – valores de serviços diversos;

V – sanções, indenizações e revisão de faturamento;

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

§1º. Para os fins deste regulamento, consideram-se débitos pretéritos, aqueles com vencimento superior a 90 (noventa) dias.

§2º. Os valores citados neste artigo deverão estar homologados pelo ORCISPAR.

ART. 132. A fatura de prestação dos serviços deverá conter as seguintes informações:

I – obrigatoriamente:

a) nome do usuário;

b) código do imóvel;

c) classificação da categoria de uso;

d) endereço do imóvel;

e) número do hidrômetro;

f) leitura atual e dos últimos 12 (doze) meses;

g) data da leitura atual do hidrômetro;

h) data da leitura e de vencimento;

i) componentes relativos aos produtos e serviços prestados, discriminando as tarifas aplicadas;

j) parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado, se houver;

k) valor total a pagar;

l) aviso de que informações sobre as condições gerais de fornecimento, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos se encontram à disposição dos interessados, para consulta, nas unidades de saneamento do PRESTADOR;

m) indicadores referentes ao padrão de qualidade da água e de continuidade da prestação do serviço, de acordo com a legislação aplicável;

n) discriminação dos valores devidos a título de compensação financeira nos casos de interrupção de longa duração, bem como demais informações que possam vir a ser exigidas por resolução específica do ORCISPAR;

o) número de telefone da Central de Atendimento do PRESTADOR para solicitações e/ou reclamações;

p) número de telefone do Serviço e do ORCISPAR;

q) valores de outros serviços inseridos na fatura, conforme as determinações do ORCISPAR;

II – quando pertinente:

a) multa e juros de mora a título de acréscimo por impontualidade no pagamento, individualmente discriminados, conforme disposto neste regulamento;

b) indicação do respectivo desconto sobre o valor da tarifa, em moeda corrente;

c) indicação de faturamento realizado com base na média aritmética de consumo, bem como o motivo da não realização da leitura;

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

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

§2º. Fica facultado ao PRESTADOR incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, tais como campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas mensagens político-partidárias.

ART. 133. O usuário deverá efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo PRESTADOR, nas seguintes condições:

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

II – quando não houver instrumento de medição, pela soma das parcelas relativas ao valor do serviço básico e ao valor do consumo de água estimado para a categoria.

PARÁGRAFO ÚNICO. Quando houver serviço de esgotamento sanitário, o valor deste serviço, calculado conforme a estrutura tarifária, será acrescido aos valores relativos ao serviço básico e o valor do consumo de água identificado, conforme disposto nos incisos I e II.

ART. 134. Para os imóveis conectados à rede pública de esgotamento sanitário, o PRESTADOR efetuará a cobrança pela prestação dos serviços de coleta e de tratamento do esgoto, nas modalidades separador absoluto e esgoto misto, conforme resoluções específicas do ORCISPAR.

§1º. Para as cobranças do esgoto coletado ou do esgoto tratado, será conforme valores homologados pelo ORCISPAR.

§2º. Havendo condições técnicas de conexão do imóvel à rede coletora de esgoto, o PRESTADOR efetuará a cobrança da tarifa pela disponibilidade do sistema, conforme resolução específica do ORCISPAR.

ART. 135. Para fins de faturamento dos serviços de esgotamento sanitário, o valor da respectiva tarifa resultará da multiplicação do volume de água faturado pelo preço do metro cúbico de esgoto (esgoto coletado, tratado ou disponibilidade do sistema) da categoria, conforme definido na estrutura tarifária.

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

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

ART. 136. Em situações distintas das de esgoto coletado, tratado ou disponibilidade do sistema, poderão ser cobradas tarifas diferenciadas para o serviço de coleta e afastamento de esgoto e para o serviço de tratamento e destinação final, inclusive na modalidade solução

individual, desde que previamente homologadas pelo ORCISPAR.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para o caso dos esgotos industriais, estes ficarão sujeitos a regramento específico.

ART. 137. Em se tratando de fonte alternativa de abastecimento de água, o interessado deverá oferecer todas as condições para instalação do hidrômetro; na ausência do hidrômetro, o consumo de água, por economia, será estimado de acordo com a classificação das categorias de uso ou finalidade de ocupação.

§1º. Nas edificações que possuam sistema próprio de suprimento de água (solução alternativa) é proibido, em qualquer circunstância, conexão destas instalações com as instalações domiciliares ligadas à rede pública.

§2º. O abastecimento de água por meio de solução alternativa própria, somente poderá ser utilizado em locais ainda não abastecidos pelo PRESTADOR, condicionada esta permissão ao atendimento das normas de controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano estabelecidos pelo Ministério da Saúde, demais legislações pertinentes e de acordo com os demais instrumentos normativos próprios.

§3º. Qualquer solução alternativa não poderá estar interligada com o sistema de abastecimento de água do PRESTADOR.

§4º. O PRESTADOR não se responsabiliza pela qualidade e pela quantidade das soluções alternativas de abastecimento de água.

§5º. Para imóveis abastecidos através de solução alternativa, a determinação do volume coletado de esgoto, interligados à rede pública de esgotamento sanitário, que não se utilizam da rede pública de água, deverá ser obtida através dos seguintes critérios:

I – volume de despejos líquidos;

II – número de ramais prediais;

III – número de economias por categoria; ou

IV – outro critério que venha a ser estabelecido pelo PRESTADOR ou pelo ORCISPAR.

ART. 138. Quando o imóvel sem consumo for constituído por economias enquadradas em categorias distintas e servido por um único ramal predial, será cobrado pelo somatório do valor do serviço básico de cada uma das economias de acordo com a classificação de categorias.

PARÁGRAFO ÚNICO. Havendo consumo, este será rateado pelo número de

economias existentes no imóvel, aplicando-se à parcela do volume rateado o valor do m³ estabelecido para a categoria de cada uma das economias.

ART. 139. Quando o imóvel for constituído de duas ou mais economias e servido por um único ramal predial, será extraída uma única fatura de serviços, em nome do usuário cadastrado.

ART. 140. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço do imóvel, sendo admitidas as seguintes alternativas:

I – o usuário poderá autorizar a entrega da fatura em outro endereço, sendo permitida a cobrança das despesas de processamento e remessa;

II – por outro meio ajustado entre o usuário e o PRESTADOR;

III – disponibilização de acesso à emissão da fatura através do acesso ao sítio do PRESTADOR na rede mundial de computadores – EMAIL: saaek@saaekkalore.com.br;

IV – envio da fatura por e-mail informado pelo usuário.

ART. 141. O prazo mínimo para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, ressalvados os casos de diferenças a cobrar ou a devolver referidos no artigo 86, será de no mínimo 10 (dez) dias contados da data da apresentação.

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

ART. 142. As faturas mensais emitidas, decorrentes dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário ou eventuais, vencidas ou não, deverão ser quitadas mediante pagamento de documento com código de barras ou chave PIX nos órgãos arrecadadores credenciados pelo PRESTADOR ou por meios eletrônicos.

ART. 143. Na hipótese de atraso no pagamento da fatura, sem prejuízo de outros procedimentos previstos na legislação aplicável, será cobrada multa 2% (dois por cento) até 30 (trinta) dias, e multa de 5% (cinco por cento) após os 30 (trinta) dias, acrescida, em ambos os casos, de juros de mora 1% (um por cento) ao mês; os juros serão cobrados pro *rata die*.

§1º. O mesmo percentual incidirá sobre a cobrança de outros serviços prestados,

exceto quando o contrato entre o usuário e o PRESTADOR estipular percentual menor.

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

§3º. Havendo débito em atraso, poderá o PRESTADOR incluir o nome do usuário nos cadastros de proteção ao crédito (SERASA, SPC e outros).

§4º. Nas edificações constituídas em condomínio com fatura única, o usuário ou seu representante legal, será o responsável perante o PRESTADOR.

§5º. É responsabilidade do usuário ou proprietário informar ao PRESTADOR, mediante apresentação de documentação comprobatória, qualquer alteração em seus dados cadastrais e do imóvel onde reside e/ou de sua propriedade, sob pena de assumir todas as obrigações decorrentes desta não atualização cadastral, inclusive as relativas aos débitos.

ART. 144. O pagamento de uma fatura não implicará quitação de eventuais débitos anteriores.

ART. 145. Não será concedida isenção de pagamento dos serviços de que trata este Regulamento, nem mesmo quando devidos pela União, pelo Estado ou Município.

ART. 146. A eventual segunda via da fatura será emitida por solicitação do usuário e conterá, no mínimo, o nome, código do imóvel, período de consumo, vencimento e valor total a pagar.

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

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

ART. 147. Constatada a duplicidade no pagamento de faturas, a devolução do valor pago indevidamente deverá ser efetuada por meio de compensação nas faturas subsequentes, ou, por opção do usuário, mediante crédito em conta bancária até o segundo faturamento posterior à constatação.

ART. 148. O usuário é responsável perante o PRESTADOR pelas dívidas correspondentes à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

utilizados por si, bem como multas decorrentes de infrações ao presente regulamento, exceto nos casos devidamente previstos a respeito.

ART. 149. Em caso de alienação de imóvel, o adquirente ou o vendedor deverá solicitar ao PRESTADOR, em até 30 (trinta) dias, a alteração cadastral correspondente, apresentando documentação comprobatória, sem prejuízo da cobrança dos débitos eventualmente existentes em nome do vendedor.

ART. 150. O imóvel com abastecimento suspenso, em razão do não pagamento da fatura mensal de prestação de serviços, somente poderá ter seu abastecimento restabelecido se a dívida for totalmente paga ou parcelada.

SEÇÃO II
DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS DIVERSOS

ART. 151. Os serviços diversos cobráveis, realizados a pedido do usuário são os seguintes:

I – vistoria da instalação;

II – aferição de hidrômetro;

III – verificação da pressão no ou na rede;

IV – religação normal;

V – religação de urgência;

VI – emissão de segunda via de fatura;

VII – limpeza sob demanda de sistemas individuais; e

VIII – demais serviços previstos na tabela de receitas indiretas dos serviços homologada pelo ORCISPAR.

§1º. A cobrança dos serviços previstos neste artigo somente será feita em contrapartida de serviço efetivamente prestado pelo PRESTADOR, dentro dos prazos estabelecidos.

§2º. A cobrança de aferição de hidrômetro não será devida quando os limites admissíveis tiverem sido excedidos.

§3º. A cobrança de verificação de pressão no ramal ou rede, a pedido do usuário só

poderá ser feita se os valores de pressão, obtidos mediante medição apropriada, se situarem entre os limites mínimos e máximos.

§4º. Não será cobrada a vistoria realizada para atender ao pedido de nova ligação.

§5º. A cobrança de qualquer serviço obrigará o PRESTADOR a implantá-lo em toda a sua área de abrangência, para todos os usuários, ressalvado o serviço de religação de urgência.

§6º. O PRESTADOR deverá manter, por um período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

§7º. O PRESTADOR poderá prestar outros serviços não vinculados à prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que compatível com seu objeto social e observe a tabela de receitas indiretas dos serviços e que o usuário, por sua livre escolha, opte por contratar o PRESTADOR para a sua realização.

§8º. No caso do §7°, o ORCISPAR deverá previamente ser cientificada para exame e deliberação de sua repercussão no equilíbrio econômico-financeiro.

§9º. Não sendo possível o atendimento dos serviços e providências solicitados nos prazos previstos neste regulamento, o PRESTADOR ficará impedido de efetuar a cobrança pelos serviços, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, salvo justificativa técnica pertinente.

§10. As reclamações sobre os valores dos serviços da fatura poderão ser feitas ao PRESTADOR até 30 (trinta) dias após o vencimento consignado na conta.

ART. 152. Os valores referentes às infrações e aos serviços diversos serão definidos em tabelas específicas homologadas pelo ORCISPAR.

ART. 153. Quando existir disponibilidade de água para atender a demanda de grandes usuários, poderão ser estabelecidos contratos de prestação de serviços, com preços e condições especiais.

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

SEÇÃO III

DO PARCELAMENTO E DA REDUÇÃO DE DÍVIDAS

ART. 154. O PRESTADOR poderá conceder parcelamento para os pagamentos correspondentes aos serviços de instalação de ligação de água e/ou serviços de instalação do ramal predial de esgoto aos interessados.

PARÁGRAFO ÚNICO. O número de parcelas em que poderá ser efetuado o pagamento será fixado em norma específica do PRESTADOR, previamente aprovada pelo ORCISPAR.

ART. 155. A pedido do usuário são suscetíveis de redução os valores relativos a consumos que extrapolem a média devido a vazamentos não aparentes nas instalações prediais, comprovados através de vistoria.

§1º. Ocorrendo aumento extraordinário do consumo devido à fuga não aparente, em canalização enterrada ou em qualquer outro ponto que torne difícil a constatação, a juízo do PRESTADOR devidamente verificado, será aplicado desconto de 50% (cinquenta por cento).

§2º. O PRESTADOR cancelará a fatura original e emitirá nova fatura com o desconto referido no §1º caso o usuário não tenha efetuado o pagamento até a data do vencimento.

§3º. Se a solicitação do usuário for posterior ao pagamento da fatura questionada, o desconto referido no §1º será creditado em conta bancária de sua titularidade até a competência subsequente àquela da solicitação, ou aplicado nas faturas subsequentes até a integralização do valor a devolver.

§4º. A revisão do faturamento a que se refere este artigo será concedida para, no máximo, uma fatura no período de 12 (doze) meses.

§5º. O usuário deverá realizar solicitação em formulário próprio declarando vazamento e conserto dele.

ART. 156. As dívidas decorrentes do não pagamento das faturas de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário poderão ser parceladas, conforme norma específica do PRESTADOR, previamente aprovada pelo ORCISPAR.

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

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

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

ART. 157. Para que o usuário se beneficie com o parcelamento da dívida, deverá assinar termo de reconhecimento de dívida e compromisso de pagamento, presencial ou virtualmente, de acordo com o modelo do PRESTADOR, aprovado pelo ORCISPAR.

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

CAPÍTULO VII
DOS DEVERES, DAS OBRIGAÇÕES E DAS PENALIDADES

ART. 158. Sem prejuízo das demais obrigações dos usuários previstas em norma de referência da ANA ou neste regulamento, é de responsabilidade daqueles o seguinte:

I – ligação do imóvel às redes públicas de água e esgoto, quando disponíveis e com conexão factível, no prazo estabelecido pelo ORCISPAR ou pelo titular, e não permitir derivações clandestinas para atendimento a qualquer outro domicílio;

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

III – manutenção das instalações prediais de acordo com os padrões e normas técnicas exigidas pelo titular, PRESTADOR e ORCISPAR;

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

V - pagamento da fatura até a data do vencimento. Sujeitando-se ás penalidades cabíveis no caso de atraso;

VI – zelo pela potabilidade da água instalação predial, principalmente nos

reservatórios, os quais deverão ser dotados de válvulas de boia e de tampa, e serem lavados e desinfetados no máximo a cada 6 (seis) meses;

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

VIII – separação das instalações prediais da rede públicas até os reservatórios, no caso de abastecimento por fonte alternativa;

IX – proibição de direcionamento da água de chuva para a rede coletora de esgoto;

X – despejo exclusivo de esgoto doméstico na rede coletora;

XI – comunicação ao prestador de serviços sobre vazamentos de água e extravasamentos de esgoto em vias públicas;

XII – anotação do número do protocolo ou solicitação de serviço ao entrar em contato com o PRESTADOR; e

XIII – manutenção da limpeza da caixa de gordura e seu bom estado de conservação;

XIV – na ausência de rede pública de esgotamento sanitário disponível ou de conexão factível, implantar, operar e manter solução alternativa adequada, conforme projeto aprovado e normas técnicas e regulatórias aplicáveis; e

XV – permitir, quando cabível, o acesso de agentes autorizados para vistoria e verificação da adequação da solução alternativa de esgotamento sanitário.

ART. 159. São considerados atos irregulares, sem prejuízo das demais obrigações previstas neste regulamento, a ação ou omissão do usuário em relação a qualquer dos seguintes fatos:

I – não ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto quando estas estiverem disponíveis e houver conexão factível, no prazo estabelecido pelo ORCISPAR ou pelo titular;

II – intervenção não autorizada pelo PRESTADOR nas instalações dos sistemas públicos de água ou esgoto;

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

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

V – derivação do ramal predial antes do hidrômetro;

VI – danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

VII – ligação clandestina de água ou esgoto;

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

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

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

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

XII – impedimento voluntário à promoção da leitura do medidor, à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro ou à caixa de inspeção da ligação de esgoto pelo PRESTADOR;

XIII – consumo de água para usos não essenciais em períodos oficiais de racionamento, conforme orientação do PRESTADOR;

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

XV – utilização indevida do hidrante;

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

XVII – lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais, sem autorização do PRESTADOR; e

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

XIX – implantação, utilização ou manutenção de fossa negra ou rudimentar, ou de solução alternativa de esgotamento sanitário em desacordo com projeto aprovado, normas técnicas ou regulamentação aplicável; e

XX – lançamento de esgoto bruto ou efluente sem destinação adequada no solo, na rede de drenagem pluvial, em corpos hídricos ou em qualquer local não autorizado.

ART. 160. As penalidades aplicáveis pelo descumprimento deste Regulamento são:

I – Advertência;

II – Multa;

III – Suspensão do abastecimento de água, nos casos previstos neste Regulamento;

IV – Supressão da ligação, nos casos previstos neste Regulamento e na legislação aplicável.

§ 1º. A aplicação das penalidades observará a gravidade da infração, a reincidência, o risco ao sistema e os prejuízos causados ao PRESTADOR ou a terceiros.

§ 2º. A multa será aplicada em parcela única, conforme os valores previstos na Tabela de Infrações homologada pelo ORCISPAR, sem cobrança mensal ou sucessiva pelo mesmo fato gerador.

§ 3º. A aplicação de multa não afasta a obrigação do usuário de reparar os danos causados e quitar os valores eventualmente devidos.

ART. 161. O pagamento de multa em consequência de infração cometida não elide a responsabilização criminal.

ART. 162. O usuário somente poderá utilizar a água fornecida pelo PRESTADOR para uso no imóvel sobre o qual tenha a posse, a propriedade ou outro direito real sobre o imóvel.

ART. 163. É de responsabilidade do proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel manter, após o ramal predial, a adequação técnica e a segurança das instalações internas do imóvel.

ART. 164. O proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel será responsável pelas adaptações das instalações do imóvel, necessárias ao recebimento dos equipamentos de medição, de acordo com normas específicas.

ART. 165. O usuário será responsável por danos causados aos equipamentos de medição, decorrentes de qualquer procedimento irregular ou de deficiência técnica das instalações hidrossanitárias do imóvel, não atribuíveis ao PRESTADOR.

ART. 166. O usuário ou condomínio será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de medição instalados no imóvel, devendo comunicar ao PRESTADOR toda e qualquer anomalia ou ocorrência que verificar.

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

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

proteção do hidrômetro.

§3º. Na hipótese do §2°, o PRESTADOR deverá encaminhar comunicado ao usuário, com aviso de recebimento, contendo as motivações técnicas para instalação do hidrômetro fora do limite do imóvel, bem como informação ao usuário de que cabe à autarquia, neste caso, a responsabilidade pela instalação dos dispositivos de proteção do hidrômetro.

§4º. Quando o PRESTADOR, por razões de ordem técnica, instalar o hidrômetro fora do limite físico do imóvel, não caberá multa por violação ou rompimento de lacres.

ART. 167. O usuário indenizará o PRESTADOR na hipótese de danos ao hidrômetro quando o equipamento estiver sob sua responsabilidade.

PARÁGRAFO ÚNICO. A indenização será equivalente ao valor da substituição do hidrômetro, conforme a tabela de receitas, observado processo administrativo no qual será garantido o contraditório e a ampla defesa.

ART. 168. O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a economia esteve incorretamente classificada em sua categoria de uso, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada a ocorrência dos seguintes fatos:

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

II – omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

ART. 169. Sendo o usuário notificado para correção ou adequação de irregularidade, este deverá observar o prazo da notificação para regularizar a situação que deu origem à notificação ou, querendo, apresentar defesa administrativa num prazo de 15 (quinze) dias a contar do recebimento da notificação.

§1º. Apresentada defesa administrativa, o PRESTADOR terá um prazo de 5 (cinco) dias para apreciar os argumentos da defesa.

§2º. Mantida a notificação, será dado conhecimento ao usuário das conclusões de seu processo, sendo concedido novo prazo de 30 (trinta) dias para as providências se for o caso, ficando sujeito à suspensão da prestação dos serviços de fornecimento de água até seu cumprimento.

ART. 170. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do

fornecimento efetuada nos termos do artigo 122 deste regulamento, tendo em vista a prevalência do interesse da coletividade, bem como as exceções legais.

§1º. O PRESTADOR deverá manter equipes de atendimento às ocorrências emergenciais disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia todos os dias do ano.

§2º. O PRESTADOR deve compensar financeiramente os usuários por interrupções não programadas, conforme Instrumento normativo do ORCISPAR.

CAPÍTULO VIII

DAS CAIXAS DE GORDURA

ART. 171. Os estabelecimentos destinados ao ramo de refeições deverão possuir caixa de gordura, conforme manual de projetos hidrossanitários.

§1º. As caixas de gordura poderão ser de concreto, PVC, fibra de vidro ou material compatível, devendo o dimensionamento, localização, construção e outros dados técnicos passarem pela aprovação do PRESTADOR.

§2º. Caberá ao PRESTADOR a fiscalização periódica da limpeza das caixas de gordura.

ART. 172. As caixas de gordura serão dimensionadas conforme normas da ABNT, e de acordo com a seguinte relação: cada 1 m² (um metro quadrado) de área do estabelecimento corresponderá, no mínimo, a 1,5 (um virgula cinco) litros de volume na caixa de gordura, sendo que, no total obtido deverá ser acrescentado 20(vinte) litros.

ART. 173. Os estabelecimentos que servirem somente de lanches e sorvetes ou destinados ao ramo de padaria e confeitaria também estão obrigadas a possuir caixa de gordura, cujo dimensionamento será estipulado pelo PRESTADOR.

CAPÍTULO IX

DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

ART. 174. O PRESTADOR é responsável pelo acompanhamento dos projetos e execução das obras e instalações necessárias para a adequada prestação dos serviços e deve atender às solicitações e reclamações recebidas, relacionadas as suas atividades, de

acordo com os prazos e condições estabelecidas em normativo do ORCISPAR.

ART. 175. O PRESTADOR deve dispor de sistema de atendimento aos usuários para solicitações e reclamações, por meio telefônico e eletrônico, incluindo posto de atendimento presencial podendo ser substituído o atendimento presencial, fora dos dias e horários de expediente normal, por outros meios capazes de promover a pronta interação dos usuários consigo.

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

Art. 176. O PRESTADOR deverá manter serviço de atendimento ao usuário 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive para recebimento de reclamações, comunicação de vazamentos, extravasamentos, falta d'água e situações de emergência.

§ 1º. Todo atendimento deverá gerar número de protocolo, que será informado ao usuário.

§ 2º. O usuário poderá registrar reclamações, denúncias e manifestações diretamente ao PRESTADOR ou, quando necessário, junto à Ouvidoria do ORCISPAR, ainda que o PRESTADOR não possua ouvidoria própria

ART. 177. O PRESTADOR deve disponibilizar ao ORCISPAR, conforme seus normativos, relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo, sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem, percentual de reclamações não atendidas e os respectivos motivos das reclamações.

ART. 178. O PRESTADOR pode disponibilizar para os usuários sistemas *web* e aplicativos de celular com, no mínimo, informações sobre cobrança e medição dos serviços com histórico de pelo menos 12 (doze) meses.

ART. 179. O PRESTADOR deverá atender às solicitações e/ou reclamações recebidas do usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, salvo situações específicas previstas neste regulamento.

§1º. O PRESTADOR deverá informar o respectivo número do protocolo de registro

quando da formulação da solicitação e/ou reclamação.

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

ART. 180. O PRESTADOR deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os usuários, que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações em atendimento à legislação vigente.

ART. 181. O PRESTADOR deverá desenvolver, em caráter permanente e de maneira adequada, campanhas com vistas a:

I – divulgar os direitos e deveres específicos dos usuários dos serviços prestados por si;

II – orientar sobre a utilização racional e formas de combater o desperdício de água;

III – orientar sobre a importância e os procedimentos corretos para ligação do imóvel à rede de esgotamento sanitário;

IV – divulgar outras orientações por determinação do ORCISPAR.

ART. 182. Na utilização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário fica assegurado ao usuário, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que, porventura, lhe sejam causados em função deste serviço.

PARÁGRAFO ÚNICO. O ressarcimento deverá obedecer aos requisitos e ao procedimento estabelecido em Resolução do ORCISPAR.

ART. 183. Ocorrendo restrição ou insuficiência dos meios para o atendimento aos usuários, as condições estabelecidas neste regulamento poderão, por solicitação do PRESTADOR devidamente justificada e a critério do ORCISPAR por meio de resolução específica, ser suspensas parcial ou integralmente, por prazo determinado, com ampla divulgação, enquanto persistir a limitação.

ART. 184. O PRESTADOR deverá manter nas unidades de saneamento, em local de fácil visualização e acesso, exemplar impresso deste regulamento para conhecimento ou

consulta dos interessados, disponibilizando-o prontamente ao usuário quando solicitado.

ART. 185. O PRESTADOR deverá prestar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da Resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

PARÁGRAFO ÚNICO. A tabela com os valores dos serviços diversos cobráveis, deverá estar afixada nas unidades de saneamento, em local de fácil visualização, devendo o PRESTADOR adotar, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas.

ART. 186. Os usuários, individualmente, ou por meio de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao PRESTADOR, ao Poder Público Municipal e ao ORCISPAR.

PARÁGRAFO ÚNICO. O PRESTADOR deverá manter em todas as unidades de saneamento, em local de fácil visualização e acesso, instruções para encaminhamentos de solicitações e reclamações, devendo observar o prazo de 30 (trinta) dias para resposta e providências.

ART. 187. Para obter informações acerca de sua situação cadastral e/ou de débitos, o usuário deve dirigir-se à Unidade de Saneamento mais próxima ou acessar o site ou outros meios disponibilizados pelo PRESTADOR para autoatendimento.

ART. 188. O PRESTADOR deve emitir e encaminhar ao usuário, sem ônus, declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei Federal n.º 12.007, de 2009.

CAPÍTULO X
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

ART. 189. O PRESTADOR deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões previstas neste regulamento, adotando procedimento único para toda a área de atuação.

ART. 190. Nos casos em que houve a utilização da média de consumo para fins de faturamento por mais de 3 (três) ciclos consecutivos e completos de leitura, até a data de aprovação deste regulamento pelo ORCISPAR, as duas faturas imediatamente subsequentes à utilização da média, baseadas no volume efetivamente medido, continuarão sendo cobradas pela média, mas com a comunicação expressa ao usuário, de forma educativa, acerca do volume efetivamente medido.

PARÁGRAFO ÚNICO. Após as duas faturas imediatamente subsequentes à utilização da média, haverá a cobrança pelo volume efetivamente medido, sem que caiba qualquer tipo de utilização de média.

ART. 191. O PRESTADOR não fornecerá água para fins de revenda, a não ser por convênio ou quando houver interesse de saúde pública.

ART. 192. Os casos omissos, dúvidas e situações não previstos neste regulamento, serão encaminhados pelo PRESTADOR ao ORCISPAR, que decidirá em conformidade com a legislação aplicável.

PARÁGRAFO ÚNICO. O ORCISPAR poderá requisitar ao PRESTADOR, a qualquer momento, informações ou relatórios extraordinários sempre que julgar que o serviço prestado não está atendendo de forma substancial as obrigações estabelecidas pela legislação aplicável ao serviço, adotando o procedimento estabelecido em suas normas regulatórias.

ART. 193. É assegurada ao usuário a apresentação de manifestação e/ou recurso ao ORCISPAR dos atos e decisões do PRESTADOR.

ART. 194. O Serviço de Ouvidoria do ORCISPAR e serviço de relacionamento com o cliente do PRESTADOR adotarão comunicação eficiente para apreciação das demandas dos usuários.

Contatos Ouvidoria

ORCISPAR

(44) 3123-2830

ouvidoria@orcispar.pr.gov.br