

## **RESOLUÇÃO ARSI Nº 008, DE 07 DE DEZEMBRO DE 2010**

*Estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.*

A Diretoria Colegiada da Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo – ARSI, no uso de suas atribuições legais e, no disposto nos Artigos 4º e 6º da Lei Complementar nº 477, de 29 de dezembro de 2008, e nos Artigos 34 e 35 da Lei nº 9.096, de 29 de dezembro de 2008;

Considerando a necessidade de estabelecer as disposições referentes às condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, visando aprimorar o relacionamento entre os agentes regulados pela ARSI responsáveis pela prestação destes serviços e os seus usuários; e

Considerando as sugestões recebidas em função da Consulta Pública ARSI nº 001/2010, realizada no período de 23 de agosto de 2010 à 06 de outubro de 2010, e da Audiência Pública ARSI nº 001/2010, realizada em 26 de outubro de 2010, objetivando recolher contribuições e informações que subsidiaram a elaboração da redação final da resolução, propiciando aos interessados o encaminhamento de seus pleitos, opiniões e sugestões sobre a minuta de resolução apresentada;

### **RESOLVE:**

**Art. 1º** Aprovar, na forma do anexo, as Condições Gerais para a Prestação e Utilização dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário.

**Art. 2º** Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**José Eduardo Pereira**

Diretor Geral

**Aloísio da Cunha Ramaldes**

Diretor Técnico

**Isabela Finamore Ferraz**

Diretora Administrativa e Financeiro

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

### CAPÍTULO I - DO OBJETIVO

**Art. 1º** Estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, regulados, controlados e fiscalizados pela ARSI, disciplinando o relacionamento entre o prestador de serviços e os seus usuários, nos termos da Lei Federal 11.445 de 05 de janeiro de 2007, Lei Estadual 9.096 de 30 de dezembro de 2008 e Lei Complementar Estadual 477 de 29 de dezembro de 2008.

### CAPÍTULO II - DAS DEFINIÇÕES

**Art. 2º** Para os fins e efeitos desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

- I. Abastecimento de água: constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações necessárias ao abastecimento público de água, desde a captação até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição;
- II. Acreditação: declaração oficial de habilitação emitida pelo órgão metrológico oficial ou por entidade pública por ele autorizada, ao laboratório que atenda aos requisitos estabelecidos, tornando-o apto à realização das atividades metrológicas.
- III. Aferição do medidor: verificação das medidas indicadas pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica, realizada pelo prestador do serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, órgão metrológico oficial ou em laboratórios;
- IV. Água bruta: água da forma como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento;
- V. Água de reuso: água resultante do processo de tratamento de esgotos, não potável, destinada a usos diversos que não o consumo humano ou animal;
- VI. Água potável: água para consumo humano cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade, conforme definido pelo órgão competente, e que não ofereça riscos

à saúde;

**VII.** Água tratada: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada para determinado fim;

**VIII.** Aviso de débito: comunicado ao usuário titular informando o valor do débito pendente em seu nome;

**IX.** Cadastro comercial: conjunto de registros permanentemente atualizados e necessários a comercialização, faturamento, cobrança de serviços, e apoio ao planejamento e controle operacional;

**X.** Caixa de inspeção e ligação: dispositivo destinado a permitir a transição entre o coletor predial interno e o ramal predial de esgoto, bem como a inspeção, limpeza, desobstrução, a partir do ponto de coleta de esgoto;

**XI.** Ciclo de faturamento: período entre uma leitura e outra do medidor, correspondente ao faturamento de determinada ligação;

**XII.** Coleta de esgoto: recolhimento do refugo líquido das unidades por meio de ligações à rede coletora, com a finalidade de afastamento;

**XIII.** Coletor predial de esgoto: canalização de esgoto localizada na área interna dos imóveis com a finalidade de coletar as águas servidas;

**XIV.** Consumo de água: volume de água, expresso em m<sup>3</sup> (metro cúbico), utilizado em um imóvel, em um determinado período;

**XV.** Consumo estimado: volume de água, expresso em m<sup>3</sup> (metro cúbico), atribuído a uma unidade usuária, quando a ligação é desprovida de medidor;

**XVI.** Consumo faturado: consumo em m<sup>3</sup> (metro cúbico), correspondente ao valor faturado em Reais;

**XVII.** Consumo medido: volume de água registrado através de medidor em um determinado período;

**XVIII.** Consumo médio: média dos consumos medidos válidos, relativos aos últimos 12 (doze) meses, mesmo que incompletos. ([Redação dada pela Resolução ARSP nº 051 de 19/08/2021](#))

**XIX.** Contrato de adesão: contrato padronizado, que disciplina as condições para o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, em conformidade com

o modelo elaborado pela ARSI, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário titular;

**XX.** Contrato especial de prestação de serviços: instrumento contratual pelo qual o prestador de serviços e o usuário titular ajustam as características técnicas e as condições comerciais especiais dos serviços, nos termos da Resolução da ARSI;

**XXI.** Corte do fornecimento: interrupção do serviço de abastecimento de água, pelo prestador, por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio, sem a retirada do medidor e sem a interrupção do faturamento;

**XXII.** Despejo não doméstico: efluente líquido proveniente do uso de água para atividades industriais ou serviços diversos, com características qualitativas e quantitativas diversas das águas residuárias domésticas;

**XXIII.** Economia: imóvel ou subdivisão de um imóvel, com ocupação interdependente e autônoma de consumo em relação às demais, perfeitamente identificável e/ou comprovável em função da finalidade de sua ocupação e destinação, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias;

**XXIV.** Empreendimento: loteamentos, conjuntos habitacionais, condomínios e demais agrupamentos residenciais, comerciais, industriais e públicos, cuja demanda, definida pelo prestador de serviço, justificar seu enquadramento;

**XXV.** Esgotamento sanitário: serviço público, que abrange atividades, infraestruturas e instalações, e envolve uma ou mais etapas de coleta, afastamento, transporte, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários;

**XXVI.** Esgoto doméstico ou domiciliar: provêm principalmente de residências, edifícios comerciais, instituições ou quaisquer edificações que contenham instalações de banheiros, lavanderias, cozinhas ou qualquer dispositivo de utilização da água para fins com característica doméstica;

**XXVII.** Estrutura tarifária: conjunto de tarifas aplicáveis às componentes de consumo de água e utilização do sistema de esgotamento sanitário.

**XXVIII.** Fatura: documento emitido pelo prestador de serviços para cobranças relacionadas aos serviços prestados, devendo apresentar os elementos definidos na presente Resolução e as informações sobre a qualidade da água conforme definido pelos órgãos competentes;

**XXIX.** Fonte alternativa de abastecimento: suprimento de água a determinado imóvel, por meio de soluções individuais, não provenientes do sistema público de

abastecimento;

**XXX.** Fornecimento suprimido: interrupção definitiva do abastecimento de água a determinado imóvel mediante intervenção no ramal predial com interrupção do faturamento;

**XXXI.** Fornecimento suspenso: interrupção temporária do abastecimento de água a um imóvel, mantido o seu ramal predial;

**XXXII.** Imóvel: unidade predial ou territorial urbana ou rural constituída por uma ou mais unidades usuárias;

**XXXIII.** Inspeção: procedimento fiscalizatório da unidade usuária, efetivado a qualquer tempo, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do prestador de serviços, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;

**XXXIV.** Instalação predial de água: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças de utilização, aparelhos e dispositivos existentes na área interna do imóvel, a partir do padrão de ligação de água, e destinada ao seu abastecimento;

**XXXV.** Instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, equipamentos, peças, inclusive caixa de inspeção, e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, até o ponto de coleta de esgoto, empregados na coleta de esgotos, sob responsabilidade de uso e manutenção do usuário titular;

**XXXVI.** Lacre: dispositivo de segurança destinado a constatar a violação dos medidores em face de atos que possam prejudicar a medição e o sistema de abastecimento de água;

**XXXVII.** Ligação ativa: imóvel com ligação de água e/ou esgoto conectada à rede pública e com cadastro regular junto ao prestador de serviço;

**XXXVIII.** Ligação clandestina: ligação do imóvel, sem registro no cadastro técnico do prestador, à rede distribuidora de água e/ou coletora de esgoto, ou derivada da canalização da água de outro ramal predial sem autorização ou conhecimento do prestador de serviços.

**XXXIX.** Ligação inativa: imóvel com o fornecimento de água e/ou esgoto suprimida, permanecendo no cadastro do prestador de serviços;

**XL.** Ligação temporária: ligação de água e/ou esgoto para utilização em caráter temporário;

**XLI.** Ligação: é a interligação da rede de distribuição de água e/ou coletora de esgoto ao ponto de entrega de água e/ou coleta de esgoto;

**XLII.** Medição individualizada: medição do volume de água e faturamento de água e esgoto sanitário em separado por unidade usuária em condomínios e demais agrupamentos residenciais, comerciais, industriais e públicos, fechados, na área de abrangência e critérios do prestador de serviços;

**XLIII.** Medidor: aparelho destinado a medir, indicar, totalizar e registrar, cumulativamente e continuamente, o volume de água que o atravessa, fornecido por meio da ligação a uma unidade usuária;

**XLIV.** Padrão de ligação de água: conjunto de elementos constituído pelo medidor, registro, dispositivos de proteção e de controle da medição e demais conexões hidráulicas, que interliga o ramal predial de água à instalação predial do usuário titular;

**XLV.** Ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações sanitárias do usuário titular caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

**XLVI.** Ponto de entrega de água: é o ponto de conexão da rede pública de água com as instalações hidráulicas de utilização do usuário titular, operando-se no padrão de ligação, caracterizando-se este como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

**XLVII.** Ramal predial de água: trecho de ligação de água, composto de tubulações e conexões situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água;

**XLVIII.** Ramal predial de esgoto: trecho de ligação de esgoto, composto de tubulações e conexões situadas entre o ponto de coleta de esgoto e a rede pública de esgotamento sanitário;

**XLIX.** Rede de coleta de esgoto: conjunto de tubulações, acessórios, instalações e equipamentos, destinado a coleta e destinação do esgoto às unidades de tratamento ou de lançamento, sendo parte integrante do sistema público de coleta de esgoto;

**L.** Rede de distribuição de água: conjunto de tubulações, acessórios, instalações e equipamentos destinados a distribuição de água, sendo parte integrante do sistema público de abastecimento de água;

**LI.** Registro: peça instalada e operada exclusivamente pelo prestador de serviços

no padrão de ligação de água, antes do medidor, destinada ao controle e interrupção do fluxo de água;

**LII.** Religação: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de supressão e/ou corte por inadimplência ou solicitação do usuário titular;

**LIII.** Reservatório: componente do sistema público de abastecimento de água ou particular destinado a armazenar água;

**LIV.** Sistema público de abastecimento de água: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao abastecimento público de água;

**LV.** Sistema público de esgotamento sanitário: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao esgotamento sanitário utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

**LVI.** Tarifa: contraprestação pecuniária correspondente em razão da regular fruição dos serviços de abastecimento de água e coleta/tratamento de esgoto sanitário;

**LVII.** Testada do imóvel: limite do lote com a via pública;

**LVIII.** Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

**LIX.** Usuário: pessoa física ou jurídica que se utilize dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

**LX.** (revogado). ([Redação dada pela Resolução ARSP nº 051 de 19/08/2021](#))

## **CAPÍTULO III - DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO**

### **SEÇÃO I - DA TITULARIDADE**

**Art. 3º** Titular é o usuário, pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais;

**§ 1º** Um usuário poderá ser titular de uma ou mais ligações para abastecimento de



ma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em locais diversos. (Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011)

§ 2º O atendimento a mais de uma ligação, de um mesmo usuário titular, no mesmo local, condicionar-se-á à observância de requisitos técnicos e de segurança, previstos em normas e/ou padrões do prestador dos serviços de água e/ou esgotamento sanitário. (Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011)

## SEÇÃO II - DAS CATEGORIAS

**Art. 4º** (Revogado). (Redação dada pela Resolução ARSP nº 051 de 19/08/2021)

- I. (revogado). (Redação dada pela Resolução ARSP nº 051 de 19/08/2021)
- II. (revogado). (Redação dada pela Resolução ARSP nº 051 de 19/08/2021)
- III. (revogado). (Redação dada pela Resolução ARSP nº 051 de 19/08/2021)
- IV. (revogado). (Redação dada pela Resolução ARSP nº 051 de 19/08/2021)

§ 1º As categorias referidas neste artigo poderão ser divididas em subcategorias e em faixas de consumo, a critério da ARSI. (Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011)

§ 2º O abastecimento de água às embarcações de qualquer calado deve ser classificado na categoria industrial. (Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011)

§ 3º As ligações de caráter temporário deverão ser classificadas de acordo com as atividades que serão nelas exercidas, conforme Art. 4º . (Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011)

§ 4º Quando uma mesma ligação for utilizada para imóveis com mais de uma atividade, cada economia será classificada na categoria de consumo relativo à sua atividade e, para efeito de faturamento, será utilizada a tarifa da categoria de maior consumo. (Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011)

a) O usuário titular poderá optar por uma única separação da ligação das unidades usuárias, mediante solicitação e quando houver viabilidade técnica.

§ 5º Na hipótese da alínea a do parágrafo anterior, a adequação do imóvel às normas técnicas do prestador de serviços é de responsabilidade do usuário titular. (Redação dada pela Resolução ARSI Nº 015 de 29/11/2011)

**Art. 5º** Compete ao prestador de serviços, mediante inspeção no imóvel, verificar



a sua real utilização, determinar sua classificação e ainda, estabelecer a quantidade de unidades usuárias.

**§ 1º** Havendo mudança de atividade ou de características construtivas do imóvel que importe em alteração no cadastro comercial do prestador de serviços, o usuário titular deverá comunicar o fato diretamente ao prestador para que se proceda a revisão dos dados cadastrais de categoria e quantidade de unidades usuárias. (Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011)

**§ 2º** A mudança de categoria, subcategorias e quantidade de economias poderá ocorrer unilateralmente por parte do prestador de serviços, sempre que se verifique ser a água utilizada para fins diversos daqueles que serviram de base à sua fixação. (Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011)

**Art. 6º** Quando houver reclassificação da unidade usuária, o prestador do serviço deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

I. emitir comunicado específico para a unidade usuária, no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes da apresentação da fatura de água subsequente à reclassificação, esclarecendo as condições da nova categoria, subcategoria e tarifa, inclusive quando for o caso, informando-o da necessidade de celebrar aditivo ao contrato de fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

**§ 1º** Nos casos de reclassificação da unidade usuária por classificação incorreta por culpa exclusiva do usuário titular, o prestador do serviço deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações, no prazo de 15 (quinze) dias, podendo o prestador de serviços cobrar os valores retroativos, nos prazos legais. (Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011)

**§ 2º** No caso de erro de classificação da unidade usuária por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário titular deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior, retroativos aos prazos legais e comprovadamente pagos, sendo vedado ao prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor. (Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011)

## **SEÇÃO II - DO CADASTRO COMERCIAL**

**Art. 7º** O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro comercial relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, em cada um deles, no mínimo, as seguintes informações:

- I.** identificação do usuário titular:
- a)** nome completo;
  - b)** data de nascimento;
  - c)** número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento oficial de identificação;
  - d)** número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF;
  - e)** meio de contato com o usuário titular, tais como telefone fixo, celular ou endereço eletrônico;
  - f)** código ou registro de referência do usuário titular.
- II.** identificação da unidade usuária:
- a)** endereço da unidade usuária, considerando o logradouro, localidade, número do imóvel, complemento e o CEP, de acordo com o Cadastro Nacional de Endereços do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, e, quando houver, o número do registro no cadastro imobiliário municipal;
  - b)** matrícula da unidade usuária;
  - c)** tipo de ligação (água e/ou esgoto);
  - d)** número de economias e respectivas categorias ou subcategorias;
  - e)** data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
  - f)** histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 5 (cinco) anos;
  - g)** número ou identificação do medidor e do lacre instalado e sua respectiva atualização, quando houver.

**§ 1º** Caberá ao usuário titular informar o prestador sobre as situações supervenientes que importarem em alteração de seu cadastro, respondendo, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações. [\(Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011\)](#)

## CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

### SEÇÃO I - DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DA COLETA DE ESGOTOS

**Art. 8º** Os serviços prestados obedecerão aos parâmetros mínimos de regularidade, generalidade, continuidade, equidade, eficiência, segurança, atualidade e modicidade das tarifas.

**§ 1º** A responsabilidade do prestador de serviço, aludida no caput deste artigo limita-se ao ponto de entrega da água e/ou coleta de esgoto dos imóveis servidos. A reservação e a utilização após o ponto de entrega da água são de responsabilidade do usuário, cabendo ao prestador orientar e esclarecer quanto aos métodos mais eficientes de manutenção da qualidade. [\(Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011\)](#)

**§ 2º** Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos do Art. 59 e Art. 63 desta Resolução. [\(Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011\)](#)

**Art. 9º** O prestador de serviços deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados até o ponto de entrega de água e de coleta de esgoto.

**Parágrafo único.** Incluem-se nestas providências a elaboração de projetos e execução de obras, bem como, quando for o caso, a sua participação financeira, e a participação financeira do usuário titular e/ou interessado, conforme procedimentos estabelecidos no Art. 10 , Art. 16 e Art. 54 .

**Art. 10** O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução de extensão de redes de água e/ou de esgoto até uma distância total de 24 (vinte e quatro) metros em área urbana ou de 36 (trinta e seis) metros em área rural, medidos desde a rede pública disponível no logradouro até o ponto para ligação do ramal predial, de acordo com o disposto nas normas técnicas.

**§ 1º** Caso a distância seja maior, o prestador de serviços poderá executar, mediante cobrança do usuário titular, a parte dos custos decorrentes da extensão adicional de rede pública, conforme viabilidade técnica executiva, adotando critérios de cálculo preestabelecidos pelo prestador de serviços e homologados pela ARSI.

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

**§ 3º** Para usuários da categoria residencial, ficará a cargo do prestador de serviços a montagem do padrão de ligação de água, com o fornecimento de todos os materiais, inclusive o medidor, conforme normas procedimentais do prestador de serviços.

I. Nos municípios em que o prestador de serviços não possuir condições operacionais para atendimento ao disposto neste parágrafo, a confecção do padrão de ligação poderá ser efetuada pelo usuário titular.

**§ 4º** Nos casos de empreendimentos fechados o prestador de serviços fornecerá água em uma única ligação, independente da medição das economias ser individualizada, e coletará o esgoto, também, em uma única ligação, resguardadas condições técnicas apuradas pelo prestador de serviços referente a declividade, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou empreendedores.

**§ 5º** Nos casos de empreendimentos fechados, o prestador de serviços poderá individualizar a medição de água.

I. as adequações das instalações internas são de responsabilidade do usuário titular, atendendo aos requisitos técnicos do prestador de serviços.

**§ 6º** 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.

**§ 7º** Em casos especiais, mediante concordância expressa do usuário titular, o prestador de serviços poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

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

## **SEÇÃO II - DAS REDES DISTRIBUIDORAS DE ÁGUA E COLETORAS DE ESGOTO**

**Art. 11** As tubulações dos serviços públicos de fornecimento de água e esgotamento sanitário serão preferencialmente assentadas em via pública, podendo ocorrer assentamento em propriedade privada, mediante constituição da respectiva servidão administrativa.

**§ 1º** As áreas servientes passarão para o usufruto do prestador de serviços, integrando o sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

**§ 2º** As despesas com execução de obras de remanejamento ou ampliação da rede de distribuição de água e/ou coleta de esgoto em época anterior à prevista nos programas do prestador de serviços para a implementação de tais serviços, correrão por conta do interessado, conforme condições estabelecidas pelo prestador de serviços.

**Art. 12** O assentamento de tubulações para abastecimento de água e para esgotamento sanitário, a instalação de equipamento e a execução da ligação serão efetuados pelo prestador de serviços ou por terceiros devidamente autorizados, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais e a legislação aplicável.

**Art. 13** Compete privativamente ao prestador de serviços operar, manter, executar modificações, ligações e interligações na tubulação dos Sistemas Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário.

### **SEÇÃO III - DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO**

**Art. 14** O Ponto de entrega de água e o ponto coleta de esgoto deverão situar-se no limite da via pública com o terreno do imóvel, em local de fácil acesso, que permita a instalação do padrão de ligação e leitura do medidor.

**§ 1º** Havendo uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de entrega/coleta situar-se-á no limite da via pública com a primeira propriedade intermediária.

**§ 2º** Havendo condições técnica, o ponto de entrega/coleta poderá situar-se dentro do imóvel em que se localizar a unidade usuária, de acordo com a conveniência técnica estabelecida pelo prestador de serviços.

**§ 3º** O prestador deverá elaborar descritivo do modelo de padrão de ligação, compreendendo no mínimo, o tipo do material e dimensões das tubulações, conexões, medidor, caixa de proteção e lacres.

**§ 4º** O modelo de padrão de ligação a que se refere o parágrafo anterior deverá ser disponibilizado pelo prestador aos usuários no site da empresa e nos escritórios de atendimento.

**§ 5º** O prestador de serviço poderá desenvolver padrão de ligação de água específico para ligação que apresente característica especial, devidamente e formalmente caracterizada pelo usuário titular e pelo prestador de serviço.

## **SEÇÃO IV - DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Art. 15** Quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, o pedido de ligação será atendido no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis da seguinte forma, ressalvado o disposto no Art. 16 :

- I. para a realização de inspeção: até 5 (cinco) dias úteis;
- II. para a execução da ligação: até 10 (dez) dias úteis.

**§ 1º** A inspeção para atendimento do pedido de ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário titular em conformidade com o Art. 25, inciso I, alíneas b) e c).

**§ 2º** Ocorrendo reprovação das instalações na inspeção, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, no prazo de 3 (três) dias úteis, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

**§ 3º** Na hipótese do parágrafo anterior, após a adoção das providências corretivas, o interessado deve solicitar nova inspeção ao prestador de serviços, que deverá observar os prazos previstos no inciso I deste artigo.

**§ 4º** Na hipótese de nova inspeção, nos termos do parágrafo anterior, caso as instalações sejam reprovadas por irregularidade que não tenha sido apontada anteriormente pelo prestador, este não poderá cobrar pelas inspeções que venha a fazer para avaliá-las.

**§ 5º** O prazo fixado no inciso II deste artigo deve ser contado a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares pertinentes.

**§ 6º** Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao prestador, este deverá apresentar ao usuário titular, em até 15 (quinze) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

**§ 7º** Considera-se motivo alheio ao prestador, dentre outros, a demora da expedição de autorizações e licenças imprescindíveis à realização das intervenções necessárias à ligação por parte dos entes públicos responsáveis pela gestão do uso do solo, vias públicas e organização do trânsito, desde que cumpridas todas as exigências legais pelo prestador.

**§ 8º** No caso de serviços que requeiram a presença do usuário titular ou

responsável, os mesmos deverão ser executados na data e turno (horário comercial), agendado com o usuário titular.

**Art. 16** O prestador de serviços terá o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar, exceto nos casos de empreendimentos, os estudos, orçamentos e projetos básicos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para início e conclusão das obras de redes de abastecimento de água e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, nos termos do plano de investimentos, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do Art. 28 , quando:

- I. inexistir rede de distribuição e/ou rede coletora em frente ou na testada da unidade usuária a ser ligada;
- II. a rede de abastecimento e/ou rede coletora necessitar alterações ou ampliações.

**Parágrafo único.** Em situações que requeiram estudos específicos cujos prazos de elaboração sejam superiores ao estabelecido no caput, o prestador de serviço deverá informar por escrito ao solicitante o prazo necessário, que não poderá ser superior à 60 (sessenta) dias, a partir da data do pedido de ligação.

**Art. 17** O interessado tem o prazo máximo de 15 (quinze) dias, após a data do recebimento das informações de que trata o Art. 16 , para manifestar por escrito ao prestador de serviços sua opção por:

- I. concordar com os prazos e condições estipulados pelo prestador de serviços;
- II. solicitar antecipação no atendimento mediante aporte de recursos de acordo com os critérios do prestador de serviços; ou
- III. executar a obra diretamente, mediante autorização, aprovação de projeto e acompanhamento, de acordo com critérios do prestador de serviços.

**§ 1º** Findo o prazo de que trata o caput deste artigo, sem que haja manifestação do interessado sobre a sua opção pela forma de execução da obra, o orçamento apresentado perderá a validade.

**Art. 18** Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador de serviços, serão suspensos quando:

- I. o usuário titular não apresentar as informações que lhe couber;
- II. cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização



ou aprovação do órgão competente;

**III.** não for obtida servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e

**IV.** por razões de ordem técnica, acidentes, fenômenos naturais, caso fortuito ou força maior.

**§ 1º** Havendo alteração no prazo de conclusão das obras, em decorrência dos casos relatados nos incisos de I a IV deste artigo, o usuário titular deverá ser informado.

## **SEÇÃO V - DOS OUTROS SERVIÇOS PRESTADOS**

**Art. 19** O prestador poderá disponibilizar outros serviços, relacionados ao fornecimento de água e coleta de esgotos.

**§ 1º** Tais serviços deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, conforme condições estabelecidas pelo prestador de serviços.

## **CAPÍTULO V - DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **SEÇÃO I - DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Art. 20** O fornecimento de água e/ou a coleta e tratamento de esgotos caracterizam-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando quem solicitou os serviços pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito ao recebimento dos serviços em condições adequadas, sendo obrigatória a celebração de contrato, de adesão ou especial, destinado a regular as relações entre o prestador de serviços e o usuário titular.

**Art. 21** O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário titular cópia do contrato de adesão até a data da apresentação da primeira fatura, nos termos desta Resolução.

**Parágrafo único.** O contrato de adesão seguirá modelo elaborado pela ARSI.

**Art. 22** É obrigatória a celebração de contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário titular responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

**I.** para atendimento a usuários especiais, definidos pelo prestador de serviços;

- II. quando se tratar de abastecimento de água bruta e/ou água de reuso;
- III. nos casos de medição individualizada em condomínio fechado, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio; e
- IV. quando o usuário titular tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, para o atendimento de seu pedido de ligação;
- V. quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados in natura na rede de esgotos.

**Art. 23** O Contrato Especial de Prestação de Serviços deverá conter além das cláusulas essenciais aos contratos, outras que digam respeito a:

- I. identificação do ponto de entrega e/ou de coleta;
- II. previsão de volume de água fornecida e/ou de volume de esgoto coletado, quando for o caso;
- III. nos casos em que haja demanda contratada, condições de revisão desta demanda, em especial, a possibilidade de reduzi-la em razão da implantação de medidas de eficiência no uso da água;
- IV. data de início da prestação dos serviços e o prazo de vigência;
- V. padrão dos esgotos a serem coletados, quando for o caso;
- VI. critérios de rescisão.

**§ 1º** Quando o prestador de serviços tiver que fazer investimento específico, o contrato deve dispor sobre as condições, formas e prazos que assegurem o ressarcimento do ônus relativo ao referido investimento, bem como deverá elaborar cronograma para identificar a data provável do início da prestação dos serviços.

**§ 2º** O prazo de vigência do contrato de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes.

**§ 3º** Não havendo disposições contratuais em contrário, o contrato será renovável automaticamente, salvo se uma das partes manifestar interesse no encerramento da relação contratual com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência do prazo final.

## **SEÇÃO II - DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL**

**Art. 24** O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário titular será efetuado segundo as seguintes características e condições:

- I. por ação do usuário titular, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão, conforme o caso;
- II. por ação do prestador de serviços, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária.

**§ 1º** Os desligamentos das unidades usuárias somente poderão ser efetivados após comunicação aos órgãos competentes e observadas as exigências estabelecidas nos contratos de programa.

## **CAPÍTULO VI - DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO**

### **SEÇÃO I - DO PEDIDO DE LIGAÇÃO**

**Art. 25** As ligações de água e/ou de esgoto serão concedidas aos imóveis construídos, ou em construção, a pedido do interessado, ou terceiros por ele autorizados, quando satisfeitas as exigências estabelecidas em normas do prestador de serviços.

**§ 1º** Ao solicitar a ligação e o fornecimento de água e/ou a coleta de esgoto, o interessado assume a responsabilidade pelo pagamento das faturas do serviço realizado pelo prestador de serviços, através de contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

**§ 2º** Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto ao prestador de serviços, este cientificará ao usuário titular quanto à:

- I. obrigatoriedade de:
  - a) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade consumidora, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões do prestador de serviços, postas à disposição do interessado, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do Art. 59 e Art. 63 ;
  - b) instalar em locais apropriados e de livre acesso o padrão de ligação, de acordo com o exposto no § 3º do Art. 10 , destinado à instalação de medidores e outros aparelhos exigidos, conforme normas procedimentais do prestador de

serviços;

**c)** fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade consumidora, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes;

**d)** apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais, Carteira de Trabalho) e o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;

**e)** apresentar um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda, contrato de locação ou outro documento que a prestadora de serviço entenda comprovar a propriedade ou posse do imóvel. Quando não for possível a apresentação de nenhum dos documentos citados, a prestadora de serviço, sob sua responsabilidade, poderá permitir que o usuário titular assine uma Declaração de Titularidade, identificando o imóvel cadastrado e o período no qual o declarante passou a ser, ou foi, o titular do imóvel. ([Redação dada pela Resolução ARSP nº 041 de 28/07/2020](#))

**f)** efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação e o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de acréscimos por impontualidade nos termos do Art. 98 e de interrupção da prestação dos serviços nos termos do Art. 63 ;

**g)** celebrar os respectivos contratos de adesão ou Contrato Especial de Prestação de Serviços;

**II.** eventual necessidade de:

**a)** executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos do prestador de serviços ou do usuário titular, dado a vazão disponível e a demanda a ser atendida;

**b)** obter autorização dos órgãos competentes para a construção de redes e/ou interceptores quando forem destinados a uso exclusivo do interessado;

**c)** apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando a unidade usuária localizar-se em área com restrições de ocupação;

**d)** participar financeiramente das despesas relativas às instalações

necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, incluindo mão-de-obra, encargos, equipamentos e materiais, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas; e

e) tomar as providências necessárias à obtenção de eventuais benefícios estipulados pela legislação;

**§ 3º** A alteração de titularidade da unidade usuária deverá ser realizada quando da apresentação dos documentos que comprovam a propriedade ou posse do imóvel ou locação, como descrito na alínea “e” do inciso I deste artigo.

**§ 4º** A obrigatoriedade de apresentação de parte dos documentos mencionados no § 2º incisos I e II e § 3º , poderá ser afastada em situações excepcionais, observadas as exigências do Art. 31 e Art. 32 , devendo sempre e obrigatoriamente haver o cadastramento do porvir usuário titular que solicitou a ligação.

a) Na falta da documentação do imóvel o prestador poderá efetivar o pedido de ligação de água e/ou de esgotos, preferencialmente para atender o usuário titular beneficiário de tarifa residencial social ou núcleos onde a área esteja regularizada, mas não os imóveis, mediante assinatura de termo de responsabilidade pelo imóvel cadastrado.

b) Para o cadastramento da ligação em determinada categoria de uso o prestador avaliará a utilização dos serviços no imóvel juntamente com a documentação apresentada, e, em havendo incompatibilidade prevalecerá a finalidade de utilização dos serviços para efeito de cadastramento.

**Art. 26** Toda construção permanente urbana em uso, situada em via pública beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá interligar-se à rede pública, de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei Federal n. 11.445/2007 e artigo 54 da Lei Estadual n. 9.096/2008, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

**§ 1º** Na hipótese do caput deste artigo, é dever do usuário titular providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais que permitam o

abastecimento de água e a coleta de esgotos pelo prestador e solicitar o fornecimento dos serviços.

**§ 2º** Uma vez tomadas pelo usuário titular as medidas a que se referem o parágrafo anterior, é dever do prestador, fornecer os serviços, salvo nas situações expressamente excepcionadas nesta Resolução.

**§ 3º** Desde que preservada a isonomia entre os usuários, o prestador poderá,

justificadamente, admitir que o usuário não efetue a interligação de seu imóvel à rede de abastecimento de água e notificará os órgãos competentes.

**§ 4º** A faculdade prevista no parágrafo anterior não se aplica ao caso de interligação à rede de esgotamento sanitário em área urbana.

**Art. 27** O prestador de serviços poderá condicionar a ligação à quitação ou renegociação de débitos relativos anteriores do mesmo usuário titular para o mesmo ou para outro imóvel.

**§ 1º** O prestador de serviços não poderá condicionar a ligação da unidade usuária ao pagamento de débito pendente em nome de terceiros, ainda que referente ao mesmo imóvel.

**§ 2º** As vedações do parágrafo anterior não se aplicam nos casos de sucessão comercial.

**Art. 28** Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, efetuar o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

- I. serem superadas as distâncias previstas no caput do Art. 10 , e
- II. haver necessidade de readequação da rede pública.

**§ 1º** O pagamento a que se refere o caput deverá ser realizado previamente à execução das obras ou serviços, salvo se o prestador negociar forma alternativa de pagamento, inclusive parcelado.

**§ 2º** O pagamento previsto na hipótese do inciso II somente será devido se o investimento estiver em desacordo com a área ou o cronograma do plano de investimentos, inclusive seus detalhamentos e alterações.

**§ 3º** Quando os projetos ou serviços na rede pública forem executados pelo interessado, mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado, deverá ser autorizado previamente pelo prestador de serviços que exigirá o cumprimento de suas normas e padrões, postas à disposição do interessado, bem como das normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes.

**§ 4º** O prestador poderá subsidiar o usuário titular do pagamento dos custos de ligação de água e/ou de esgotos.

**§ 5º** Para os casos previstos no § 4º deverá o prestador enviar anualmente, por

ocasião da solicitação de homologação do reajuste tarifário, relatório consolidado à ARSI para acompanhamento do volume de subsídios concedidos para fins de análise da tarifa.

**Art. 29** Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrado pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de registro ou inscrição, sempre vinculado ao usuário titular do imóvel.

**Art. 30** O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto será orientado sobre o disposto nesta Resolução, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião da adesão ao contrato ou início da disponibilização dos serviços.

**Art. 31** As ligações de água e/ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação somente serão executadas mediante autorização expressa da autoridade pública competente ou por determinação judicial.

**Art. 32** As ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão executadas pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização da autoridade pública.

**Art. 33** Barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e/ou esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

**Art. 34** O dimensionamento e as especificações das instalações prediais e do coletor predial deverão estar de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e do prestador de serviços.

**Art. 35** A separação de ligação de água em imóvel constituído por mais de uma economia somente será executada se os imóveis possuírem instalações hidráulicas independentes, padrão conforme normas do prestador de serviços e inexistência ou renegociação do débito. ([Redação dada pela Resolução ARSI n° 015 de 29/11/2011](#))

**Art. 36** Nos casos de reforma ou ampliação de imóveis já ligados às redes públicas de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, o prestador de serviços poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se, se necessário, a devida alteração contratual e cadastral.

**Parágrafo único.** O usuário titular é responsável em informar ao prestador de serviços, expressamente, através de solicitação de viabilidade, quando houver



necessidade de ampliação da demanda.

**Art. 37** Nas ligações destinadas a obras, o proprietário deverá informar ao prestador de serviços a conclusão da construção para fins de enquadramento na categoria tarifária correspondente.

**Art. 38** Em ligações para construção, quando for o caso, o ramal predial deverá ser dimensionado, de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva, desde que esteja adequadamente dimensionado e em bom estado de conservação, devendo o usuário titular:

§ 1º Proceder à desinfecção da instalação predial de água.

§ 2º Informar ao prestador de serviços a conclusão da construção para efeito de enquadramento na categoria tarifária correspondente.

## SEÇÃO II - DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

**Art. 39** Poderão ser concedidas ligações temporárias, de água e de esgoto, por período limitado, conforme procedimentos definidos pelo prestador de serviços quando existir viabilidade técnica para o atendimento.

**Art. 40** No pedido de ligação temporária o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será cobrado pelo consumo medido.

§ 1º As ligações temporárias deverão ser solicitadas com antecedência mínima de cinco dias úteis e terão duração máxima de 180 (cento e oitenta) dias, podendo ser prorrogadas a igual período, mediante solicitação formal do usuário titular.

I. Caso não haja manifestação formal para prorrogação ou regularização da ligação nesse período, o contrato se encerrará imediatamente com a suspensão do abastecimento de água e/ou coleta de esgoto.

§ 2º As despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter temporário, bem como as relativas aos serviços de ligação e desligamento, correrão por conta do usuário titular.

§ 3º O prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, equivalente a até 90 (noventa) dias, com base no consumo provável.

§ 4º Havendo a antecipação de pagamento, o prestador poderá posteriormente adequar as contas com base no consumo medido e efetuar eventual ressarcimento no prazo de 15 (quinze) dias ou cobrança imediata.

§ 5º Serão consideradas como despesas referidas no § 2º, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

**Art. 41** O interessado deverá juntar, ao pedido de ligação de água e/ou esgotamento sanitário o alvará que conste o prazo de funcionamento expedido pela prefeitura municipal e demais documentos estabelecidos pelo prestador de serviços, de acordo com a atividade que será desenvolvida.

§ 1º Para que seja efetuada sua ligação, o interessado deverá ainda:

- I. preparar as instalações temporárias de acordo com orientação do prestador de serviços;
- II. efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme o § 2º e § 3º do Art. 40 ; e
- III. apresentar a devida licença emitida pelo órgão competente.

§ 2º O fornecimento à unidade consumidora de caráter não permanente constitui-se em faculdade do prestador de serviços e condiciona-se à capacidade do sistema de abastecimento de água ou esgotamento sanitário para atendimento do pedido.

## **CAPÍTULO VII - DAS INSTALAÇÕES DOS SERVIÇOS**

### **SEÇÃO I - DA INSTALAÇÃO PREDIAL**

**Art. 42** As instalações prediais internas de água e de esgotos das unidades consumidoras serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, da ABNT, do Instituto Nacional de Metrologia (INMETRO), sem prejuízo do disposto nas posturas estaduais e municipais vigentes.

**Parágrafo único.** Os despejos a serem lançados na rede coletora de esgoto deverão atender aos requisitos das normas legais e regulamentares pertinentes ou outras condições pactuadas.

**Art. 43** Todas as instalações de água a jusante do ponto de entrega e as instalações de esgoto a montante do ponto de coleta serão efetuadas a expensas do usuário titular, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços,

quando achar conveniente, inspecioná-las mediante autorização do usuário.

**§ 1º** O usuário titular se obriga a reparar ou substituir, dentro do prazo que for fixado na respectiva notificação do prestador de serviços, todas as instalações internas defeituosas de forma a evitar desperdício.

**§ 2º** É de inteira responsabilidade do usuário titular os consumos de água excessivos, mesmo os provenientes de instalações internas defeituosas.

**Art. 44** É vedado:

I. a interconexão de qualquer ponto das instalações prediais utilizadas para abastecimento pela rede pública com tubulações alimentadas por água procedente de qualquer outra fonte;

II. a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel; e

III. o uso de quaisquer dispositivos intercalados, tais como bombas e injetores, nas instalações prediais que interfiram no abastecimento público de água.

**§ 1º** Entende-se como instalação predial mencionada no inciso I a rede ou tubulação de água que vai do ponto de entrega de água da prestadora até o reservatório de água do usuário.

**Art. 45** Para as unidades consumidoras ligadas à rede pública em que não for possível o abastecimento direto, mesmo sendo fornecidas pressões em conformidade com o definido nas normas regulamentares, quando for necessária a utilização de bombeamento, o usuário titular se responsabilizará pela construção, operação e manutenção do respectivo sistema de bombeamento, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços e/ou da ABNT.

**Art. 46** Serão de responsabilidade do usuário titular as obras de instalações, operação e manutenção necessárias ao fornecimento dos serviços de esgoto aos prédios, ou parte das edificações, situados abaixo do nível da via pública, bem como daqueles que não puderam ser ligados à rede coletora do prestador de serviços.

**Parágrafo único.** Nos casos previstos neste artigo, o prestador de serviços poderá estudar alternativas junto ao usuário titular para solução do problema, às expensas deste.

**Art. 47** É vedado o emprego de bombas de sucção ligadas diretamente nas instalações prediais de água, sob pena de sanções previstas nesta Resolução.

**Art. 48** Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública coletora de esgoto, deverão, obrigatoriamente, ser tratados previamente pelo usuário titular, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes.

§ 1º Na hipótese prevista no caput, a prestação de serviços de esgotamento sanitário dependerá necessariamente da celebração de contrato específico entre o prestador e o usuário titular.

§ 2º Ficam enquadrados no que dispõe este artigo os despejos de natureza hospitalar, industrial, ou outros cuja composição necessite de tratamento prévio, conforme legislação vigente.

## SEÇÃO II - DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E ESGOTO

**Art. 49** Os ramais prediais serão assentados e mantidos pelo prestador de serviços às suas expensas, observado o disposto no Art. 10 .

§ 1º É vedado ao usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

§ 2º Os danos causados pela intervenção indevida do usuário ou terceiros nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário ou terceiros.

**Art. 50** Compete ao prestador de serviços, quando solicitado e justificado, fornecer ao interessado as informações acerca da rede de abastecimento de água e coleta de esgoto que sejam relevantes ao atendimento do usuário, em especial:

- I. máxima, mínima e média da pressão da rede de abastecimento de água;
- II. capacidade de vazão da rede coletora, para atendimento ao usuário.

**Art. 51** O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto deverá ser feito por um único ramal predial para cada ligação e para cada serviço, salvo quando existirem razões técnicas justificáveis para mais de um ramal.

§ 1º Em imóveis com mais de uma economia, em casos excepcionais e a critério do prestador, a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada categoria poderá ser independente, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial próprio.

§ 2º As economias que possuam instalações prediais e ramal próprios, ainda que

constituam subdivisão de imóvel, deverão ser caracterizadas como unidades usuárias.

**Art. 52** A substituição ou modificação do ramal predial bem como a restauração de muros, passeios e revestimentos decorrentes de serviços realizados pelo prestador de serviços serão de sua responsabilidade, sem ônus para o usuário.

**Parágrafo único.** Não se aplica o disposto no caput sempre que a substituição ou modificação do ramal ou os serviços prestados forem solicitados pelo usuário titular em seu exclusivo interesse, sem que seja justificada por razões técnicas relacionadas ao sistema público e à qualidade dos serviços.

**Art. 53** Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Resolução.

**§ 1º** A operação e manutenção dos ramais condominiais de esgoto na área do projeto serão atribuições dos usuários titulares, sendo o prestador de serviços responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

**§ 2º** Os ramais condominiais construídos sob as calçadas de vias públicas serão considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

## **CAPÍTULO VIII - DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS**

**Art. 54** Em novos loteamentos e outros empreendimentos similares, bem como nos casos de ampliação daqueles já existentes, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, analisar sua viabilidade.

**§ 1º** O não cumprimento do caput deste artigo eximirá o prestador de serviços da responsabilidade pelo atendimento aos referidos empreendimentos.

**§ 2º** Constatada a viabilidade, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para a interligação ao sistema público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

**I.** É facultado ao prestador de serviços estabelecer a documentação necessária para o fornecimento das diretrizes e outros atestados, podendo estabelecer o prazo de validade da documentação que está sendo disponibilizada

ao interessado.

**II.** Expirado o prazo de validade, o interessado perde o direito à reserva de demanda e, deverá reiniciar o processo para nova análise de viabilidade, segundo as normas do prestador de serviços.

**III.** O interessado poderá solicitar a prorrogação do prazo inicialmente concedido, desde que efetuado até 30 (trinta) dias antes do vencimento e mantidas as mesmas características do empreendimento.

**§ 3º** O projeto do sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento será elaborado pelo interessado de acordo com as normas e procedimentos do prestador de serviços e, quando solicitado, apresentado ao prestador de serviços para análise.

**§ 4º** O prestador, ao analisar o projeto ou a obra do empreendimento, deverá indicar, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias:

**I.** todas as alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as, indicando o prazo de validade das informações; e

**II.** todas as adequações necessárias à obra, de acordo com o projeto por ele aprovado, dentro do período de validade do estudo efetuado pelo prestador de serviços.

**§ 5º** O prestador de serviços analisará tecnicamente o projeto de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário para empreendimentos, condomínios, loteamentos, conjuntos habitacionais, vilas e outros que estejam aprovados pelos órgãos competentes, devendo o interessado apresentar ao prestador as licenças ambientais pertinentes.

**Art. 55** As obras internas de implantação de qualquer infraestrutura de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário para atendimento ao empreendimento serão custeadas pelo interessado cabendo-lhe a contratação da execução dos serviços, de acordo com critérios técnicos e econômicos do prestador de serviços.

**§ 1º** O interessado deverá solicitar autorização para início das obras de implantação de infraestrutura de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, visando o acompanhamento técnico pelo prestador de serviços.

**§ 2º** No caso de sistemas a serem operados pelo prestador de serviços, a execução das obras deverão ser por ele acompanhadas, culminado com a entrega do

respectivo cadastro técnico.

**§ 3º** Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados, mediante acordo entre as partes e o prestador de serviços.

**§ 4º** O prestador de serviços poderá, em casos excepcionais, participar dos custos das obras referidas no caput deste artigo, nos casos em que as resoluções da ARSI determinarem a referida participação.

**Art. 56** As instalações, tubulações, redes e equipamentos assentados pelos interessados em áreas públicas, ou onde constituída servidão administrativa, passarão a integrar o sistema de distribuição e/ou coleta do prestador de serviços, desde o momento em que estas forem doadas a título gratuito ao prestador, por meio de instrumento especial firmado entre o prestador e o interessado, e/ou constituída as servidões administrativas.

**Parágrafo único.** As estruturas de que trata o caput serão operadas pelo prestador de serviços, devendo este promover o registro patrimonial.

**Art. 57** As ligações das tubulações às redes dos sistemas de água e esgoto de que trata este capítulo somente serão executadas pelo prestador de serviços depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.

**Parágrafo único.** As obras de que trata este artigo somente terão seu recebimento definitivo após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, fornecimentos das licenças e autorizações necessárias dos órgãos competentes, observadas as normas técnicas e legais vigentes.

**Art. 58** Sempre que forem ampliados os empreendimentos, as despesas decorrentes de reforço ou expansão dos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário correrão por conta do empreendedor.

**Parágrafo único.** Antes da ampliação, o empreendedor deverá solicitar estudo de viabilidade e submeter a aprovação do projeto, seguindo o disposto no Art. 54.



## **CAPÍTULO IX - DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

**Art. 59** O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

- I. manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, pelo usuário;
- II. fatores externos alheios ao prestador de serviços e em situação de emergência que atinja a segurança de pessoas e bens e que coloque em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento;
- III. solicitação do usuário titular;
- IV. necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas;
- V. fornecimento de água a terceiros sem permissão do prestador de serviços;
- VI. por inadimplemento do usuário titular do pagamento das tarifas;
- VII. por impedimento, pelo usuário, de instalação ou acesso ao medidor, em desrespeito ao disposto no Art. 70 e Art. 72 ;
- VIII. quando não for solicitada a regularização da ligação, após a conclusão da obra, incluindo o recadastramento, ou superado o prazo previsto no Art. 40 § 1º, sem que haja pedido de prorrogação;

**§ 1º** Na hipótese do inciso II o prestador de serviços deverá divulgar amplamente o motivo que gerou a interrupção em caráter emergencial e orientar a população sobre os procedimentos a serem adotados.

**§ 2º** Na hipótese do inciso IV, exceto nos casos de emergência, as interrupções programadas deverão ser amplamente divulgadas com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

**§ 3º** Nas hipóteses dos incisos VI e VII o aviso prévio deverá ser emitido com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a interrupção dos serviços.

**§ 4º** Nas demais hipóteses o prestador de serviço poderá suspender o fornecimento de abastecimento de água de imediato.

**Art. 60** O aviso prévio sobre a interrupção dos serviços a que se refere o § 3º do

**Art. 59** deve ser enviado por correspondência específica, assegurada a informação ostensiva e com caracteres destacados, e conter:

- I. o fundamento para a interrupção;
- II. data a partir da qual a interrupção poderá ser realizada;
- III. as providências que poderão ser tomadas pelo usuário para evitar a interrupção ou para obter posteriormente o restabelecimento dos serviços;

**Art. 61** O prestador de serviços deverá informar ao usuário titular o motivo gerador da interrupção e, quando pertinente, indicar as faturas que caracterizaram a inadimplência.

**Art. 62** Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada nesta Resolução.

**§ 1º** Nas hipóteses deste capítulo, constatada que a interrupção do abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar o restabelecimento ou a religação, no prazo máximo de 12 (doze) horas a partir da reclamação do usuário, sem ônus para o mesmo.

**§ 2º** No caso de interrupção indevida do fornecimento, o prestador de serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de multa revertida em favor do usuário, o equivalente ao valor estabelecido para o serviço de religação.

**Art. 63** O prestador de serviços poderá interromper a coleta de esgoto sanitário no caso de deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária e/ou nos padrões do esgoto coletado que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens.

**Parágrafo único.** Na hipótese do caput deste artigo, o prestador deverá comunicar o ocorrido aos órgãos ambientais e de saúde pública, bem como à ARSI, apontando as causas que justificaram a interrupção dos serviços.

**Art. 64** A interrupção ou a restrição dos serviços, prevista nos casos do inciso VI e VII do Art. 59, a usuários caracterizados como estabelecimento de saúde, instituição educacional, de internação coletiva e a usuário residencial beneficiário de tarifa social, será precedida de aviso prévio emitido ao usuário titular com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias da data prevista para a interrupção dos serviços.

**Parágrafo único.** Serão consideradas instituições de internação coletiva aquelas que possuam caráter público ou social, tais como:

- I. asilos;
- II. orfanatos;
- III. cadeias e penitenciárias;
- IV. unidades de aplicação de medidas sócioeducativas; e
- V. albergues de assistência social.

**Art. 65** Os ramais de água ou esgoto poderão ser suprimidos pelas seguintes razões:

- I. por interesse do usuário titular, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e a legislação pertinente;
- II. por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:
  - a) corte da ligação por mais de 60 (sessenta) dias, nos casos previstos nos incisos VI, VII e VIII do Art. 59 e Art. 63 ;
  - b) desapropriação do imóvel;
  - c) fusão de ramais prediais.

**Parágrafo único.** No caso de supressão do ramal de esgoto não residencial, por pedido do usuário titular, este deverá vir acompanhado da concordância dos órgãos de saúde pública e do meio ambiente.

## **CAPÍTULO X - DA RELIGAÇÃO E DO RESTABELECIMENTO**

**Art. 66** Os procedimentos de religação e restabelecimento são caracterizados pela retomada dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pelo prestador de serviços.

**Art. 67** Cessado o motivo da interrupção, inclusive, quando for o caso, mediante pagamento ou renegociação dos débitos, multas, juros e atualização, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água no prazo de:

- I. até 48 (quarenta e oito) horas nos casos em que não houver retirada do ramal predial.
- II. até 72 (setenta e duas) horas nos casos em que ocorreu retirada do ramal predial.

**§ 1º** A retomada dos serviços não poderá ser negada pelo prestador com base em fato superveniente ao motivo que fundamentou a primeira interrupção.

**§ 2º** Caso não haja condições para efetuar a religação por razões técnicas, o prestador de serviços deverá adotar os procedimentos relativos ao pedido de ligação, conforme descritos no Art. 15 .

**Art. 68** Fica facultado ao prestador de serviços a disponibilização de procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de até 6 (seis) horas entre o pedido e o atendimento, o qual, nas localidades onde for adotado, obriga o prestador de serviços a :

- I. informar aos usuários interessados o prazo de religação normal e de urgência e seus valores;
- II. prestar o serviço a qualquer usuário que o solicitar.

## **CAPÍTULO XI - DA MEDIÇÃO E CONSUMO**

### **SEÇÃO I - DOS MEDIDORES DE VOLUME**

**Art. 69** O prestador de serviços é obrigado a instalar medidor em todas as ligações, exceto nas seguintes situações excepcionais e/ou transitórias:

- I. quando a utilização não puder ser feita em razão de dificuldade ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias;
- II. apreciadas e autorizadas pela ARSI, por solicitação do prestador de serviços;
- III. (revogado). ([Redação dada pela Resolução ARSP nº 051 de 19/08/2021](#))

**§ 1º** Todos os medidores de água serão aferidos e devem ter sua produção certificada pelo INMETRO ou outra entidade pública por ele delegada.

**Art. 70** Os medidores e demais peças necessárias a aferição de volume serão instalados de acordo com os padrões do prestador.

**§ 1º** Os medidores deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços.

**§ 2º** É facultado ao prestador de serviços redimensionar, remanejar ou substituir os medidores das ligações, quando constatada a necessidade técnica.

**§ 3º** Somente o prestador de serviços ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o medidor, bem como indicar novos locais de instalação.

**§ 4º** A substituição do medidor decorrente do desgaste normal de seus mecanismos será executada pelo prestador de serviços, sempre que necessário, sem ônus para o usuário.

**§ 5º** Quando da execução dos serviços de substituição do medidor, o usuário titular deverá ser informado, por escrito, da data da substituição e as leituras final do medidor retirado e inicial do instalado.

**§ 6º** A substituição do medidor decorrente da violação de seus mecanismos será executada pelo prestador de serviços, com ônus para o usuário titular, nos termos do parágrafo único do Art. 74 desta Resolução, sem prejuízo da aplicação de penalidades previstas no Art. 106 .

**§ 7º** A indisponibilidade de medidor no mercado não poderá ser invocada pelo prestador de serviços para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

**Art. 71** Os lacres instalados nos medidores poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do prestador de serviços, preferencialmente na presença do usuário titular, e, deverão ter numeração específica constante no cadastro comercial.

**§ 1º** Nenhum medidor poderá permanecer sem os devidos lacres.

**Art. 72** O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso ao ponto de entrega de água e ao ponto de coleta de esgotos.

**Art. 73** O usuário titular poderá obter aferições dos medidores por parte do prestador de serviços.

**§ 1º** A aferição não acarretará qualquer ônus ao usuário titular quando o resultado constatar erro no medidor que acarrete registro superior ou inferior ao permitido pela legislação pertinente.

**§ 2º** O prestador de serviços deverá agendar em até 5 (cinco) dias úteis da solicitação, a data para a realização da aferição, de modo a possibilitar ao usuário titular o acompanhamento do serviço, bem como a autorização, após conhecimento prévio do orçamento elaborado, discriminando os custos a serem eventualmente suportados pelo usuário titular.

**§ 3º** Quando não for possível a aferição no local da ligação, o prestador de serviços

deverá acondicionar o medidor em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste, e entregar ao usuário titular o comprovante do procedimento adotado.

**§ 4º** Caso a aferição tenha sido efetuada pelo prestador de serviços, este deverá encaminhar ao usuário titular o laudo técnico no prazo máximo de 15 (quinze) dias, salvo por razão impeditiva, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis e a conclusão final.

**§ 5º** Persistindo dúvida o usuário titular poderá solicitar, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento do resultado, a aferição do medidor por órgão metrológico oficial ou laboratório acreditado.

**§ 6º** Caso o usuário titular opte por solicitar aferição junto a órgão metrológico oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo usuário titular, no caso em que o resultado aponte que o laudo técnico do prestador estava adequado às normas técnicas, e serão arcados pelo prestador, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico.

**§ 7º** Na hipótese de desconformidade do medidor com as normas técnicas que acarrete faturamento incorreto, deverá ser observado o disposto no Art. 88 .

**§ 8º** Serão considerados em funcionamento normal os medidores que atenderem a legislação metrológica pertinente.

**Art. 74** Os medidores instalados nos ramais prediais são de propriedade do prestador de serviços.

**Parágrafo único.** O usuário titular manterá o medidor sob sua guarda, comprometendo-se a zelar pela sua segurança e integridade, devendo em caso de qualquer sinistro comunicar imediatamente o fato ao prestador de serviços.

**Art. 75** Quando o imóvel for constituído por mais de uma unidade usuária, e houver viabilidade técnica, mediante solicitação do usuário titular, poderá ser instalado mais de um medidor para atender as economias, cada qual correspondente a uma matrícula específica, observado o disposto no Art. 4º , 0a) e Art. 10 § 4º .

## **SEÇÃO II - DO VOLUME DE ÁGUA**

**Art. 76** A determinação do volume de água incidirá sobre as unidades usuárias ligadas às redes públicas de abastecimento de água e terá como base:

- I. as ligações providas de medidor

**II.** as ligações desprovidas de medidor

**Art. 77** Para as ligações providas de medidor, o volume consumido será o apurado por leitura em medidor, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

**§ 1º** Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no medidor, impedimento comprovado de acesso ao mesmo ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume consumido será feita com base no consumo médio.

**§ 2º** O procedimento previsto no parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços adotar as providências sob sua responsabilidade bem como comunicar ao usuário titular, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao medidor e da possibilidade da interrupção do fornecimento.

**§ 3º** Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado com base no § 2º, e caso o prestador não interrompa os serviços nos termos do Art. 59, o faturamento deverá ser efetuado com base na parcela fixa da tarifa da primeira faixa da categoria de enquadramento do usuário, sem a possibilidade do prestador promover futura compensação por eventual saldo positivo entre os valores medidos e faturados. [\(Redação dada pela Resolução ARSP nº 051 de 19/08/2021\)](#)

**§ 4º** Na leitura subsequente à remoção do impedimento, efetuada até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao período em que o medidor não foi lido.

**Art. 78** Para as ligações desprovidas de medidor, enquadradas no disposto nos incisos I e II do Art. 69, o consumo de água será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido das unidades usuárias da mesma categoria em que a ligação estiver enquadrada.

**Art. 79** (Revogado). [\(Redação dada pela Resolução ARSP nº 051 de 19/08/2021\)](#)

**§ 1º** (Revogado). [\(Redação dada pela Resolução ARSP nº 051 de 19/08/2021\)](#)

### **SEÇÃO III - DO VOLUME DE ESGOTO**

**Art. 80** A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis ligados às redes públicas de esgotamento sanitário e terá como base o volume de água consumido, real ou estimado, considerando-se:

I. o abastecimento de água pelo prestador de serviços;



II. o abastecimento por meio de fonte alternativa de água por parte do usuário; e

III. a utilização de água como insumo em processos produtivos.

§ 1º O volume de esgoto, para efeito de faturamento será igual ao volume de água faturado, exceto para o determinado no § 2º.

§ 2º No caso do inciso II e III, os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto faturado observarão as regras gerais propostas pelo prestador de serviços e homologadas pela ARSI.

§ 3º Para efeito de determinação do volume esgotado, para o caso dos usuários que possuam sistema próprio de abastecimento de água e que se utilizam da rede pública de esgoto, o prestador de serviços poderá instalar medidor nesses sistemas ou nos ramais prediais de esgoto, devendo o usuário titular permitir livre acesso para instalação e leitura desses medidores.

## **CAPÍTULO XII - DA LEITURA E FATURAMENTO**

### **SEÇÃO I - DA LEITURA**

**Art. 81** O prestador de serviços deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 26 (vinte e seis) dias e o máximo de 34 (trinta e quatro) dias, de acordo com calendário e cronograma específico.

§ 1º Nos casos de novas ligações a leitura do primeiro faturamento poderá ocorrer em intervalos não inferior a 15 (quinze) dias e não superior a 47 (quarenta e sete) dias.

§ 2º Os remanejamentos de rota ou reprogramação do calendário de leitura, quando necessários, deverão ser precedidos de comunicação aos usuários titulares com antecedência mínima de 1 (um) ciclo completo de faturamento.

§ 3º Nas hipóteses previstas nos parágrafos 1º e 2º é ressalvado o direito do usuário titular da compensação de faturamento caso haja alteração de faixa de consumo que onere a conta com a aplicação de tarifas superiores.

### **SEÇÃO II - DO FATURAMENTO**

**Art. 82** Os Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário serão

remunerados sob forma de tarifas.

**Art. 83** Para efeito de aplicação das tarifas do serviço de esgotamento sanitário, os imóveis subordinam-se a mesma classificação estabelecida para tarifação de água, na forma do Art. 4º .

**Art. 84** O prestador de serviços efetuará o faturamento com periodicidade mensal, observado o disposto no Art. 81 .

**§ 1º** O prestador de serviços deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura.

**§ 2º** No caso de pedido de desligamento o consumo final será estimado com base no consumo médio diário proporcionalmente ao número de dias decorridos entre as datas da última leitura e do pedido de desligamento.

**§ 3º** O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cronograma das respectivas datas previstas para a leitura dos medidores, entrega e vencimento da fatura.

**Art. 85** Ocorrendo reajuste tarifário durante o período de fornecimento, o faturamento desse período será calculado proporcionalmente ao número de dias de consumo da tarifa vigente.

**Art. 86** As leituras e os faturamentos poderão, a critério do prestador de serviços, ser efetuadas em intervalos de até 90 (noventa) dias, de acordo com calendário próprio, nos seguintes casos:

- I. em localidades com até 1.000 (hum mil) ligações; e
- II. em unidades com consumo de água médio mensal igual ou inferior a 10 (dez) metros cúbicos. ([Redação dada pela Resolução ARSP nº 051 de 19/08/2021](#))

**§ 1º** Quando for adotado intervalo plurimensal de leitura, o usuário poderá fornecer a leitura mensal dos respectivos medidores, respeitadas as datas fixadas pelo prestador de serviços.

**§ 2º** A adoção de intervalo de leitura plurimensal deve ser precedida de divulgação aos usuários, a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado e os objetivos pretendidos com a medida.

**Art. 87** Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia dotados de um único medidor, o rateio do consumo entre as economias será disciplinado e realizado pelo condomínio ou grupo de pessoas responsáveis pelos

imóveis.

### **SEÇÃO III - DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO**

**Art. 88** Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

- I. no caso de faturamento a menor: não poderá efetuar cobrança complementar relativo ao serviço efetivamente prestado; e
- II. no caso de faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário titular das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, nos termos da legislação vigente.

**§ 1º** No caso do inciso II, o prestador deverá:

- a) calcular o montante a ser devolvido, considerando as tarifas e a estrutura de faixas tarifárias em vigor no período em que ocorreram as diferenças de faturamento, acrescidas de juros e multa, conforme critérios definidos no Art. 98;
- b) efetuar a devolução por meio de compensação nas faturas subseqüentes a partir do primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior pelo prestador ou do aviso do usuário, ou quando solicitado pelo usuário, providenciar a devolução em moeda corrente por meio de cheque nominal ou depósito em conta bancária informada pelo usuário.

**Art. 89** Nos casos de anormalidades de consumo devido a vazamentos nas instalações internas do imóvel, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base no consumo médio.

**§ 1º** O prestador de serviços poderá realizar inspeção no imóvel, preferencialmente com agendamento prévio, para comprovação da ocorrência de vazamento e do respectivo reparo.

**§ 2º** O usuário titular perderá o direito ao disposto no caput se for cientificado da necessidade de proceder à manutenção e/ou correção das instalações prediais sob sua responsabilidade e não adotar as providências cabíveis em até 30 (trinta) dias da ciência das medidas necessárias.

### **SEÇÃO IV - DO FATURAMENTO DE OUTROS SERVIÇOS**

**Art. 90** O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços:

- I. ligação de água e/ou esgoto, observado o disposto no Art. 10 ;
- II. inspeção da ligação de água e/ou esgoto, observado o disposto no § 2º;
- III. aferição de medidor, exceto os casos previstos no Art. 73 § 1º ;
- IV. religação de água e/ou esgoto normal;
- V. religação de água e/ou esgoto de urgência;
- VI. emissão de segunda via de fatura a pedido do usuário, exceto se por meio da internet ou caso o prestador não tenha efetuado a entrega da fatura regular;

**§ 1º** O prestador poderá executar outros serviços relacionados à prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário e que o usuário, por sua livre escolha, opte por contratar a concessionária para a realização dos mesmos.

**§ 2º** Não será cobrada a primeira inspeção realizada para pedido de ligação de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

**§ 3º** A cobrança dos serviços previstos neste artigo é facultativa, e só poderá ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente prestado pelo prestador de serviço, desde que executado dentro dos prazos estabelecidos, ficando os registros arquivados por um período mínimo de 60 (sessenta) meses.

**§ 4º** O prestador de serviços proporá “Tabela de Preços dos Serviços Cobráveis”, a ser homologada pela ARSI por meio de resolução e divulgada aos interessados na página da Internet e nos postos de atendimento.

### **CAPÍTULO XIII - DAS FATURAS E DO PAGAMENTO**

**Art. 91** As tarifas relativas ao abastecimento de água e ao esgotamento sanitário e os preços de outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário titular, fixadas as datas para pagamento.

**§ 1º** Desde que autorizado pelo usuário titular, a fatura poderá ser disponibilizada ao mesmo por meio eletrônico.

**§ 2º** Nos casos de problemas no envio da via original ou incorreções no faturamento, o prestador de serviços emitirá segunda via da fatura, sem ônus para

o usuário titular.

**§ 3º** O não recebimento da fatura não isenta o usuário titular da obrigação de sua quitação.

**Art. 92** O vencimento da fatura será mensal, preferencialmente no mesmo dia de cada mês.

**Parágrafo único.** O prestador de serviços oferecerá, dentro do mês de vencimento, no mínimo, 6 (seis) datas opcionais de vencimento da fatura para escolha do usuário titular, limitada a alteração a cada 6 (seis) meses.

**Art. 93** A entrega da fatura deverá ser efetuada no endereço da ligação.

**Parágrafo único.** A pedido do usuário titular, a fatura poderá ser enviada a outro endereço por ele indicado, sendo facultada ao prestador a cobrança de despesas adicionais decorrentes desta comodidade, desde que informadas previamente ao usuário titular.

**Art. 94** A existência de dispositivos de tratamento de esgoto, individual ou coletivo, previamente ao lançamento na rede coletora do prestador de serviços, não isenta o usuário titular da cobrança do serviço que será cobrado integralmente não havendo nenhum tipo de redução.

**Art. 95** Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:

- I. 5 (cinco) dias para as unidades consumidoras de todas as categorias, ressalvada a mencionada no inciso II;
- II. 10 (dez) dias para a categoria Pública; e
- III. No dia útil seguinte ao da apresentação da fatura, nos casos de desligamento a pedido do usuário titular, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

**Parágrafo único.** Na contagem do prazo exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento.

**Art. 96** A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- I. nome do usuário titular;
- II. código da unidade usuária;

- III.** referência de faturamento;
- IV.** categoria da unidade usuária;
- V.** quantidade de economias por categoria;
- VI.** endereço da unidade usuária;
- VII.** tipo de ligação (água, esgoto ou água e esgoto);
- VIII.** número ou identificação do medidor;
- IX.** leituras anterior e atual do medidor;
- X.** volume medido e faturado de água;
- XI.** volume faturado de esgoto, nos termos do Art. 80 desta resolução.
- XII.** data da leitura anterior e atual e previsão da próxima leitura;
- XIII.** data de vencimento da fatura;
- XIV.** histórico do volume faturado nos últimos 6 (seis) meses anteriores ao mês da fatura apresentada e média diária atualizada;
- XV.** discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;
- XVI.** informação do volume consumido em litros e o preço médio por litro consumido;
- XVII.** descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;
- XVIII.** multa e mora por atraso de pagamento;
- XIX.** valor total a pagar;
- XX.** os números dos telefones e os endereços eletrônicos do Serviço de Atendimento ao Usuário do prestador e da ARSI;
- XXI.** endereço e horário de funcionamento da agência de atendimento presencial mais próxima;
- XXII.** informação sobre a qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme norma específica do órgão competente;
- XXIII.** indicação de valores de parcelamento pactuado com o prestador de

serviços, caso existam;

**XXIV.** número de inscrição do CNPJ ou CPF;

**XXV.** informação de faturas vencidas e não pagas até a data; e

**Parágrafo único.** Os débitos anteriores dos usuários não poderão ser cobrados na mesma fatura dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, a exceção dos valores parcelados pactuados.

**Art. 97** Além das informações relacionadas no Art. 96 , fica facultado o prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, como campanhas e eventos institucionais de interesse público, de educação ambiental e sanitária, vedada a veiculação de propagandas político-partidárias.

**Art. 98** As faturas não quitadas até a data do seu vencimento e as devoluções mencionadas no inciso II do Art. 88 terão seus valores corrigidos e sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de até 2% (dois por cento).

**§ 1º** O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

**§ 2º** No caso de não quitação da fatura, o aviso do débito pendente deverá constar na fatura subsequente.

**§ 3º** Caso o contrato especial de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário estabeleça condições diversas, prevalecem as condições pactuadas entre as partes.

**Art. 99** O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade.

**§ 1º** Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

**§ 2º** Caso o usuário tenha comprovado o pagamento em duplicidade ao prestador e, este deverá efetuar a devolução por meio de compensação nas faturas imediatamente subsequentes ou, quando solicitado pelo usuário titular, em moeda corrente por meio de cheque nominal ou depósito em conta bancária informada pelo usuário titular no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da comprovação.



**Art. 100** Nos imóveis ligados clandestinamente, o prestador de serviços poderá cobrar as tarifas de água e/ou de esgoto devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro onde está situado aquele imóvel ou a partir da data da expedição do alvará de construção, limitada ao período máximo de 36 (trinta e seis) meses.

**§ 1º** O volume de água a ser faturado deverá ser estimado com base no disposto no Art. 108 , inciso V, alínea c).

**§ 2º** O prestador de serviços poderá condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressalvando-se a comprovação pelo usuário titular do tempo em que é o responsável pela unidade consumidora, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

#### **CAPÍTULO XIV - DAS RESPONSABILIDADES**

**Art. 101** É de responsabilidade do usuário titular a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações prediais de água e de esgoto do imóvel, situadas após o ponto de entrega de água e antes do ponto de coleta de esgoto.

**§ 1º** O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido a vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações prediais de água e de esgoto do usuário, ou de sua má utilização.

**§ 2º** O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário titular, por escrito e de forma específica, a necessidade de proceder às respectivas correções, quando constatar deficiência nas instalações prediais de água e de esgoto do imóvel.

**Art. 102** O usuário titular será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do prestador de serviços, de acordo com suas normas procedimentais.

**Art. 103** O usuário titular será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

I. declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água fornecida; ou

II. omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

**Art. 104** O prestador deverá comunicar aos órgãos estaduais e municipais competentes quando identificados:

- I. lançamento de esgotos na rede de águas pluviais pelo usuário;
- II. lançamento de águas pluviais na rede pública de esgoto pelo usuário.

## **CAPÍTULO XV - DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS**

**Art. 105** Constitui infração passível de aplicação de penalidades previstas nesta Resolução e no Contrato de Adesão a prática pelo usuário de qualquer das seguintes ações ou omissões:

- I. qualquer intervenção ou violação nos equipamentos e/ou nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de responsabilidade do prestador, inclusive ligação clandestina;
- II. violação, manipulação ou retirada de medidor ou lacre;
- III. interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com fonte alternativa de água;
- IV. lançamento de esgoto na rede coletora, proveniente de fonte alternativa de água, sem aviso prévio ao prestador de serviços;
- V. utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel, que não esteja cadastrado como outra economia;
- VI. uso de dispositivos no ramal predial que estejam fora da especificação do padrão da ligação ou da instalação predial que interfiram no medidor e/ou no abastecimento público de água;
- VII. lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;
- VIII. lançamento de esgotos na rede coletora que não atendam aos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços;
- IX. impedimento injustificado de acesso ao padrão de ligação para instalação e manutenção de medidor, realização de leitura e/ou inspeções por empregados do prestador de serviços ou seu preposto após comunicação prévia pelo prestador;
- X. qualquer intervenção no padrão de ligação após a aprovação do pedido de

ligação;

**XI.** interligação de instalações prediais internas de água, entre prédios distintos, ou entre dependências de um mesmo prédio, que possuam ligações distintas;

**XII.** interconexão perigosa de tubulações de água e esgoto, capazes de causar danos à saúde;

**XIII.** violação da interrupção do fornecimento de água (caracterizando autoreligação);

**§ 1º** Entende-se como instalação predial mencionada no inciso III a rede ou tubulação de água que vai da ligação de água da prestadora até o reservatório de água do usuário.

**Art. 106** Além de outras medidas previstas nesta Resolução, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviços e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador.

**Parágrafo único.** A multa será igual aos seguintes valores:

**I.** 3 (três) vezes o valor da fatura média da subcategoria em que a ligação estiver classificada, no caso das infrações previstas nos incisos III, IV, V, VII, IX, XI e XII do artigo anterior.

**II.** 6 (seis) vezes o valor da fatura média da subcategoria em que a ligação estiver classificada, no caso das infrações previstas nos incisos I, II, VI, VIII, X e XIII do artigo anterior.

**Art. 107** O pagamento da penalidade não elide a irregularidade, ficando o infrator obrigado a regularizar as obras ou instalações que estiverem em desacordo com as disposições do prestador de serviços e desta resolução.

**Art. 108** Verificada pelo prestador de serviços a ocorrência de faturamento a menor ou inexistência de faturamento decorrente de evidências de emprego de artifício ou qualquer outro meio irregular por parte do usuário ou de não usuário, o prestador adotará os seguintes procedimentos:

**I.** Lavratura de “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, numerado seqüencialmente, em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações, no que couber: [\(Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011\)](#)

- a) identificação do usuário titular;
  - b) endereço da ligação;
  - c) tipo de ligação;
  - d) código da unidade usuária;
  - e) atividade desenvolvida;
  - f) tipo de medição;
  - g) identificação e leitura do medidor;
  - h) selos e/ou lacres encontrados;
  - i) descrição detalhada e em linguagem clara do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com indicação da data e hora da constatação, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
  - j) assinatura do usuário ou, na sua ausência, da pessoa maior de idade presente na unidade usuária e sua respectiva identificação;
  - k) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços; e
  - l) data e hora da lavratura do termo;
- II. Uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” será entregue ao usuário titular e deve conter informações que lhe possibilite solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria do prestador de serviços e à ARSI; [\(Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011\)](#)
- III. Caso haja recusa no recebimento ou assinatura do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, o fato será certificado no documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento; [\(Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011\)](#)
- IV. Efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à autoridade policial e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à segurança pública ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor; [\(Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011\)](#)
- V. Proceder à revisão do faturamento por meio de um dos seguintes critérios,

a serem adotados na ordem de preferência dos incisos abaixo: [\(Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011\)](#)

**a)** aplicação de fator de correção determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;

**b)** identificação da média de consumo dos últimos 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

**c)** estimativa com base nas instalações e área da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

**VI.** Efetuar, quando pertinente, a retirada do medidor, na presença do usuário titular ou de seu representante ou, na ausência deles, de 1 (uma) testemunha devidamente identificada, sem vínculo com o prestador de serviços, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial. [\(Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011\)](#)

**Parágrafo único.** Comprovado que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário titular será responsabilizado pelas diferenças de faturamento ou por outros prejuízos apurados no período sob sua responsabilidade, sem aplicação de multa, exceto nos casos de sucessão comercial, sendo de responsabilidade do usuário titular a comprovação desta situação.

**Art. 109** Nas hipóteses do artigo anterior, é assegurado ao usuário titular o direito de recorrer ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias,

contados a partir do dia subsequente ao recebimento do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”.

**§ 1º** Da decisão cabe recurso à ARSI no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão do prestador de serviços.

**I.** A ARSI informará ao prestador o recurso protocolado na agência e respectiva data do protocolo.

**§ 2º** Durante a apreciação do recurso pelo prestador ou pela ARSI, não haverá interrupção da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação, salvo se, a pedido do prestador, ela for expressamente autorizada por decisão da Diretoria Colegiada da ARSI.

## CAPÍTULO XVI - DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

**Art. 110** O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma organizada e com controle, o recebimento e a solução de suas solicitações e reclamações, bem como o pagamento da fatura referente a prestação do serviço e abastecimento de água esgotamento sanitário.

**Parágrafo único.** A estrutura adequada é a que, além dos aspectos vinculados à qualidade do atendimento, possibilite aos usuários o pagamento de suas faturas referente a prestação do serviço e atendimento as suas solicitações e reclamações, sem que, para tanto, tenha que se deslocar do município onde está localizada sua instalação.

**Art. 111** O prestador de serviços, ao receber sugestões, solicitações e reclamações dos usuários, deverá preferencialmente fornecer resposta de imediato, e quando não for possível, de acordo com os prazos e condições estabelecidos nos contratos e nas resoluções da ARSI.

**§ 1º** O prestador de serviços deverá prestar todas as informações de interesse do usuário referentes à prestação do serviço de seu imóvel.

**§ 2º** O atendimento deverá ser prestado por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

**§ 3º** Quando da formulação da solicitação ou reclamação, o prestador de serviços deverá informar ao usuário e/ou solicitante o respectivo número do protocolo de atendimento, por meio do qual o usuário e/ou solicitante poderá acompanhar o encaminhamento de sua demanda.

**§ 4º** O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários e/ou solicitante, com anotação da data e do motivo, por no mínimo 5 (cinco) anos.

**Art. 112** Os usuários e não usuários terão à sua disposição para consulta, nos escritórios e agências de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, os seguintes materiais:

- I. exemplar do Código de Defesa do Consumidor;
- II. cópia de Portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade da água;

III. cópia da presente Resolução e do Manual de Prestação de Serviço e de Atendimento ao Usuário;

IV. formulário ou sistema eletrônico com livre acesso que possibilite a manifestação por escrito dos usuários e não usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, oferecer número de protocolo para acompanhamento pelo usuário e/ou solicitante e observar o prazo de 15 (quinze) dias, prorrogáveis mediante justificativa por igual período, para resposta.

**Art. 113** O prestador de serviços deverá dispor, em toda a sua área de atuação, de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada.

§ 1º As ligações para o sistema de atendimento de que trata este artigo deverão ser gratuitas.

§ 2º O número do protocolo de atendimento será fornecido no início da ligação, podendo ser informado novamente ao final, caso o usuário manifeste-se por esta opção.

**Art. 114** O prestador deverá possuir página na Internet para acesso dos usuários, onde deverá disponibilizar, obrigatoriamente:

- I. endereço das agências de atendimento presencial;
- II. tabelas dos valores tarifários;
- III. indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;
- IV. tabela de serviços, prazos e, quando for o caso, preços;
- V. obtenção de segunda via de fatura por meio eletrônico;
- VI. formulário para encaminhamento de solicitação de serviços;
- VII. modelo de contrato de adesão;
- VIII. endereço eletrônico da ARSI e número do telefone da Ouvidoria da ARSI.

**Art. 115** Os tempos de atendimento às demandas apresentadas pelos usuários e/ou solicitantes serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a apresentação da solicitação ou reclamação e a sua solução.



**Art. 116** O prestador de serviços disponibilizará, para consulta, material informativo e educativo sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água fornecida, o uso adequado das instalações sanitárias e os direitos e deveres dos usuários, bem como outras orientações que entender necessárias.

## **CAPÍTULO XVII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 117** Os usuários, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à ARSI, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização do prestador de serviços.

**Art. 118** Prazos menores e normas em sentido diverso sobre a prestação dos serviços previstos específica e expressamente nos respectivos contratos de concessão ou de programa prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

**Art. 119** O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução para toda a área de atuação.

**Art. 120** Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, devendo se iniciar e concluir em dias úteis.

**Parágrafo único.** No caso do dia de início ou de vencimento não ser dia útil, considerar-se-á o dia útil imediatamente superior.

**Art. 121** Cabe à ARSI resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências do prestador de serviços com os usuários.

## **CAPÍTULO XVIII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 122** O prestador de serviços deverá adotar identificação de medidores e lacres, conforme alínea “g” do inciso II do Art. 7º, nos seguintes prazos, contados da publicação desta Resolução:

I. até 30 (trinta) meses para os medidores já instalados;

II. até 90 (noventa) dias, no caso de novas ligações ou substituição de medidores.

**Art. 123** O prestador de serviços deverá implementar em até 90 (noventa) dias, contados da publicação desta resolução o disposto nos seguintes itens:

- I. Art. 15;
- II. § 2º do Art. 49;
- III. Art. 61; e
- IV. Art. 64.

**Art. 124** O prestador de serviços deverá implementar em até 120 (cento e vinte) dias, contados da publicação desta resolução o disposto no § 2º do Art. 62 e Art. 96.

**Art. 125** O prestador de serviços deverá implementar em até 180 (cento e oitenta) dias, contados da publicação desta resolução, o disposto nos seguintes itens:

- I. inciso XXXIX do Art. 2º;
- II. § 6º do Art. 10;
- III. Art. 16;
- IV. Art. 17;
- V. § 5º do Art. 28; e
- VI. Inciso I do Art. 88.

**Art. 126** O prestador de serviços deverá implementar em até 12 (doze) meses, contados da publicação desta resolução o disposto nos seguintes itens:

- I. Art. 5º;
- II. Art. 6º; e
- III. §§ 2º e 3º do Art. 77.

**Art. 127** As demais disposições entrarão em vigor 60 (sessenta) dias após sua publicação desta resolução.

*\*Publicado no DIO – ES em 16/12/2010*

*\*Alterada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011, publicada em 05/12/2011, Resolução ARSP nº 041 de 28/07/2020, publicada em 30/07/2020, e pela Resolução ARSP nº 051 de 19/08/2021, publicada em 27/08/2021.*