

## DECRETO N° XXX/2024

Aprova o Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto.

**O PREFEITO MUNICIPAL**, no uso de suas atribuições, **DECRETA**:

**CONSIDERANDO** o disposto no art. 23, *caput* da Lei Federal nº 11.445/07, segundo o qual compete ao ente regulador editar normas sobre dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços.

RESOLVE:

Art. 1º Fica homologado e aplicado o Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto do Serviço Municipal de Água e Esgoto, cujo conteúdo, em sua íntegra, está inserido no Anexo I.

Art. 2º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Iguaraçu, **data**

(Prefeito assina)

# **ANEXO I**

## **REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO**

### **TÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

##### **CAPÍTULO I**

###### **DO OBJETIVO DO REGULAMENTO**

Art. 1º Este Regulamento disciplina a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas localidades cujos sistemas sejam de responsabilidade do SAAE e sob a regulação do CISPARE.

Art. 2º O SAAE possui a competência exclusiva, criada pela Lei Municipal nº 023/2013 de planejar, programar, executar e fiscalizar, direta ou indiretamente, todas as atividades concernentes à construção, melhoramento, ampliação, exploração e conservação dos serviços de água e esgotos sanitários, em todo o Município.

##### **CAPÍTULO II**

###### **DOS TERMOS, SIGLAS E DEFINIÇÕES DO REGULAMENTO**

Art. 3º Para os fins deste Regulamento, adotam-se os seguintes termos e definições em relação ao abastecimento de água:

- I. **ABASTECIMENTO DE ÁGUA ATIVO:** prestação regular dos serviços de abastecimento de água;
- II. **ABASTECIMENTO CENTRALIZADO:** abastecimento de água através de um único ramal predial para o condomínio;
- III. **ABASTECIMENTO INDIVIDUALIZADO:** abastecimento de água através de ramais individuais para cada imóvel constituinte do condomínio;
- IV. **AFERIÇÃO:** é o processo utilizado para verificar a precisão de registro do hidrômetro ou do sistema de medição correspondente, de acordo com os padrões estabelecidos pelo INMETRO;
- V. **COLAR DE TOMADA OU PEÇA DE DERIVAÇÃO:** dispositivo aplicado à canalização distribuidora de água para conexão do ramal predial de água;

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

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

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

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

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

X. OUTORGADO: É o SAAE, pessoa jurídica de direito público, titular dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, mediante lei autorizativa do município para a prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

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

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

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

XIV. INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA: conjunto de canalizações, aparelhos, equipamentos e dispositivos prediais localizados a partir da última conexão do quadro do hidrômetro e empregados no abastecimento e na distribuição de água ao imóvel, sob responsabilidade do usuário;

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

XVI. LIGAÇÃO DE ÁGUA: conexão à rede pública de água da economia ou do conjunto de economias atendidas por um único ramal predial de água;

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

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

XIX. RELIGAÇÃO DO ABASTECIMENTO: procedimento efetuado pelo SAAE com o objetivo de restabelecer o abastecimento de água, cessado o fato que motivou a suspensão;

XX. SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DOMICILIAR:

- a) Sistema de Distribuição Direto: alimentação da edificação diretamente da rede pública;
- b) Sistema de Distribuição Indireto: alimentação da edificação a partir de reservatório elevado domiciliar;
- c) Sistema de Distribuição Misto: alimentação da edificação diretamente pela rede pública e a partir de reservatório elevado domiciliar.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VI. ESGOTO INDUSTRIAL: é a descarga líquida decorrente da água utilizada em processos de produção industrial. O efluente apresentará características específicas de acordo com o tipo de indústria, havendo a necessidade de se efetuar estudos para cada tipo de despejo;

VII. ESGOTO SANITÁRIO: é o efluente composto por esgoto doméstico, águas de infiltração na rede de esgotamento sanitário e efluentes admissíveis ao tratamento de esgoto doméstico,

não contempladas águas pluviais e despejos que demandem tratamento diferenciado, tais como aqueles provenientes de atividades hospitalares, industriais e outras;

VIII. ESGOTO TRATADO: o esgoto doméstico, hospitalar ou industrial que é lançado nos coletores públicos, transportado, sujeito ao processo de tratamento e lançamento ao corpo receptor, conforme parâmetros da legislação vigente;

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

X. ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO: destinadas à depuração e disposição final dos esgotos sanitários; a(s) Estação(ões) de Bombeamento de Esgoto - EBE, quando for o caso, também compõe(m) o sistema de tratamento;

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

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

XIII. RAMAL PREDIAL DE ESGOTO: canalização compreendida entre a caixa de inspeção de calçada e o coletor público, sob responsabilidade do SAAE;

XIV. REDE COLETORA: constituída de ramais coletores, coletores, coletores tronco, interceptores e/ou emissários, assim como dispositivos, equipamentos e/ou órgãos acessórios destinados à coleta e ao transporte dos esgotos sanitários. A(s) Estação(ões) de Bombeamento de Esgoto - EBE, quando for o caso, também compõe(m) o sistema de rede coletora.

XV. REDE COLETORA INTERNA: conjunto de canalizações, aparelhos, equipamentos e dispositivos empregados no esgotamento das águas servidas nos prédios até a caixa de calçada (no caso de sistemas de esgoto do tipo separador absoluto). No caso de prédios atendidos com Sistema Misto de Esgoto, a rede coletora interna compreenderá o conjunto de instalações de uma caixa de calçada, conforme padrão estabelecido pelo SAAE.

XVI. REDE DE DISTRIBUIÇÃO: conjunto de tubulações e órgãos acessórios destinados a atender à demanda de água segura para consumo humano de uma população, de forma contínua, em quantidade, qualidade e pressão adequadas.

XVII. REDE DE DISTRIBUIÇÃO INTERNA: conjunto de canalizações, aparelhos, equipamentos e dispositivos empregados na distribuição de água após os hidrômetros.

XVIII. SISTEMA INDIVIDUAL: tratamento de esgotamento sanitário, como solução intermediária à universalização do saneamento, tais como: tanque sépticos, filtros anaeróbios, sumidouros e/ou ações de saneamento básico, de afastamento e destinação final dos

esgotos, quando o local não for atendido diretamente pela rede pública, observadas as normas editadas pela entidade reguladora;

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

XX. SISTEMA SEPARADOR ABSOLUTO: condo de condutos, instalações e equipamentos destinados a coletar, transportar, condicionar e encaminhar exclusivamente esgoto sanitário;

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

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

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

I. ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas;

II. ART: Anotação de Responsabilidade Técnica;

III. AGÊNCIA REGULADORA: é a CISPARG;

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

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

VI. CAU: Conselho de Arquitetura e Urbanismo;

VII. CDC: Código de Defesa do Consumidor;

VIII. CICLO DE FATURAMENTO: período compreendido entre a data de leitura do hidrômetro ou determinação do consumo estimado e a data de vencimento da respectiva fatura de serviços;

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

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

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

XII. CREA: Conselho Regional de Engenharia e Agronomia;

- XIII. DÍVIDA: valor em moeda corrente devido pelo usuário em decorrência dos serviços prestados e eventuais acréscimos e/ou sanções não quitados;
- XIV. EXPONENCIAL: índice matemático que compõe a fórmula de cálculo da tarifa de água e/ou esgoto;
- XV. ETE: Estação de tratamento de esgoto.
- XVI. FAIXA DE CONSUMO: intervalo de volume de consumo que é componente da estrutura tarifária;
- XVII. FATURA DE SERVIÇOS: documento hábil para cobrança e pagamento dos serviços prestados ao usuário;
- XVIII. IMÓVEL DE USO SAZONAL: imóvel localizado em área de interesse turístico ou balneário, conforme relação de localidades disponibilizada no site do SAAE, utilizado esporadicamente, não se caracterizando como de uso permanente;
- XIX. IMÓVEL FACTÍVEL DE LIGAÇÃO: imóvel não conectado ao sistema público e situado em logradouro provido de rede de distribuição de água e/ou esgotamento sanitário;
- XX. IMÓVEL LIGADO: imóvel conectado ao sistema público de água e/ou esgoto e registrado no cadastro comercial do SAAE;
- XXI. IMÓVEL POTENCIAL DE LIGAÇÃO: imóvel situado em logradouro desprovido de rede de distribuição de água e/ou esgotamento sanitário;
- XXII. INMETRO: Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial;
- XXIII. MULTA: penalidade pecuniária imposta ao usuário do serviço pela inobservância dos dispositivos previstos neste Regulamento;
- XXIV. PEDIDO DE ABASTECIMENTO: ato voluntário do interessado que solicita ao SAAE a prestação de serviço público de abastecimento água e/ou esgotamento sanitário, vinculando-se às condições legais e regulamentares dos respectivos contratos;
- XXV. PREÇO-BASE: valor do metro cúbico identificado com a categoria de uso;
- XXVI. PROPRIETÁRIO: pessoa física ou jurídica que tem, dentro dos limites normativos, de usar, gozar e dispor de um bem, corpóreo ou incorpóreo, bem como de reivindicá-lo de quem injustamente o detenha;
- XXVII. RSAE: Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto;
- XXVIII. RRT: Registro de Responsabilidade Técnica;
- XXIX. SERVIÇO ESPECIAL: serviço que, em função de suas características, é prestado mediante tarifas especiais, definidas de comum acordo entre a Autarquia e o usuário;
- XXX. SERVIÇO NORMAL: serviço prestado e cobrado de acordo com a estrutura tarifária da Autarquia;

- XXXI. TABELA DE INFRAÇÕES: tabela, homologada pela AGÊNCIA REGULADORA, que estabelece as infrações e sanções aplicáveis pelo SAAE ao usuário em virtude do descumprimento do Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto, sendo uma das Tabelas de Receitas Indiretas dos Serviços;
- XXXII. TABELA DE RECEITAS DIRETAS: tabela, homologada pela AGÊNCIA REGULADORA, referente à prestação e disponibilização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- XXXIII. TABELAS DE RECEITAS INDIRETAS DOS SERVIÇOS: tabelas, homologadas pela AGÊNCIA REGULADORA, contendo a relação de serviços, sanções e indenizações, dentre outros, cobráveis pelo SAAE, exceto os referentes às receitas diretas;
- XXXIV. TARIFA DE CONSUMO: estrutura tarifária definida pelo valor do serviço básico adicionado ao produto do consumo elevado a exponencial específico pelo preço-base do metro cúbico da categoria de uso;
- XXXV. TARIFA MÉDIA: quociente entre a receita operacional direta do serviço e o volume faturado, referente à água e ao esgotamento sanitário;
- XXXVI. TITULAR: ente(s) federado(s) detentor(es) da titularidade quanto aos serviços de saneamento definidos nos diplomas legais respectivos;
- XXXVII. TRDCP: Termo de Reconhecimento de Dívida e Compromisso de Pagamento;
- XXXVIII. USUÁRIO: pessoa física ou jurídica legalmente representada, titular da propriedade ou de outro direito real sobre o imóvel ou, ainda, o possuidor, com o qual será celebrado o contrato de prestação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Em se tratando de condomínio, este será o usuário responsável pelo pagamento do serviço;
- XXXIX. USUÁRIO TEMPORÁRIO: pessoas física ou jurídica que, em caráter temporário, utiliza os serviços do SAAE, responsabilizando-se pelo respectivo pagamento;
- XL. VOLUME EXCEDENTE: volume fornecido em determinado período, além do consumo mínimo presumido da categoria ou da demanda contratada;
- XLI. VOLUME FATURADO: volume medido ou estimado para a categoria de uso;
- XLII. VOLUME FATURADO UNITÁRIO: é o índice correspondente ao quociente entre o volume faturado total da unidade de saneamento e o número de economias a ela ligadas.

## **TÍTULO II**

### **DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

## **CAPÍTULO I**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 6º O SAAE, autarquia municipal, criada pela Lei nº 023/2013, com personalidade jurídica própria, com sede e foro em Iguaraçu, PR, tem por finalidade planejar, programar, executar e fiscalizar, direta ou indiretamente, todas as atividades concernentes à construção, melhoramento, ampliação, exploração e conservação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 7º Os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário são prestados de acordo com as disposições deste Regulamento e demais legislações aplicáveis.

Art. 8º Os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, serão mantidos, renovados e/ou ampliados visando à prestação adequada dos serviços, considerados os aspectos sociais, sanitários, ambientais e legais, assim como a viabilidade técnica, econômica e financeira de tais medidas.

Art. 9º O imóvel situado em logradouro dotado de rede pública de abastecimento de água potável e/ou de rede coletora de esgoto sanitário deverá ter suas instalações ligadas às respectivas redes.

§1º São obrigatórias as respectivas ligações, para todo prédio considerado habitável, situado em logradouro dotado de rede pública de distribuição de água ou de coletores públicos de esgotos sanitários.

§2º A AGÊNCIA REGULADORA ou o titular dos serviços públicos de saneamento básico deverão estabelecer prazo não superior a 1 (um) ano para que os usuários conectem suas edificações à rede de esgotos, onde disponível, sob pena de o prestador do serviço realizar a conexão mediante cobrança do usuário.

§3º As edificações para uso não residencial ou condomínios regidos pela Lei nº 4.591, de 16 de dezembro de 1964, poderão utilizar-se de fontes e métodos alternativos de abastecimento de água, incluindo águas subterrâneas, de reuso ou pluviais, desde que autorizados pelo órgão gestor competente e que promovam o pagamento pelo uso de recursos hídricos, quando devido.

## **CAPÍTULO II**

### **DAS CARACTERÍSTICAS GERAIS DO ATENDIMENTO**

## **SEÇÃO I**

### **DA REDE PÚBLICA**

Art. 10. Os componentes dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário somente poderão ser implantados se os respectivos projetos forem executados ou aprovados pelo SAAE, devendo, no segundo caso, a Autarquia fiscalizar a execução dos serviços.

§1º Os projetos a que se refere o *caput*, inclusive quando elaborados de forma direta ou indireta pelo Titular, deverão ser submetidos ao SAAE para análise de conformidade técnica e aprovação previamente a sua execução, como condição indispensável para futura possibilidade de incorporação ao sistema operado pela Autarquia.

§2º Qualquer alteração praticada na execução da instalação deverá ser aprovada pelo SAAE, sob pena de recair sobre o proprietário ou usuário a responsabilidade por eventual infração decorrente.

§3º Constatada qualquer alteração sem a devida aprovação, o SAAE solicitará ao órgão competente o embargo da obra, até que o proprietário ou usuário corrija a instalação.

§4º Os projetos de instalações hidrossanitárias prediais poderão ser apresentados de forma simplificada.

Art. 11. Os coletores públicos implantados nas divisas laterais ou de fundos de terrenos somente serão assentados em áreas devidamente legalizadas e com averbação no Cartório de Registro de Imóveis.

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

Art. 12. À exceção dos casos de parcelamento de solo, as despesas com execução de obras para ampliação da rede de distribuição de água ou esgotamento sanitário serão custeadas pelo SAAE.

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

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

§3º As ligações novas de água e esgotos somente serão concedidas pelo SAAE, mediante requerimento do proprietário do imóvel a ser servido, firmado em formulário impresso especialmente para esse fim.

§4º No que trata o §3º deste artigo, o requerente pagará as despesas de material e mão-de-obra decorrentes da instalação dos ramais predial e coletor.

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

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

Art. 13. Compete privativamente ao SAAE operar e executar reparos e modificações nas canalizações e instalações do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

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

## **SEÇÃO II**

### **DO PARCELAMENTO DO SOLO**

Art. 14. O SAAE deverá, de acordo com suas normas específicas, se manifestar sobre a viabilidade dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para atender a qualquer tipo de parcelamento do solo no município.

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

Art. 15. Os projetos dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, para atender a qualquer tipo de parcelamento do solo, devem ser examinados e aprovados de acordo com as normas do SAAE.

§1º As obras executadas e os equipamentos previstos nos projetos de abastecimento de água e esgotamento sanitário de que trata este artigo, bem como as áreas destinadas à sua implantação, serão incorporados ao sistema operado pelo SAAE, sem ônus, mediante termo de transferência, desde que construídos de acordo com os projetos aprovados pela Autarquia, ressalvadas possíveis alterações impostas pela legislação aplicável vigente.

§2º O prazo para análise e aprovação dos projetos referentes às obras de extensão de rede de água ou esgoto sanitário, referidos no parágrafo anterior, é de 30 (trinta) dias, contados da entrega do projeto ao SAAE em conformidade com as diretrizes técnicas de aprovação de projetos de parcelamento de solo.

§3º Os locais não abastecíveis, em relação às condições do artigo 29, somente terão os seus projetos aprovados se o interessado se comprometer a construir e doar ao SAAE as instalações de bombeamento, redes, adutoras (a partir do ponto de tomada de água indicado pelo SAAE até o loteamento ou conjunto habitacional) e reservatórios julgados necessários; isto se aplica para locais, onde há pressão disponível, mas a rede (adutora) tem diâmetro insuficiente, tratando-se neste caso de um reforço para o abastecimento do empreendimento; a mesma condição se aplica para o sistema de esgoto cloacal do empreendimento.

Art. 16. Quando, por interesse do SAAE, as estações de bombeamento, reservatórios e outros elementos constitutivos do sistema se destinarem a atender também as áreas não pertencentes ao parcelamento do solo, caberá ao loteador custear apenas a parte da despesa correspondente às obras e instalações necessárias ao suprimento de água e esgotamento sanitário do parcelamento do solo pelo qual é responsável.

Art. 17. A implantação dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do parcelamento do solo será custeada pelo interessado de acordo com os projetos previamente aprovados pelo SAAE.

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

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

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

§4º Nenhum projeto de loteamento ou conjunto habitacional será aprovado sem a manifestação do Órgão de Fiscalização do Estado, ou entidade pública com esta delegação, quanto ao destino do esgotamento sanitário (emissão de licença prévia - LP).

Art. 18. Para dar início às obras, o interessado deverá comunicar ao SAAE, apresentando o ato administrativo de licenciamento emitido pela Prefeitura Municipal.

§1º O início de cada etapa da obra deverá ser feito mediante autorização prévia do SAAE, sendo cada etapa devidamente fiscalizada de acordo com as normas técnicas e com Manual de Procedimentos da Agência Reguladora.

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

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

Art. 19. A conexão dos sistemas do parcelamento do solo aos do SAAE será executada após totalmente concluídas e aceitas as obras relativas aos projetos aprovados e, quando for o caso, efetivadas as respectivas transferências.

§1º Poderão ser feitas ligações parciais de água e esgoto dos trechos já concluídos, desde que os mesmos lotes sejam atendidos simultaneamente e estejam de acordo com os projetos gerais, devidamente aprovados pelo SAAE.

§2º Após a conexão dos sistemas do parcelamento do solo aos do SAAE, o proprietário fica responsável pela manutenção e conservação deles até a emissão do termo de recebimento definitivo e da respectiva transferência.

§3º Os projetos de abastecimento de água e esgotamento sanitário de loteamentos e blocos habitacionais poderão ser apresentados de forma simplificada, conforme diretrizes da Agência Reguladora.

§4º Os valores a serem pagos pela aprovação de projetos de abastecimento de água e esgotamentos sanitários de loteamentos e blocos habitacionais estão na tabela de valores do SAAE, homologados pela AGÊNCIA REGULADORA.

### **SEÇÃO III DOS CONDOMÍNIOS**

Art. 20. O abastecimento de água e o serviço de esgotamento sanitário dos condomínios poderão ser centralizados ou individualizados.

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

§2º Nos condomínios horizontais, quando o abastecimento de água for individualizado, com ligação individual para cada imóvel, os procedimentos de aprovação e implantação serão à

semelhança dos parcelamentos do solo, conforme Seção II deste Capítulo, conforme determina a norma específica do SAAE.

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

#### **SEÇÃO IV DAS PISCINAS**

Art. 21. A ligação de água para piscina somente será autorizada se não acarretar prejuízo ao abastecimento público.

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

Art. 22. Por necessidade técnica, o SAAE poderá exigir que o enchimento das piscinas seja feito em horário predeterminado.

§1º O Usuário deverá comunicar o SAAE previamente sobre a intenção de encher uma piscina para que possa ser agendado de maneira que não prejudique o abastecimento de água dos demais ramais.

§2º O Usuário que não observar e seguir o disposto no parágrafo anterior estará sujeito à multa.

Art. 23. O sistema de suprimento, através de recirculação de água da piscina, não poderá ter conexão com a rede pública de abastecimento.

Art. 24. As instalações de esgotamento da piscina não poderão ter conexão com a rede pública de esgotamento sanitário.

### **CAPÍTULO III DOS IMÓVEIS**

#### **SEÇÃO I DAS INSTALAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO**

Art. 25. A instalação de água compreende:

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

Art. 26. A instalação de esgoto sanitário compreende:

I – ramal predial de esgoto;

II – instalação predial de esgoto.

III – sistema de tratamento individual (quando for o caso).

Art. 27. O SAAE poderá inspecionar as instalações prediais de água e esgoto antes de efetuar a ligação dos respectivos serviços e, posteriormente, a qualquer tempo, quando julgar necessário em decorrência de suspeita de irregularidade por parte do usuário.

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

Art. 28. As instalações prediais de água deverão ser projetadas de modo que o abastecimento predial se realize através do sistema de distribuição direto, indireto ou misto.

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

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

Art. 29. O SAAE fornecerá o serviço de abastecimento de água com intervalo entre 10 (dez) mca de pressão dinâmica mínima e 40 (quarenta) mca de pressão estática máxima, medidas no quadro do hidrômetro, cabendo ao interessado a definição quanto ao tipo de abastecimento do imóvel.

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

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

§3º As instalações prediais internas não serão mais instaladas, qualquer ligação nova será feita na parte de fora do imóvel.

§ 4º A manutenção e conservação das instalações prediais internas, já existentes, são de responsabilidade do proprietário ou usuário.

Art. 30. Nos sistemas de esgoto do tipo separador absoluto, é vedada ao usuário a introdução de águas pluviais na instalação predial de esgoto, ficando o infrator sujeito à multa prevista na Tabela de Infrações.

§1º. Havendo um sistema individual de tratamento primário (por exemplo, tanque séptico e filtro anaeróbico), este deverá ser desativado ou adequado conforme instruções do SAAE, e a ligação deverá ser feita à caixa de inspeção de calçada.

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

Art. 31. Os despejos industriais e hospitalares que, por sua natureza, não puderem ser coletados diretamente pela rede de esgotamento sanitário deverão ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas, de acordo com a legislação vigente e as normas do SAAE.

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

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

§3ºA concessão do serviço para usuários da categoria industrial fica subordinada às disponibilidades de abastecimento de água e à capacidade da rede coletora de esgotos, não tendo qualquer prioridade sobre as demais categorias

Art. 32. Serão de responsabilidade do usuário, assim entendido o proprietário, o titular de outro direito real sobre o imóvel ou o possuidor a qualquer título, as obras, instalações e operações necessárias ao esgotamento dos imóveis situados abaixo do nível da via pública e daqueles que não puderem ser esgotados diretamente pela rede do SAAE, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, conforme legislação em vigor.

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

Art. 33. Os prazos estabelecidos e/ou pactuados para início e conclusão das obras a cargo do SAAE serão suspensos quando:

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

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

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

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

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

## **SEÇÃO II**

### **DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO**

Art. 34. Os ramais prediais de água e ramais prediais de esgoto são partes integrantes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário e serão executados pelo SAAE, de acordo com as normas técnicas aplicáveis.

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

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

§3º A instalação predial de esgoto será executada pelo usuário proprietário ou titular de outro direito real, sendo a sua conexão ao sistema público executada ou fiscalizada pelo SAAE.

§4º A instalação ramal predial de água ou o ramal predial de esgoto será executada com material adquirido pelo usuário proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel, a instalação, de responsabilidade exclusiva da Autarquia deverá, no ato da ligação, ser incorporada ao sistema operado pelo SAAE.

§5º Todas as novas ligações de água serão feitas na parte de fora do imóvel, podendo ser na mureta ou na calçada.

Art. 35. O ramal predial de água e/ou ramal predial de esgoto deverá ser dimensionado de modo a garantir o atendimento satisfatório ao imóvel.

§1º. O ramal predial terá diâmetros mínimo de 19 mm (3/4") e o ramal coletor terá o diâmetro mínimo de 100 mm. O ramal predial deverá atender ao padrão do SAAE.

§2º Deverá ser requerida ao SAAE qualquer mudança dos diâmetros dos ramais predial e coletor, desde que devidamente justificado através de cálculos hidráulicos elaborados pelo projetista da parte interessada e aprovado pelo SAAE.

Art. 36. Não é permitida qualquer intervenção no ramal predial de água, inclusive no quadro do hidrômetro, ficando o infrator sujeito a multa prevista na Tabela de Infrações.

§1º Será permitida intervenção do usuário quando expressamente autorizado pela Autarquia.

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

§3º A restauração de passeios, muros, lajes e revestimentos, cuja danificação tenha decorrido da instalação ou reparos dos ramais predial e coletor e não seja atribuível ao SAAE, será executada pelo usuário, podendo ser executada pelo SAAE nos casos de conduta atribuível a si.

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

§5º Quando houver qualquer intervenção no ramal predial de água que ensejar danos ou suspeita de fraude, o hidrômetro deverá ser deslocado para a parte de fora do imóvel, caso ainda não esteja, às custas do usuário.

Art. 37. É vedada a intervenção do usuário no ramal predial de esgoto, estando sujeito à multa prevista na Tabela de Infrações.

§1º Será permitida intervenção do usuário quando expressamente autorizado pela Autarquia.

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

Art. 38. A modificação ou substituição do ramal predial de água ou do ramal predial de esgoto a pedido do usuário será por ele custeada, salvo nos casos previstos no parágrafo único deste artigo.

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

Art. 39. O abastecimento predial será feito por meio de um só ramal, derivado da rede de abastecimento de água existente na testada do imóvel, mesmo abrangendo economias de categorias de uso distintas.

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

§2º As ligações decorrentes de interligações posteriores não autorizadas pelo SAAE poderão acarretar a suspensão do abastecimento de água e a aplicação de multa ao usuário prevista na Tabela de Infrações.

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

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

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

Art. 40. A cada imóvel corresponderá um único ramal predial de esgoto ligado à rede pública existente.

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

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

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

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

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

### **SEÇÃO III DOS RESERVATÓRIOS**

Art. 41. Por motivo de ordem técnica, o SAAE científicará o usuário, por escrito, sobre a necessidade de instalação de reservatório domiciliar com o objetivo de regular o abastecimento, devendo aquele ser projetado e instalado de acordo com as normas técnicas vigentes e aplicáveis.

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

§2º Em edificação residencial padrão, habitada por mais de 2 (duas) pessoas, o volume do reservatório (caixa d'água) deverá ser calculado com a capacidade de 200 (duzentos) litros por morador, conforme resoluções da Agência Reguladora.

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

§4º Os volumes de água previstos para combate e/ou prevenção de incêndio serão determinados pelo projetista de acordo com normas da ABNT, regras técnicas e legislações pertinentes, Corpo de Bombeiros e outras entidades competentes. Estes volumes de combate a incêndio serão acrescentados às capacidades determinadas neste artigo, e serão aprovados pelo Corpo de Bombeiros, nos projetos específicos de combate a incêndio.

§5º A fim de preservar a potabilidade da água, os reservatórios deverão ser dotados de tampas para evitar contaminação da água, além de seguir outras instruções pertinentes da ABNT.

§6º Os reservatórios deverão ser limpos a cada 6 (seis) meses, ficando sujeitos à fiscalização da AGÊNCIA REGULADORA ou de outras entidades responsáveis. É responsabilidade do proprietário ou usuário, a limpeza de reservatórios prediais.

§7º As edificações com mais de 2 (dois) pavimentos, acima do nível da rua, deverão ser providas de reservatório inferior, a ser alimentado diretamente pela rede distribuidora e situado em local de fácil acesso, de onde a água será elevada mecanicamente para reservatório superior, a partir do qual será feita a distribuição dela.

### **TÍTULO III**

#### **DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **CAPÍTULO I**

##### **DO CADASTRO**

Art. 42. O SAAE deverá organizar e manter atualizado e informatizado cadastro de ligações.

Art. 43. Constarão do cadastro, obrigatoriamente, as seguintes informações:

I – identificação do usuário:

- a) nome completo;
- b) número de inscrição no Cadastro de Pessoa Física – CPF e número e órgão expedidor da Carteira de Identidade ou, na ausência desta, de outro documento de identificação oficial, para pessoas físicas;
- c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, para pessoas jurídicas.

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

III – data de início do fornecimento;

IV – informações relativas aos sistemas de medição;

V – históricos de leitura e de faturamento referentes às últimas 60 (sessenta) competências consecutivas e completas, arquivados em meio magnético, caso disponíveis;

PARÁGRAFO ÚNICO. O SAAE deverá disponibilizar, no mínimo, os 12 (doze) últimos históricos referidos no inciso VI deste artigo para consulta em tempo real.

Art. 44. Sempre que ocorrer qualquer mudança das informações constantes no cadastro, o cadastro deverá incorporar, de imediato, a correspondente alteração da característica desse imóvel.

PARÁGRAFO ÚNICO. Identificada pelo SAAE qualquer mudança de uso do imóvel ou demais informações, sem a sua devida comunicação, o usuário ou proprietário estará sujeito à multa.

## **CAPÍTULO II DAS LIGAÇÕES**

### **SEÇÃO I DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS**

Art. 45. As ligações de água e/ou esgotamento sanitário serão autorizadas e executadas após vistoria inicial a partir da solicitação dos requerentes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

§5º O prazo de efetivação da conexão à rede de distribuição de água e/ou a rede de esgotamento sanitário será de até 15 (quinze) dias úteis a contar da apresentação da documentação exigida.

Art. 46. Em se tratando de terrenos cedidos por entes ou órgãos públicos federais, estaduais ou municipais, as ligações serão feitas em nome do requerente, que na condição de ocupante daqueles, além de se identificar, deverá apresentar documentação fornecida pela autoridade competente, comprovando a respectiva cedência e autorização para ligação.

Art. 47. Quando o requerente da ligação não dispuser, no momento do pedido, da documentação comprobatória da propriedade ou outro direito real sobre o imóvel, ou da posse, a ligação se efetivará mediante apresentação do Termo de Posse Contínua e Pacífica. PARÁGRAFO ÚNICO. Caso o usuário apresente o Termo de Posse Contínua e Pacífica, aplicar-se-ão os artigos 34, §§3º e 4º, e 39, §1º, deste Regulamento, quando couberem.

Art. 48. O SAAE poderá condicionar a ligação, religação, alterações contratuais ou contratação de fornecimentos especiais, solicitados por quem tenha quaisquer débitos no mesmo ou em outro local de sua área de atuação, à quitação ou ao parcelamento dos referidos débitos.

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

Art. 49. O SAAE deverá comunicar, por ocasião da efetivação do pedido de fornecimento ou sempre que solicitado, o dia de vencimento da fatura.

Art. 50. As ligações de água, ou água e esgoto aos condomínios somente serão efetuadas mediante apresentação de convenção de condomínio devidamente registrada.

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

Art. 51. Atendidas as disposições dos artigos anteriores, os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão conectados.

Art. 52. O SAAE tomará a seu total e exclusivo encargo a execução das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 20 (vinte) metros, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro, em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite da testada do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

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

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

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

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

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

§6º O SAAE poderá executar as ligações definitivas de esgotos através de autorização de passagem ou nas passagens de servidão, de acordo com os termos do art. 32.

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

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

Art. 53 As ligações destinadas a atender a imóveis onde são desenvolvidas atividades de natureza industrial ficarão subordinadas à disponibilidade do sistema de abastecimento de água e à capacidade do sistema de esgotamento sanitário, obedecidas às disposições do artigo 37 e seus parágrafos.

PARÁGRAFO ÚNICO. As ligações de que trata este artigo, dependendo das características das atividades desenvolvidas no imóvel, deverão ser executadas através de ramais exclusivos e de acordo com as exigências técnicas respectivas.

## **SEÇÃO II**

### **DAS LIGAÇÕES DE USO TEMPORÁRIO**

Art. 54. O SAAE poderá considerar como fornecimento provisório o que se destinar ao atendimento de eventos temporários, tais como feiras, circos, parques de diversões, exposições, eventos e similares, e obras públicas cuja atividade posterior não necessite do uso dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, estando o atendimento condicionado à disponibilidade dos serviços.

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

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

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

## **SEÇÃO III**

### **DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS**

Art. 55. O contrato de adesão dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, destinado a regular as relações entre o SAAE e o responsável pela ligação, deverá ser entregue no momento em que feito o pedido da ligação.

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

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

Art. 56. O encerramento da relação contratual entre o SAAE e o usuário do serviço será efetuado nas seguintes hipóteses:

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

II – por ação do SAAE, após 90 (noventa) dias da suspensão do fornecimento, nos casos previstos no artigo 78 deste regulamento;

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

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

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

### **CAPÍTULO III**

#### **DA APURAÇÃO DO CONSUMO, DO FATURAMENTO E DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS**

#### **SEÇÃO I**

#### **DOS MEDIDORES**

Art. 57. O SAAE deverá instalar equipamentos de medição nas ligações, exceto quando a instalação destes não puder ser feita em razão de problemas técnicos intransponíveis devidamente justificados.

§1º É obrigatório o uso de hidrômetro em todo o ramal predial, de acordo com o padrão da Agência Reguladora.

§2º Os hidrômetros e conexões serão instalados exclusivamente pelo SAAE, mediante a cobrança dos respectivos preços públicos junto aos usuários, devendo o quadro ser instalado de acordo com o padrão de ligação de água do SAAE.

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

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

Art. 58. O hidrômetro e demais equipamentos de medição são propriedade do SAAE, sendo fornecidos e instalados devidamente lacrados por ela ou órgão metrológico oficial, as suas expensas, exceto quando previsto em normas específicas.

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

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

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

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

Art. 59. Os lacres instalados nos hidrômetros e caixas somente poderão ser rompidos por representante legal do SAAE.

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

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

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

Art. 60. A verificação periódica do hidrômetro na ligação deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica, devendo o usuário assegurar o livre acesso ao local em que se encontra instalado.

PARÁGRAFO ÚNICO. Somente servidores do SAAE ou pessoas devidamente autorizadas pela Autarquia, poderão instalar, reparar, substituir ou remover hidrômetros, sendo absolutamente vedada a intervenção do usuário.

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

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

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

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

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

§5º Identificada a deficiência do hidrômetro por motivo não atribuível ao usuário, o SAAE providenciará a revisão de faturamento em favor do usuário, segundo os critérios estabelecidos no artigo 75, providenciando a devolução na(s) fatura(s) subsequente(s), observado o disposto no §1º do artigo 76 deste Regulamento.

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

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

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

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

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

## **SEÇÃO II**

### **DA MEDIÇÃO, DO FATURAMENTO E DA RECUPERAÇÃO DE CONSUMO**

Art. 62. O SAAE deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura, bem como de eventual suspensão do fornecimento.

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

Art. 63. O SAAE efetuará as leituras, desprezadas as frações de metro cúbico, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 36 (trinta e seis) dias, de acordo com o calendário respectivo.

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

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

§3º Extrapolado o prazo normal máximo de 36 (trinta e seis) dias, gerado pela necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, disposto no §2º deste artigo, não deverá incidir exponencial nos casos que extrapolem o consumo – exceto casos em que a média do imóvel seja superior a 20 (vinte) m<sup>3</sup>.

§4º No caso de suspensão dos serviços a pedido do usuário serão apurados os débitos existentes e procedida a leitura do consumo no prazo máximo de 5 (cinco) dias, os quais servirão para a emissão da fatura final cuja quitação gerará a suspensão.

§5º Os débitos referidos no §4º deste artigo não abrangem os que são objeto de discussão administrativa ou judicial, bem como os oriundos dos Termos de Parcelamento de Dívida referidos no art. 129 deste Regulamento.

Art. 64. O SAAE poderá realizar a leitura em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos para imóveis localizados em áreas rurais, desde que haja a concordância prévia do usuário.

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

Art. 65. Tratando-se de imóvel de uso sazonal e nos casos de impossibilidade de leitura, o SAAE deverá efetuar o faturamento determinando o consumo de água com base no disposto no artigo 69.

§1º Nos imóveis de uso sazonal não será interrompido o faturamento cujo fornecimento tiver sido suspenso em virtude da aplicação do artigo 78 deste Regulamento.

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

Art. 66. Em caso de retirada do hidrômetro, por período de até 30 (trinta) dias, para fins de aferição ou por motivo de deficiência atribuível ao SAAE, o faturamento relativo a esse período será efetuado com base no disposto no artigo 69.

PARÁGRAFO ÚNICO. Nos casos em que a ligação permanecer por mais de 30 (trinta) dias sem o equipamento de medição, por qualquer motivo de responsabilidade exclusiva do SAAE, o faturamento deverá ser efetuado conforme disposto no inciso II do artigo 89.

Art. 67. Ocorrendo impossibilidade de leitura do hidrômetro, em decorrência de anormalidade no medidor, impedimento de acesso a ele ou outras contingências impeditivas, o valor faturável de consumo de água e/ou esgotamento sanitário será determinado conforme disposto no artigo 69.

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

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

§3º Após o quarto ciclo de leitura consecutivo e enquanto perdurar a anormalidade no medidor não atribuível ao usuário, o faturamento deverá ser efetuado conforme disposto no inciso II do artigo 89, sem possibilidade de futura compensação quando se verificar diferença positiva entre o valor medido e o faturado.

Art. 68. Comprovada a deficiência no hidrômetro e na impossibilidade de determinar os montantes faturáveis por meio de avaliação técnica, o SAAE aplicará o disposto no artigo 69.

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

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

Art. 69. Nos ciclos de leitura em que o SAAE não efetuar a medição ou necessitar estimar um volume, excluída a hipótese prevista no art. 57, será emitida fatura, utilizando os seguintes critérios:

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

II – em caso de ligação nova ou que não disponha de medição em 12 (doze) ciclos de leitura, excepcionalmente, será utilizada a média dos registros de consumo faturado disponíveis, vedada a utilização de consumos de usuário(s) anterior(es).

III- nos casos em que não há visão para leitura ou média de consumo, será faturado consumo de forma aleatória, com base em um consumo médio dos imóveis de categoria semelhante.

### **SEÇÃO III**

#### **DA APURAÇÃO DE IRREGULARIDADE E DA REVISÃO DO FATURAMENTO**

Art. 70. Constatada a ocorrência de qualquer procedimento irregular cuja responsabilidade não lhe seja atribuível, o SAAE emitirá “Auto de Constatação de Irregularidade”, em formulário próprio, contemplando, no mínimo, as seguintes informações:

I – identificação do usuário do serviço;

II – código do imóvel;

III – endereço do imóvel;

IV – categoria de uso;

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

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

VII – data e hora da lavratura do Auto;

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

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

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

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

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

§4º Em caso de ausência do usuário ou recusa no recebimento ou assinatura do Auto de Constatação de Irregularidade, o fato será certificado pelo preposto do SAAE na frente do documento, que será remetido por via postal ao usuário com aviso de recebimento no prazo de até 15 (quinze) dias, juntamente com o comunicado de que trata o artigo 71.

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

§6º Se a irregularidade for comprovada, o usuário pagará o custo da avaliação técnica, equivalente ao custo de uma aferição de hidrômetro, conforme Tabela de Receitas Indiretas dos Serviços.

Art. 71. Constatada a irregularidade, o SAAE deverá enviar ao usuário comunicado com aviso de recebimento no qual constem, no mínimo, os seguintes elementos:

I – identificação do usuário do serviço;

II – endereço do imóvel;

III – categoria de uso;

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

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

VI – memória descritiva dos cálculos da revisão de faturamento e/ou do ressarcimento, quando couber;

VII – dispositivos legais e regulamentares infringidos pelo usuário;

VIII – informação ao usuário do direito de recurso ao SAAE e à AGÊNCIA REGULADORA, bem como os respectivos prazos;

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

PARÁGRAFO ÚNICO. Para a comprovação da irregularidade, o SAAE utilizará recursos visuais referidos no artigo 70, §1º deste Regulamento.

Art. 72. A retirada do medidor, quando necessária, deverá ser realizada na presença do usuário ou de seu representante, mediante entrega do respectivo comprovante, ou, na ausência destes, perante testemunha sem vínculo com o SAAE, que será devidamente identificada e assinará o comprovante.

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

Art. 73. Caso haja discordância em relação à cobrança, o usuário poderá apresentar defesa por escrito junto ao SAAE, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da data do recebimento do Auto de Constatação de Irregularidade de que trata o artigo 71 deste Regulamento.

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

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

§3º Os processos administrativos de infração, tratados nesta seção, quanto finalizados sem manifestação do usuário dentro dos prazos dispostos no §2º, poderão ser revisados somente com a abertura de processo via AGÊNCIA REGULADORA, a qualquer tempo, respeitados os instrumentos normativos respectivos editados pela AGÊNCIA.

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

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

Art. 74. A aplicação de multa pelo SAAE em conformidade com a Tabela de Infrações não obsta a cobrança cumulativa pelos eventuais danos constatados no equipamento de medição e demais instalações, bem como a revisão do faturamento, quando cabível.

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

Art. 75. A revisão de faturamento será realizada com base nas diferenças entre os valores efetivamente faturados e os apurados mediante um dos seguintes critérios, aplicados sucessivamente:

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

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

PARÁGRAFO ÚNICO. Para fins de revisão do faturamento decorrente de procedimentos irregulares de que trata o artigo 70, o período de duração da irregularidade deverá ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de água.

Art. 76. Caso o SAAE tenha faturado valores incorretos por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

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

II – em caso de faturamento a maior, o SAAE deverá providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente em dobro, correspondentes ao período faturado

incorretamente, salvo engano justificável, observado o prazo previsto no artigo 206, §3º, IV do Código Civil.

§1º Nos casos de faturamento a maior, a devolução deverá ser efetuada por meio de compensação na fatura subsequente.

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

Art. 77. Constatado o descumprimento do procedimento administrativo estabelecido neste Regulamento para a aplicação de multa, ressarcimento de danos e revisão de faturamento, a AGÊNCIA REGULADORA determinará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo engano justificável do SAAE, a teor do que dispõe o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **DA SUSPENSÃO, DA SUPRESSÃO DO FORNECIMENTO E DA RELIGAÇÃO**

Art. 78. O SAAE poderá suspender o fornecimento após prévia comunicação ao usuário, quando verificar a ocorrência de qualquer das seguintes situações:

I – interdição da obra ou imóvel;

II – paralisação de construção;

III – não atendimento às medidas de contingência e de emergência;

IV – falta ou atraso de pagamento de qualquer das seguintes obrigações:

a) fatura relativa à prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, ou serviços de resíduos sólidos cofaturados, conforme o disposto na Norma de Referência ANA nº 1, de 2021;

b) encargos e serviços vinculados ao abastecimento de água e esgotamento sanitário, prestados mediante autorização do usuário;

c) serviços diversos cobráveis estabelecidos no artigo 106;

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

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

VI – irregularidades nas instalações prediais que possam afetar a eficiência dos serviços do SAAE;

VII – derivação do ramal predial antes do quadro;

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

IX – emprego de bombas de sucção diretamente ligadas a hidrômetros, ramais ou distribuidores, salvo exceções estabelecidas em norma específica do SAAE;

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

XI – a pedido expresso do usuário, tratando-se de imóvel, comprovadamente desocupado;

XII – intervenção indevida no ramal predial de água e/ou ramal coletor de esgoto.

§1º No caso previsto no inciso II, a suspensão será concedida a pedido do usuário, mediante quitação de todos os débitos.

§2º No caso previsto no inciso IV, o usuário terá prévio conhecimento da possibilidade de suspensão mediante notificação de débito ou outro documento específico, podendo o SAAE suspender o serviço a partir do quinto dia da comunicação, sendo a suspensão realizada em no máximo até 90 (noventa) dias do prazo estipulado na notificação. Caso ultrapasse os 90 (noventa) dias, o SAAE deverá comunicar novamente o usuário.

§3º Em casos de eventual cobrança administrativa, o prazo do §2º deste artigo passará a ser contado a partir da decisão administrativa final e, nos processos judiciais, a partir do trânsito em julgado da respectiva decisão.

§4º No caso do inciso V deste artigo, a suspensão será realizada após notificação do usuário e a constatação da impossibilidade de leitura do hidrômetro por 3 (três) ciclos de leitura consecutivos.

§5º Nos casos previstos nos incisos VII, VIII, IX, X e XII deste artigo, além da suspensão do fornecimento, será aplicada multa ao usuário de acordo com a Tabela de Infrações.

§6º No caso previsto no inciso XI deste artigo, a suspensão a pedido expresso do usuário, dependerá da quitação do pagamento das OSs de vistoria realizada pelo SAAE para comprovação da desocupação do imóvel, da inexistência de fonte alternativa de abastecimento e do pagamento dos custos de suspensão, além de declaração firmada pelo usuário do imóvel quanto ao prazo máximo da suspensão.

§7º Na hipótese prevista no inciso XI deste artigo, o prazo de suspensão será de, no máximo, 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis por igual período e a pedido do usuário, mediante o pagamento de nova vistoria do imóvel e inexistência de débitos.

§8º Será de responsabilidade do usuário o pagamento das despesas com o desligamento do abastecimento ou a religação do ramal predial.

§9º A comunicação deverá ser por escrito, específica e de acordo com a antecedência mínima a seguir fixada:

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

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

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

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

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

Art. 79. Ao efetuar a suspensão do abastecimento, o SAAE deverá entregar, no imóvel, aviso discriminando o motivo gerador e, quando pertinente, as informações referentes a cada uma das faturas que caracterizam a inadimplência.

Art. 80. Em casos de inadimplência, o SAAE não suspenderá a prestação dos serviços aos sábados, domingos e feriados (nacionais, estaduais e municipais) e vésperas de feriado.

Art. 81. A suspensão ou a restrição do abastecimento por falta de pagamento a usuário que preste serviço público essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada por escrito, de forma específica, e com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, à autoridade responsável.

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

I – unidade hospitalar;

II – creches e escolas de ensino fundamental e médio;

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

Art. 82. O serviço de abastecimento de água suspenso por qualquer um dos motivos previstos no artigo 78 deste Regulamento será restabelecido, observadas as condições técnicas e operacionais, em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da data de regularização da situação que originou a suspensão, bem como a quitação das faturas vencidas.

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

Art. 83. Fica facultado ao SAAE implantar o procedimento de religação de urgência em até 4 (quatro) horas entre o pedido e o atendimento, o qual, nas localidades onde for adotado, obriga a Autarquia a:

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

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

Art. 84. Ao ser suspenso o abastecimento de água, por qualquer um dos motivos previstos neste Regulamento, o hidrômetro e suas conexões poderão ser imediatamente retirados.

Art. 85. Haverá supressão do ramal predial de água nos seguintes casos:

I – ligação clandestina;

II – demolição ou ruína;

III – sinistro;

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

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

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

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

## **CAPÍTULO V DO PAGAMENTO**

### **SEÇÃO I DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS**

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

I – valor do consumo medido de água ou valor do consumo de água estimado para a categoria de uso;

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

III – valores de serviços diversos estabelecidos no artigo 106 deste Regulamento;

IV – sanções, indenizações e revisão de faturamento;

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

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

§2º Os valores citados neste artigo deverão estar homologados pela AGÊNCIA REGULADORA.

§3º Poderá haver a inclusão, nas faturas mensais do serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, do faturamento dos serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos.

Art. 87. A fatura de prestação dos serviços deverá conter as seguintes informações:

I – obrigatoriamente:

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

II – quando pertinente:

- a) multa e juros de mora a título de acréscimo por impontualidade no pagamento, individualmente discriminados, conforme disposto no artigo 98 deste Regulamento;
- b) indicação do respectivo desconto sobre o valor da tarifa, em moeda corrente;
- c) indicação de faturamento realizado com base na média aritmética de consumo, nos termos do artigo 69 e o motivo da não realização da leitura;
- d) percentual do reajuste ou revisão tarifária, o número da resolução que o autorizou e a data de início de sua vigência nas faturas em que o reajuste incidir.

Art. 88. Além das informações relacionadas no artigo antecedente, fica facultado ao SAAE incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 89. O usuário deverá efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo SAAE, nas seguintes condições:

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

II – nas hipóteses previstas no artigo 57 e no parágrafo único do artigo 66, pela soma das parcelas relativas ao valor do serviço básico e ao valor do consumo de água estimado para a categoria.

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

Art. 90. Para os imóveis conectados à rede pública de esgotamento sanitário, o SAAE efetuará a cobrança pela prestação dos serviços de coleta e de tratamento do esgoto, nas modalidades separador absoluto e esgoto misto, conforme resoluções específicas da AGÊNCIA REGULADORA.

§1º Para as cobranças do esgoto coletado ou do esgoto tratado, será conforme valores homologados pela AGÊNCIA REGULADORA.

§2º Havendo condições técnicas de conexão do imóvel à rede coletora de esgoto, o SAAE efetuará a cobrança da tarifa pela disponibilidade do sistema, emitida pela AGÊNCIA REGULADORA, perdurando a cobrança até a conexão do imóvel à rede pública de esgotamento.

Art. 91. Para fins de faturamento dos serviços de esgotamento sanitário, o valor da respectiva tarifa resultará da multiplicação do volume de água faturado pelo preço do metro cúbico de esgoto (esgoto coletado, tratado ou disponibilidade do sistema) da categoria, conforme definido na estrutura tarifária.

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

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

Art. 92. Em situações distintas daquelas estabelecidas no artigo 90, poderão ser cobradas tarifas diferenciadas para o serviço de coleta e afastamento de esgoto e para o serviço de tratamento e destinação final, inclusive na modalidade solução individual, desde que previamente homologadas pela AGÊNCIA REGULADORA.

PARÁGRAFO ÚNICO. Não se aplica o disposto no *caput* deste artigo para o caso dos esgotos industriais sujeitos a regramento específico.

Art. 93. Em se tratando de fonte alternativa de abastecimento de água, o interessado deverá oferecer todas as condições para instalação do hidrômetro; na ausência do hidrômetro, o consumo de água, por economia, será estimado de acordo com a classificação das categorias de uso ou finalidade de ocupação.

§1º Qualquer solução alternativa não poderá estar interligada com o sistema de abastecimento de água do SAAE.

§2º O SAAE não se responsabiliza pela qualidade e pela quantidade das soluções alternativas de abastecimento de água.

§3º Para imóveis abastecidos através de solução alternativa, a determinação do volume coletado de esgoto, interligados à rede pública de esgotamento sanitário, que não se utilizam da rede pública de água, deverá ser obtida através dos seguintes critérios: volume de despejos líquidos, número de ramais prediais do imóvel, número de economias por categoria ou outro critério que venha a ser estabelecido pelo SAAE.

Art. 94. Quando o imóvel for constituído de duas ou mais construções e servido por um único ramal predial, será extraída uma única fatura de serviços, em nome do usuário cadastrado.

Art. 95. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço do imóvel, sendo admitidas as seguintes alternativas:

I – por outro meio ajustado entre o usuário e o SAAE;

II – disponibilização de acesso à emissão da fatura através do acesso ao sítio do SAAE na rede mundial de computadores – [iguaracu.saneamento.info](http://iguaracu.saneamento.info)

Art. 96. O prazo mínimo para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, ressalvados os casos de diferenças a cobrar ou a devolver referidos no artigo 68, será de no mínimo 10 (dez) dias contados da data da apresentação.

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

Art. 97. As faturas mensais emitidas, decorrentes dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário ou eventuais, vencidas ou não, deverão ser quitadas mediante pagamento de documento com código de barras nos órgãos arrecadadores credenciados pelo SAAE ou por meios eletrônicos.

Art. 98. Na hipótese de atraso no pagamento da fatura, sem prejuízo de outros procedimentos previstos na legislação aplicável, será cobrada multa limitada no percentual máximo de 2% (dois por cento) sobre o valor total da fatura em atraso, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculado "*pro rata temporis*" na forma da lei, cuja cobrança não poderá incidir sobre o valor da multa eventualmente apresentada na fatura anterior.

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

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

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

§4º O usuário dos serviços responde pelos débitos respectivos referentes às faturas emitidas pelo SAAE.

§5º Nas edificações constituídas em condomínio com fatura única, o usuário ou seu representante legal, será o responsável perante o SAAE.

§6º É responsabilidade do usuário ou proprietário informar ao SAAE, mediante apresentação de documentação comprobatória, qualquer alteração em seus dados cadastrais e do imóvel onde reside e/ou de sua propriedade, sob pena de assumir todas as obrigações decorrentes desta não atualização cadastral, inclusive as relativas aos débitos.

Art. 99. O pagamento de uma fatura não implicará quitação de eventuais débitos anteriores.

Art. 100. Não será concedida isenção de pagamento dos serviços de que trata este Regulamento, nem mesmo quando devidos pela União, pelo Estado ou Município.

Art. 101. A eventual segunda via da fatura será emitida por solicitação do usuário e conterá, no mínimo, o nome, código do imóvel, período de consumo, vencimento e valor total a pagar.

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

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

Art. 102. Constatada a duplicidade no pagamento de faturas, a devolução do valor pago indevidamente deverá ser efetuada por meio de compensação nas faturas subsequentes.

PARÁGRAFO ÚNICO. O SAAE deverá dispor de meios que possibilitem a constatação automática da ocorrência de pagamentos em duplicidade.

Art. 103. O usuário é responsável perante o SAAE pelas dívidas correspondentes à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário utilizados por si, bem como multas decorrentes de infrações ao presente Regulamento.

PARÁGRAFO ÚNICO. Excetua-se das disposições deste artigo as situações previstas no artigo 46.

Art. 104. Em caso de alienação de imóvel, o adquirente ou o vendedor deverá solicitar ao SAAE, em até 30 (trinta) dias, a alteração cadastral correspondente, apresentando documentação comprobatória, sem prejuízo da cobrança dos débitos eventualmente existentes em nome do vendedor.

Art. 105. O imóvel com abastecimento suspenso, em razão do não pagamento da fatura mensal de prestação de serviços, somente poderá ter seu abastecimento restabelecido se a dívida for totalmente paga ou parcelada.

## **SEÇÃO II**

### **DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS DIVERSOS**

Art. 106. Os serviços diversos cobráveis, realizados a pedido do usuário são os seguintes:

I – vistoria da instalação;

II – aferição de hidrômetro;

III – verificação da pressão no ramal ou na rede;

IV – religação normal;

V – religação de urgência;

VI – emissão de segunda via de fatura;

VII – limpeza sob demanda de sistemas individuais; e

VIII – demais serviços previstos na Tabela de Receitas Indiretas dos Serviços homologada pela AGÊNCIA REGULADORA.

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

§2º A cobrança de aferição de hidrômetro não será devida quando os limites admissíveis tiverem sido excedidos, conforme disposto no art. 61.

§3º A cobrança de verificação de pressão no ramal ou rede, a pedido do usuário só poderá ser feita se os valores de pressão, obtidos mediante medição apropriada, se situarem entre os limites mínimos e máximos estabelecidos neste Regulamento, conforme artigo 29.

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

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

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

§7º O SAAE poderá prestar outros serviços não vinculados à prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que compatível com suas finalidades, observe a Tabela de Receitas Indiretas dos Serviços e que o usuário, por sua livre escolha, opte por contratar o SAAE para a sua realização.

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

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

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

Art. 107. Os valores referentes às infrações e aos serviços diversos serão definidos em tabelas específicas homologadas pela AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 108. Quando existir disponibilidade de água para atender a demanda de grandes usuários, poderão ser estabelecidos contratos de prestação de serviços, com preços e condições especiais.

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

### SEÇÃO III

#### DO PARCELAMENTO E DA REDUÇÃO DE DÍVIDAS

Art. 109. O SAAE poderá conceder parcelamento para os pagamentos correspondentes aos serviços de instalação de ligação de água e/ou serviços de instalação do ramal predial de esgoto aos interessados.

PARÁGRAFO ÚNICO. O número de parcelas em que poderá ser efetuado o pagamento será fixado em norma específica do SAAE, devidamente aprovada pela AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 110. A pedido do usuário são suscetíveis de redução os valores relativos a consumos que extrapolem a média devido a vazamentos não aparentes nas instalações prediais, comprovados através de vistoria.

§1º Ocorrendo aumento extraordinário do consumo devido à fuga não aparente, em canalização enterrada ou em qualquer outro ponto que torne difícil a constatação, a juízo do SAAE, será aplicada as definições do artigo 69 para estimar o volume consumido do usuário.

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

§3º Se a solicitação do usuário for posterior ao pagamento da fatura questionada, o desconto referido no §1º será aplicado nas faturas subsequentes até a integralização do valor a devolver.

§4º A revisão do faturamento a que se refere este artigo será concedida para, no máximo, duas faturas consecutivas.

§5º O SAAE poderá aplicar a disposição do *caput* aos consumos efetivos decorrentes de situações excepcionais ou devido a vazamentos aparentes, desde que plenamente justificados em processo administrativo, conforme estabelecido em norma específica do SAAE.

§6º Para concessão do desconto por vazamento, o usuário deverá manifestar-se em até 30 dias do vencimento da fatura com excesso, trazendo comprovação do vazamento e do respectivo conserto para análise e posterior deliberação.

§7º Cumpre salientar que o SAAE só se responsabiliza pelo reparo dos vazamentos no hidrômetro/cavalete ou para fora desse, enquanto os vazamentos na parte de dentro do imóvel, os reparos serão de responsabilidade do proprietário.

Art. 111. As dívidas decorrentes do não pagamento das faturas de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário poderão ser parceladas, conforme norma específica do SAAE, devidamente aprovada pela AGÊNCIA REGULADORA.

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

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

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

Art. 112. Para que o usuário se beneficie com o parcelamento da dívida, deverá assinar TERMO DE RECONHECIMENTO DE DÍVIDA E COMPROMISSO DE PAGAMENTO – TRDCP presencial ou virtualmente, de acordo com o modelo do SAAE, aprovado pela AGÊNCIA REGULADORA.

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

## **CAPÍTULO VI**

### **DOS DEVERES, DAS OBRIGAÇÕES E DAS PENALIDADES**

Art. 113. O usuário estará sujeito a multas, de acordo com a infração cometida, bem como ao pagamento de indenizações, conforme valores estabelecidos na Tabela de Infrações.

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

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

Art. 114. O pagamento de multa em consequência de infração cometida não elide a responsabilização criminal.

Art. 115. O usuário somente poderá utilizar a água fornecida pelo SAAE para uso no imóvel sobre o qual tenha a posse, a propriedade ou outro direito real sobre o imóvel.

Art. 116. É de responsabilidade do proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel manter, após o ramal predial, a adequação técnica e a segurança das instalações internas do imóvel.

Art. 117. O proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel será responsável pelas adaptações das instalações do imóvel, necessárias ao recebimento dos equipamentos de medição, de acordo com normas específicas.

Art. 118. O usuário será responsável por danos causados aos equipamentos de medição, decorrentes de qualquer procedimento irregular ou de deficiência técnica das instalações hidrossanitárias do imóvel, não atribuíveis ao SAAE.

Art. 119. O usuário ou condomínio será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de medição instalados no imóvel, devendo comunicar ao SAAE toda e qualquer anomalia ou ocorrência que verificar.

§1º Os hidrômetros serão instalados dentro do limite físico do imóvel, exceto quando houver inconveniência técnica ou de acordo com as normas estabelecidas pela AGÊNCIA REGULADORA.

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

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

§4º Quando o SAAE, por razões de ordem técnica, instalar o hidrômetro fora do limite físico do imóvel, não caberá multa por violação ou rompimento de lacres, definido no parágrafo único do artigo 59.

Art. 120. O usuário indenizará o SAAE na hipótese de danos ao hidrômetro quando o equipamento estiver sob sua responsabilidade, conforme disposto no caput do artigo 119 deste Regulamento.

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

Art. 121. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do fornecimento efetuada nos termos do artigo 78 deste Regulamento, tendo em vista a prevalência do interesse da coletividade, bem como as exceções legais, inclusive as oriundas da AGÊNCIA REGULADORA.

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

§2º O SAAE deve compensar financeiramente os usuários, por interrupções não programadas, conforme Resolução da AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 122. Respeitadas as disposições legais, o usuário deverá facilitar a inspeção do imóvel e das instalações prediais de água e/ou esgoto por parte dos empregados credenciados pelo SAAE, devidamente identificados.

## **CAPÍTULO VII DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Art. 123. As normas técnicas vigentes do SAAE, bem como, a carta de serviços, referidas neste Regulamento, relativas à prestação de serviços, deverão ser disponibilizadas no *site* do SAAE, na rede mundial de computadores e nos escritórios locais do SAAE.

Art. 124. O SAAE deverá atender às solicitações e/ou reclamações recebidas do usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, salvo situações específicas previstas neste Regulamento.

§1º O SAAE deverá informar o respectivo número do protocolo de registro quando da formulação da solicitação e/ou reclamação.

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

Art. 125. O SAAE deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os usuários, que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações em atendimento à legislação vigente.

Art. 126. O SAAE deverá desenvolver, em caráter permanente e de maneira adequada, campanhas com vistas a:

I – divulgar os direitos e deveres específicos dos usuários dos serviços prestados pela Autarquia;

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

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

IV – divulgar outras orientações por determinação da AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 127. Na utilização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário fica assegurado ao usuário, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que, porventura, lhe sejam causados em função deste serviço.

PARÁGRAFO ÚNICO. O ressarcimento deverá obedecer aos requisitos e ao procedimento estabelecido em Resolução da AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 128. Ocorrendo restrição ou insuficiência dos meios para o atendimento aos usuários, as condições estabelecidas neste Regulamento poderão, por solicitação do SAAE devidamente justificada e a critério da AGÊNCIA REGULADORA por meio de resolução específica, ser suspensas parcial ou integralmente, por prazo determinado, com ampla divulgação, enquanto persistir a limitação.

Art. 129. O SAAE deverá manter nas unidades de saneamento, em local de fácil visualização e acesso, exemplar impresso deste Regulamento para conhecimento ou consulta dos interessados, disponibilizando-o prontamente ao usuário quando solicitado.

Art. 130. O SAAE deverá prestar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da Resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

PARÁGRAFO ÚNICO. A tabela com os valores dos serviços diversos cobráveis, referidos no artigo 106, deverá estar afixada nas unidades de saneamento, em local de fácil visualização, devendo o SAAE adotar, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas.

Art. 131. Os usuários, individualmente, ou por meio de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao SAAE, ao Poder Público Municipal e à AGÊNCIA REGULADORA.

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

Art. 132. Para obter informações acerca de sua situação cadastral e/ou de débitos, o usuário deve dirigir-se à Unidade de Saneamento mais próxima ou acessar o site ou outros meios disponibilizados pelo SAAE para Autoatendimento.

Art. 133. O SAAE deve emitir e encaminhar ao usuário, sem ônus, declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei Federal n.º 12.007, de 2009.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 134. O SAAE deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões previstas neste Regulamento, adotando procedimento único para toda a área de atuação.

Art. 135. O SAAE não fornecerá água para fins de revenda, a não ser por convênio ou quando houver interesse de saúde pública.

Art. 136. Os casos omissos, dúvidas e situações não previstos neste Regulamento, serão encaminhados pelo SAAE à AGÊNCIA REGULADORA, que decidirá em conformidade com a legislação aplicável.

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

Art. 137. É assegurada ao usuário a apresentação de manifestação e/ou recurso à AGÊNCIA REGULADORA dos atos e decisões do SAAE.

Art. 138. O Serviço de Ouvidoria da AGÊNCIA REGULADORA e Serviço de Relacionamento com o Cliente do SAAE adotarão comunicação eficiente para apreciação das demandas dos usuários.

Art. 139. O SAAE deverá informar com antecedência de até 5 (cinco) dias em mídia local e ao regulador sobre interrupções programadas de abastecimento de água.

Art. 140. As notificações de débito pagável deverão ser emitidas para os usuários em atraso há mais de 10 (dez) dias.