

***REGULAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS  
DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ESGOTO E  
SANEAMENTO DO MUNICÍPIO DE JAHU.***

*Aprovado pela Resolução nº 08 em 31/03/2017*

***ALTERAÇÕES:-***

*Resolução nº 15 – de 29/05/2018*

*Resolução nº 20 – de 18/04/2019*

**REGULAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ES-  
GOTO E SANEAMENTO DO MUNICÍPIO DE JAHU.**

**ÍNDICE**

-Título I – Objetivo	04
-Título II – Definições e Terminologias	05
-Título III – Das Concessionárias	12
-Capítulo I – Sanej Saneamento de Jahu Ltda.	12
-Capítulo II – Águas de Mandaguahy S/A	13
-Capítulo III – Águas de Jahu S/A	15
-Seção I – Disposições preliminares	15
-Seção II – Dos loteamentos	16
-Subseção I – Diretrizes técnicas para implantação de sistema de água dentro da área do plano de saneamento	17
-Subseção II – Diretrizes técnicas para implantação de sistema de água fora da área do plano de saneamento	17
-Subseção III – Diretrizes técnicas para implantação de sistema de esgoto dentro da área do plano de saneamento	18
-Subseção IV – Diretrizes técnicas para implantação de sistema de esgoto fora da área do plano de saneamento	19
-Subseção V – Diretrizes administrativas para implantação de sistema de água e esgoto	20
-Subseção VI - Diretrizes contratuais para implantação de sistema de água e esgoto dentro da área do plano de saneamento	21
-Subseção VII - Diretrizes contratuais para implantação de sistema de esgoto fora da área do plano de saneamento	22
-Subseção VIII - Diretrizes finais para implantação de sistema de esgoto fora da área do plano de saneamento	23
-Subseção IX – Dos grupamentos de edificações	24
-Seção III – Dos prédios	25
-Subseção I – Do ramal predial	25
-Subseção II – Da instalação Predial	25
-Subseção III – Do reservatório	26
-Subseção IV – Do projeto	26
-Seção IV – Dos hidrômetros e limitadores de consumo	27
-Seção V – Das ligações de água	29
-Subseção I – Das ligações provisórias e temporárias	29
-Subseção II – Das ligações definitivas	30
-Subseção III – Da interrupção do fornecimento	31
-Seção VI – Do esgotamento sanitário	32
-Subseção I – Dos loteamentos e grupamentos de edificações	32
-Subseção II – Das instalações prediais	33
-Subseção III – Das instalações provisórias	34
-Subseção IV – Dos despejos industriais	34
-Subseção V – Da execução	36
-Subseção VI – Dos coletores e ligações	36
-Subseção VII – Do esgotamento de prédios em zona desprovida de rede publica de esgoto sanitário	37

---

-Seção VII – Da incidência e cobrança da tarifa	38
-Subseção I – Da classificação de consumo e caracterização de economias	38
-Subseção II – Das tarifas	39
-Subseção III – Da arrecadação e pagamento	40
-Subseção IV – Das isenções	41
-Subseção V – Dos contratos de grandes demandas e fidelizados	41
-Subseção VI – Do consumo medido	42
-Subseção VII – Do consumo estimado	42
-Subseção VIII – Do desligamento da ligação	43
-Subseção IX – Das infrações	43
-Subseção X – Dos direitos e deveres dos usuários	45
-Seção VIII – Da concessionária	50
-Subseção I – Dos direitos e deveres da concessionária	50
-Subseção II – Dos prazos para execução dos serviços	57
-Subseção III – Do contrato de prestação de serviços	59
-Subseção IV – Do encerramento contratual	60
-Subseção V – Dos outros serviços prestados	60
-Subseção VI – Das faturas e dos pagamentos	61
-Seção IX – Das disposições gerais transitórias	64
-Título IV – Obrigações e direitos da Agência Reguladora e Poder Concedente	65
-Capítulo I – Da Agência Reguladora	65
-Capítulo II – Do Poder Concedente	66
-Anexo I – Estrutura tarifária	68
-Anexo II – Prestação de serviço adequado	72
-Anexo III – Descargas de esgotos industriais no sistema de esgoto	90
-Anexo IV – Multas e infrações dos usuários	94
-Anexo V – Especificações e procedimentos	95
-Anexo VI – Legislação Municipal	98
-Ata da reunião de diretoria que aprovou o presente regulamento	99
-Resolução n. 008 de 31/07/2017.	100

**REGULAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ES-  
GOTO E SANEAMENTO DO MUNICÍPIO DE JAHU.**

**TÍTULO I - OBJETIVO**

**Artigo 1º** - Este regulamento tem por objetivo:

§ 1º - Este Regulamento disciplina a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do município de Jahu, sob a regulação e fiscalização da Agência Reguladora – SAEMJA – Agência Reguladora dos Serviços de Água, Esgoto e Saneamento do Município de Jahu, criada pela Lei Complementar nº 453, de 23 de setembro de 2013.

§ 2º - Estabelece as normas referentes à prestação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Jahu e dá suas especificidades, sem prejuízo das legislações vigentes, descritas no Anexo VI;

§ 3º - Regular as relações entre Concessionárias e Usuários, determinando as suas respectivas situações, direitos, deveres e obrigações;

§ 4º - Regular as relações entre Concessionárias, Agência Reguladora e Poder Concedente, determinando as suas respectivas situações, direitos, deveres e obrigações, sem prejuízo as normas já elencadas nos respectivos editais de licitação e contratos de concessão:

- a) Concorrência Pública nº 196/1995, concessão de captação e tratamento de água, contrato assinado em 24/11/1995 com **ÁGUAS DE MADAGUAHY S/A**, cujo termo final ocorrerá em 31/08/2028;
- b) Concorrência Pública nº 200/96, concessão de captação primária, elevação e tratamento de esgoto, contrato assinado em 03/03/2000 com **SANEJ SANEAMENTO DE JAÚ LTDA.**, cujo termo final ocorrerá em 03/03/2025;
- c) Concorrência Pública nº 05/2014, concessão de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, contrato assinado em 10/12/2014, com **ÁGUAS DE JAHU S/A.**, cujo termo final ocorrerá em 13/04/2050.

§ 5º - Reconhecer o âmbito de aplicação de preços e tarifas, e o regime de infrações e sanções.

§ 6º - Os serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Jahu compreendem a construção, a operação e a manutenção das unidades integrantes dos sistemas físicos, operacionais e gerenciais de produção e distribuição de água, coleta, afastamento, tratamento e disposição de esgotos sanitários, incluindo a gestão dos sistemas organizacionais, a comercialização dos produtos e serviços envolvidos e o atendimento aos usuários, seguindo os ditames das Leis nº 11.445/07 e 8.987/95 e bem assim do Decreto 7.217, de 21 de junho de 2010, que regulamentou a primeira, bem como as disposições dos Contratos de Concessão do § 4º deste artigo.

## **TÍTULO II – DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIAS**

**Artigo 2º** - Para efeito de aplicação e entendimento deste Regulamento são adotadas as seguintes definições e terminologias:

- I - **Abastecimento Centralizado** - Abastecimento de edificações mediante reservatório comum;
- II - **Abastecimento Descentralizado** - Abastecimento de edificações mediante reservatórios individuais;
- III - **Abastecimento Predial** - Abastecimento de prédio ou de parte de prédio dotado de instalação autônoma;
- IV - **ABNT**: Associação Brasileira de Normas Técnicas;
- V – **Abrigo ou caixa de proteção**: Compartimento que abriga o cavalete e o hidrômetro, conjunto de peças e dispositivos destinados à medição e controle do consumo de água;
- VI - **Aferição de Hidrômetro** - Processo de conferência do sistema de medição de hidrômetro, para verificação de erro de indicação em relação aos limites estabelecidos pelos órgãos competentes;
- VII – **Agência Reguladora**: Saemja – Agência Reguladora do Serviço de Água, Esgoto e Saneamento do Município de Jahu, criada pela Lei n. 453/2013 de responsável pelas atividades de regulação dos serviços públicos de abastecimento de água, esgoto e saneamento;
- VIII - **Água Bruta** - É aquela sem o devido tratamento e imprópria para o consumo humano;
- IX - **Água de Reuso** – Água submetida a um processo de reaproveitamento pelo qual a água, tratada ou não, é reutilizada para o mesmo ou outro fim.
- X - **Aparelho de Descarga** - Dispositivo que se destina à lavagem provocada ou automática de aparelhos sanitários;
- XI - **Aparelho Sanitário** - Aparelho ligado à instalação predial e destinado ao uso de água para fins higiênicos ou a receber dejetos e águas servidas;
- XII – **Aviso de débito**: Comunicado informando que a unidade usuária possui débito relativos as contas de água e esgoto;
- XIII - **Caixa Coletora** - Caixa onde se reúnem os refugos líquidos que exigem elevação mecânica para serem esgotados;
- XIV – **Caixa de inspeção**: Dispositivo ligado ao ramal predial de esgoto, situado sempre que possível na calçada, que possibilite a inspeção e a desobstrução do ramal predial, considerado o ponto de coleta de esgoto do imóvel;

**XV - Caixa de Retenção de Gordura e Sólidos** - Dispositivo destinado a impedir a condução de óleos, gorduras e materiais sólidos para os ramais prediais e para a rede coletora de esgotos sanitários;

**XVI - Caixa ou Coluna Piezométrica** - Dispositivo destinado a assegurar uma pressão mínima de serviço, no distribuidor;

**XVII - Caixa Retentora** - Dispositivo projetado e instalado para separar e reter substâncias indesejáveis às redes de escoamento;

**XVIII - Caixa Sifonada** - Caixa dotada de fecho hídrico, destinado a receber efluentes de aparelhos sanitários, excluídos os vasos sanitários;

**XIX - Cadastro de Usuários** - Conjunto de registros atualizados da Concessionária, necessários ao faturamento, cobrança de serviços prestados e apoio ao planejamento e controle operacional;

**XX - Calibração do medidor:** Consiste na verificação da exatidão das medidas nele indicadas e de sua conformidade estabelecidas pelas normas técnicas vigentes. Essa verificação deverá ser realizada por órgão metrológico oficial ou por laboratórios devidamente credenciados e aptos para realizarem este trabalho;

**XXI - Categoria:** Classificação da economia em função de sua ocupação ou sua finalidade;

**XXII - Categoria Comercial** - Economia ocupada para o exercício de atividade de compra, venda de mercadorias, ou para o exercício de atividade não classificada nas categorias residencial, industrial, pública ou de prestação de serviços;

**XXIII - Categoria Entidades sem fins Lucrativos** – asilos, abrigos, orfanatos, creches, seminários, conventos, hospitais, ambulatórios, casas de saúde, albergues e assemelhados, sem fins lucrativos, que não remunerem seus dirigentes e que atendam os demais requisitos previstos no Decreto 6.636/2003, que trata da estrutura tarifária.

**XXIV - Categoria Industrial** - Economia ocupada para o exercício de atividade classificada como industrial pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE;

**XXV - Categoria Prestação de Serviços** - Economia ocupada para o exercício de atividade classificada como prestação de serviços;

**XXVI - Categoria Pública** - Economia ocupada para o exercício de atividade de órgãos da Administração Direta do Poder Público, Autarquias e Fundações. São ainda incluídos nesta categoria hospitais públicos;

**XXVII - Categoria Residencial** - Economia ocupada exclusivamente para o fim de moradia;

**XXVIII - Cavalete:** Conjunto constituído por tubulações, conexões e registro de manobra. O registro de manobra é peça destinada ao controle e interrupção do fluxo de água pelo usuário ou pela concessionária dos serviços;

**XXIX - Ciclo de faturamento:** Período entre 2 (duas) leituras consecutivas do medidor de uma determinada unidade usuária, não podendo superior a 31 dias o inferior a 29 dias;

XXX - **Coletor Predial** - Trecho de canalização compreendido entre a última inserção de subcoletor, ramal de esgoto ou de descarga e o coletor público;

XXXI - **Coluna de Distribuição** - Canalização vertical destinada a alimentar os ramais da instalação predial;

XXXII – **Concessionária ou Concessionária**: sociedade constituída pela licitante vencedora da Concorrência Pública para prestar serviços de abastecimento de água, esgoto e saneamento básico para o município de Jahu;

XXXIII – **Consumo**: Volume de água utilizado em um imóvel, no ciclo de faturamento e fornecido pelo sistema público de abastecimento de água, através de sua ligação com a rede pública;

XXXIV – **Consumo alto**: É o consumo de um determinado mês que ultrapassa no mínimo, em 50% (cinquenta) a média de consumo dos últimos 6 (seis) meses efetivamente medidos;

XXXV - **Consumo Estimado** - Volume de água atribuído a uma economia, quando não foi possível efetuar a leitura;

XXXVI – **Consumo medido**: Volume de água utilizado em um imóvel e registrado através do hidrômetro instalado na ligação;

XXXVII - **Consumo Médio** - Média de consumos medidos relativamente a ciclos de prestação de serviços consecutivos para um imóvel;

XXXVIII - **Consumo Mínimo** - O menor volume de água atribuído a uma economia e considerado como base mínima para faturamento;

XXXIX – **Consumo faturado**: Volume de água medido ou estimado, utilizado como base mensal para o faturamento para o imóvel;

XL – **Contrato de adesão**: Documento contratual, aprovado pela agência reguladora, a ser entregue a todos os usuários dos serviços de água e esgoto, que estabelece deveres e obrigações para a Concessionária e usuário;

XLI– **Contrato especial de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário**: Instrumento pelo qual a Concessionária e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;

XLII – **Corte do fornecimento**: Intervenção na UMC realizada pela concessionária dos serviços ou por empresa por ele credenciada, que interrompe o fornecimento de água por meio de dispositivo bloqueador ou por meio supressor, sem a retirada do hidrômetro;

XLIII - **Derivação Clandestina** - Ramificação do ramal predial executada sem autorização ou conhecimento da Concessionária;

XLIV - **Desconector** – Dispositivo provido de fecho hídrico destinado a vedar a passagem de gases;

XLV - **Despejo Industrial** - Refugo líquido decorrente do uso de água para fins industriais;



**XLVI - Distribuidor** – Canalização destinada a alimentar os ramais prediais;

**XLVII– Economia:** imóvel ou subdivisão de imóvel, com uso independente, perfeitamente identificável para efeito de cadastramento e cobrança, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias;

**XLVIII – Efluente não doméstico:** Resíduo líquido decorrente do uso da água com características não domésticas;

**XLIX - Elevatória** - Conjunto de canalizações, equipamentos e dispositivos, destinados elevação de água ou esgoto;

**L - Esgoto** - Refugo Líquido que deve ser conduzido a um destino final;

**LI - Esgoto Sanitário** – refugo líquido proveniente do uso de água para fins higiênicos;

**LII - Extravasor** – Canalização destinada a escoar eventuais excessos de água ou de esgoto;

**LIII – Fatura:** Documento comercial que especifica claramente os serviços fornecidos, o volume faturado, a tarifa e período de faturamento, que apresenta valor monetário total que deve ser pago a Concessionária de água e esgoto;

**LIV - Fecho Hídrico** – Camada líquida que em um desconector veda a passagem de gases;

**LV – Fonte alternativa de abastecimento de água:** Fonte de suprimento de água não proveniente do sistema público de abastecimento;

**LVI - Fossa Séptica** – Unidade de sedimentação e digestão, de fluxo horizontal e funcionamento contínuo destinado ao tratamento primário dos esgotos sanitários;

**LXII - Grupamento de Edificação** - Conjunto de duas ou mais edificações em um lote;

**LVIII – Hidrante:** Elemento da rede pública de abastecimento de água, cuja finalidade principal é a de fornecer água para o controle de incêndios;

**LIX – Hidrômetro ou medidor:** Aparelho que registra continuamente o volume de água fornecido a uma unidade usuária. O hidrômetro é parte integrante da ligação predial de água, portanto de propriedade da Concessionária, cabendo a ele a responsabilidade pela sua instalação, manutenção, calibração e substituição, de acordo com as recomendações definidas em normas técnicas e metrológicas oficiais existentes, sem ônus para o usuário dos serviços de água. Ao usuário compete a responsabilidade pela guarda e preservação do medidor;

**LX - Instalação Predial** - Conjunto de canalizações, reservatórios, equipamentos, peças de utilização, aparelhos e dispositivos empregados para a distribuição de água ou coleta de esgoto no prédio;

**LXI - Instalação Primária de Esgoto** - Conjunto de canalização e dispositivos onde têm acesso gases provenientes do coletor público ou dos dispositivos de tratamento;



---

LXII - **Instalador** - Empresa, entidade ou profissionais legalmente habilitados;

LXIII – **Imóvel**: Toda a propriedade, terreno ou edificação ocupada ou utilizada para fins públicos ou privados;

LXIV – **IBGE**: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística;

LXV – **INMETRO**: Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial.

LXVI – **Instalação predial**: Conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, empregados na coleta e distribuição de esgoto e água na unidade usuária;

XLVII – **Inspeção**: Fiscalização de unidade usuária, posteriormente a ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da Concessionária, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;

LXVIII – **Lacre**: Dispositivo de segurança que objetiva evitar atos que possam prejudicar a medição, preservando a integridade e a inviolabilidade de medidores e do ramal predial de água;

LXIX – **Leitura do medidor**: Consiste em ler o registrador cumulativo de volume do hidrômetro e registrar a leitura com o objetivo de apuração do volume consumido, em metros cúbicos, num ciclo de faturamento;

LXX - **Ligação Clandestina** - Conexão de instalação predial à rede de distribuição de água ou coletora de esgoto, executada sem autorização ou conhecimento da Concessionária;

LXXI – **Ligação de água**: Conjunto constituído pelo ramal predial de água e pela UMC;

LXXII – **Ligação de esgoto**: Conjunto constituído pelo ramal predial de esgoto e pela caixa de inspeção;

LXXIII - **Ligação em caráter temporário** – Ligação de água ou esgoto, para utilização em festas, circos e eventos em geral de curta duração, regido sob contrato especial;

LXXIV - **Peça de Utilização** - Dispositivo ligado a um sub-ramal, para permitir o uso de água;

LXXV - **Poço de Visita** - Dispositivo destinado a permitir a inspeção, limpeza e desobstrução das canalizações de esgoto;

LXXVI – **Poder Concedente**: Município de Jahu;

LXXVII – **Ponto de entrega**: É o ponto de conexão do ramal predial de água e/ou esgoto com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como limite de responsabilidade da Concessionária;

LXXVIII – **Ponto de interligação**: Ponto da rede de distribuição/rede coletora indicado pela concessionária de serviço para interligação da rede de distribuição/rede coletora de novos empreendimentos;

LXXIX – **Ramal condominial**: Conjunto de tubulações e conexões situadas entre o ramal predial e a rede pública que eventualmente é necessário para viabilizar tecnicamente o atendimento a diversas unidades usuárias;

LXXXI - **Ramal de Água** - Canalização derivada da coluna de distribuição e destinada a alimentar os sub-ramais;

LXXXII - **Ramal de Descarga** - Canalização que recebe diretamente efluentes de aparelhos sanitários;

LXXXIII – **Ramal predial de água**: Conjunto de tubulações e conexões situadas entre a rede pública de abastecimento de água ou esgotamento sanitário e o ponto de entrega;

LXXXIV – **Ramal predial de esgoto**: Conjunto de tubulações e conexões situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de entrega;

LXXXV – **Receita** – Todos os valores recebidos a título de prestação de serviços, tarifas de água e esgoto, multas, taxas de serviços, contribuições para execução de obras e demais recebimentos que caracterizem retribuição pela atividade desenvolvida, inclusive as receitas extraordinárias previstas no Artigo 168;

LXXXVI – **Rede pública de abastecimento de água**: É o conjunto de tubulações e equipamentos pertencentes ao sistema público de abastecimento de água onde são conectados os ramais prediais de água;

LXXXVII – **Rede pública de esgotamento sanitário**: É o conjunto de tubulações e equipamentos pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário onde são conectados os ramais prediais de esgoto;

LXXXVIII. **Registro de Derivação** - Peça aplicada no distribuidor, para tomada de água;

LXXXIX - **Registro de Passagem** - Peça destinada à interrupção do fluxo

XC – **Religação**: Procedimento efetuado pela concessionária dos serviços, ou por empresa por ele credenciada, com o objetivo de restabelecer o fornecimento dos serviços interrompidos anteriormente em decorrência da supressão da ligação;

XCI - **Reservatório** - Elemento componente do sistema de abastecimento e destinado à acumulação de água;

XCII – **Restabelecimento dos serviços**: Procedimento efetuado pela Concessionária, ou por empresa por ele credenciada, com o objetivo de restabelecer o fornecimento de água interrompido anteriormente em decorrência do corte de fornecimento;

XCIII – **Serviço básico**: Valor cobrado por ligação, resultante da composição dos custos operacionais, relativos à disponibilidade e a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgoto sanitário;

XCIV – **Sistema público de esgotamento sanitário**: É a infraestrutura destinada as atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários;

**XCV – Sistema público de abastecimento de água:** É a infraestrutura destinada ao fornecimento de água potável para o abastecimento público compreendendo: captação, adução, tratamento, reservação e distribuição;

**XCVI - Sistema Separador Absoluto** - Sistema de esgotamento constituído por duas redes distintas, sendo uma destinada aos esgotos sanitários e outra recebendo águas pluviais, certas águas de superfície e, eventualmente, águas do subsolo;

**XCVII - Sub-Ramal de Água** - Canalização que liga o ramal à peça de utilização;

**XCVIII – Supressão da ligação** - Intervenção no ramal predial realizada pela Concessionária, ou por empresa por ele credenciada, que suspende o fornecimento dos serviços de água e esgoto. O hidrômetro é retirado e ocorre a suspensão da emissão de contas e a exclusão do cadastro comercial;

**XCIX – Tarifa base:** Valor cobrado por metro cúbico de água consumido ou de esgoto coletado, identificado pela faixa de consumo e pela categoria de uso do imóvel;

**C - Titular do Imóvel** - Proprietário do imóvel. Quando o imóvel estiver constituído em condomínio, este é o titular;

**CI – Unidade de medição e controle - UMC:** Conjunto constituído pelo cavalete, hidrômetro, lacres, caixa de proteção, destinado ao controle e medição do consumo de água, considerado o ponto de entrega de água do imóvel;

**CII – Unidade usuária:** Economia ou conjunto de economias atendido através de uma única ligação de água e/ou esgoto;

**CIII – Usuário:** Pessoa física ou jurídica proprietária ou que tenha a posse legal do imóvel objeto da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário que tenha formalizado o contrato de adesão

**CIV - Válvula de Flutuador** - Dispositivo destinado a interromper a entrada de água nos reservatórios ou caixas, quando preenchida sua capacidade útil;

**CV – Vazamento imperceptível:** Vazamento de difícil percepção, inclusive pelo usuário, cuja detecção na maioria das vezes é feita através de testes ou por técnicos especializados;

**CVI – Vistoria:** Procedimento de verificação que antecede a realização da ligação da unidade usuária à rede pública de abastecimento de água e ou esgotamento sanitário, com o objetivo de constatar a observância dos padrões técnicos e de segurança recomendados pela Concessionária;

**CVII - Volume Faturado** – É o volume correspondente ao valor a ser cobrado do usuário especificado na conta mensal de serviços.

### **TÍTULO III – DAS CONCESSIONÁRIAS**

#### **CAPÍTULO I – SANEJ – SANEAMENTO DE JAHU LTDA**

**Artigo 3º** - A concessionária de serviços públicos de captação primária, elevação e tratamento de esgoto cujos serviços foram concedidos através da **Concorrência Pública 200/96, contrato assinado em 03/03/2000 com SANEJ SANEAMENTO DE JAHU LTDA**, cujo termo final ocorrerá em 03/03/2025, tem seus direitos e obrigações definidos nesse regulamento sem prejuízo dos já elencados no edital de e/ou contrato de concessão.

**Parágrafo único:** Incumbe à concessionária:

I – Prestar o serviço público de afastamento e tratamento de esgoto de forma adequada aos usuários alcançados pelas redes de coleta de esgoto, dentro dos parâmetros e condições estabelecidas no contrato de concessão;

II – Assegurar a qualidade do esgoto tratado que será devolvido a natureza reduzindo o DBO carbonácea (com inibição de nitrificação) inferior a 40 mg/l e redução de coliformes fecais superior a 92% (noventa e dois por cento);

III – Enviar a agência reguladora mensalmente no mínimo 07 (sete) resultados de exames que comprovem as reduções do inciso I;

IV – Zelar pela proteção dos recursos naturais utilizados e dos ecossistemas abrangidos que de qualquer forma estão envolvidos nos serviços concedidos, respondendo pelos eventuais danos causados;

V – Atender todas as normas de proteção ambiental emanadas dos governos federal, estadual e municipal;

VI – Cumprir e fazer cumprir as normas de serviço, as cláusulas contratuais e do edital da concessão;

VII – Manter de forma permanente, a disponibilidade e regularidade do serviço público, mediante a vigilância, conservação, manutenção, reparação e cobertura do sistema de coleta e tratamento de esgoto;

VIII – Responsabilizar-se por danos causados a terceiros, decorrentes da execução deficiente ou irregular dos serviços públicos concedidos;

IX – Fornecer à Agência Reguladora todos os dados e informações necessárias ao desempenho de suas atividades de fiscalização e regulação;

X – Tomar todas as medidas cabíveis, inclusive judiciais, para garantia da prestação do serviço público e defesa dos bens públicos a ele afetados;

XI – Acatar as determinações, instruções, portarias e demais atos emanados pela Agência Reguladora, nos limites de suas atribuições;

XII – Permitir a Agência Reguladora no encargo de fiscalização, livre acesso em qualquer época, as obras, equipamentos e as instalações integrantes dos serviços concedidos;

XIII – Receber mensalmente as faturas emitidas referente aos serviços prestados à Águas de Jahu S/A., na forma convencionada nas cláusulas 3ª do contrato de concessão.

XIV – Apresentar à Agência Reguladora os comprovantes do cumprimento da garantia prevista na cláusula 11ª do contrato de concessão.

XV – Apresentar mensalmente à Agência Reguladora cópia da fatura de serviços prestados emitida contra Águas de Jahu S/A.

XVI – Apresentar a Agência Reguladora anualmente, os registros contábeis, balanço e demonstrações financeiras até o dia 15 (quinze) do mês de maio dos anos subseqüente ao encerramento.

XVII – Pleitear junto à Agência Reguladora dentro das condições estabelecidas no contrato de concessão, os reajustes ordinários e ou os necessários à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato;

## **CAPÍTULO II – ÁGUAS DE MANDAGUAHY S/A.**

**Artigo 4º** - A concessionária de serviços públicos de captação e tratamento de água cujos serviços foram concedidos através da **Concorrência Pública 196/1995, contrato assinado em 24/11/1995 com ÁGUAS DE MADAGUAHY S/A**, cujo termo final ocorrerá em 31/08/2028, tem seus direitos e obrigações definidos nesse regulamento sem prejuízo dos já elencados no edital de e/ou contrato de concessão.

**Parágrafo único:** Incumbe à concessionária:

I – Prestar o serviço público de captação e tratamento de água de forma adequada, dentro dos parâmetros e condições estabelecidas no contrato de concessão;

II – Assegurar a qualidade da água cumprindo os requisitos de qualidade determinados pela Portaria n. 2.914/2011, do Ministério da Saúde, ou em norma que vier a substituí-la;

III – Assegurar o fornecimento de água nas quantidades mínimas especificadas no edital e contrato de concessão;

IV – Zelar pela proteção dos recursos naturais utilizados e dos ecossistemas abrangidos que de qualquer forma estão envolvidos nos serviços concedidos, respondendo pelos eventuais danos causados;

V – Atender todas as normas de proteção ambiental emanadas dos governos federal, estadual e municipal;

VI – Cumprir e fazer cumprir as normas de serviço, as cláusulas contratuais e do edital da concessão;

VII – Manter de forma permanente, a disponibilidade e regularidade do serviço público, mediante a vigilância, conservação, manutenção, reparação e cobertura do sistema de coleta e tratamento de água;

VIII – Responsabilizar-se por danos causados a terceiros, decorrentes da execução deficiente ou irregular dos serviços públicos concedidos;

- IX – Fornecer à Agência Reguladora todos os dados e informações necessárias ao desempenho de suas atividades de fiscalização e regulação;
- X – Tomar todas as medidas cabíveis, inclusive judiciais, para garantia da prestação do serviço público e defesa dos bens públicos a ele afetados;
- XI – Acatar as determinações, instruções, portarias e demais atos emanados pela Agência Reguladora, nos limites de suas atribuições;
- XII – Permitir a Agência Reguladora no encargo de fiscalização, livre acesso em qualquer época, as obras, equipamentos e as instalações integrantes dos serviços concedidos;
- XIII – Receber mensalmente as faturas emitidas referente aos serviços prestados à Águas de Jahu S/A., na forma convencionada nas cláusulas 3ª e 4ª do contrato de concessão;
- XIV – Apresentar anualmente à Agência Reguladora os comprovantes do cumprimento da garantia prevista na cláusula 11ª do contrato de concessão.
- XV – Apresentar mensalmente a Agência Reguladora cópia da fatura de serviços prestados emitida contra Águas de Jahu S/A.
- XVI – Apresentar a Agência Reguladora anualmente, os registros contábeis, balanço e demonstrações financeiras até o dia 15 (quinze) do mês de maio do ano subsequente ao encerramento.
- XVII – Pleitear junto a Agência Reguladora dentro das condições estabelecidas no contrato de concessão, os reajustes ordinários e ou os necessários à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato;

### **CAPÍTULO III – ÁGUAS DE JAHU S/A.**

#### **SECÃO I**

#### **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Artigo 5º.** - A concessionária de serviços públicos de distribuição de água e afastamento de esgotos cujos serviços foram concedidos através da **Concorrência Pública nº 05/2014, contrato firmado em 10/12/2014 com ÁGUAS DE JAHU S/A.**, tem seus direitos e obrigações definidos nesse regulamento sem prejuízo dos já elencados no edital de licitação e/ou contrato de concessão.

**Parágrafo Único:** Compete exclusivamente à Concessionária, operar, manter e executar reparos e modificações nas canalizações e instalações dos serviços públicos de água e esgoto sanitário, bem como fazer obras e serviços necessários à sua ampliação e melhoria, na área de sua jurisdição, tendo por objetivo a melhoria contínua dos indicadores de Prestação de Serviço Adequado, referidos no Anexo II.

**Artigo 6º.** Nenhum serviço ou obra de instalação de água ou de esgoto sanitário poderá ser iniciado sem que tenha sido autorizado pela Concessionária.

**Artigo 7º.** As ligações de qualquer canalização à rede pública de água ou esgoto sanitário serão executadas exclusivamente pela Concessionária e custeadas pelo interessado nos termos da tabela constante no ANEXO I.

**Artigo 8º.** Os prédios, situados em logradouros dotados de abastecimento de água ou rede de esgoto sanitário, terão obrigatoriamente suas instalações ligadas aos respectivos sistemas.

**Parágrafo único.** A critério da Concessionária e mediante aprovação da Agência Reguladora, quando a preservação da salubridade pública assim o exigir, poderá ser feita a ligação das instalações de esgoto, independentemente da identificação do proprietário e das demais providências que deverão ser tomadas posteriormente.

**Artigo 9º.** Os prédios, situados em logradouros desprovidos de qualquer sistema de esgoto sanitário deverão ter suas instalações de esgoto ligadas a um dispositivo de tratamento e o efluente deverá ser encaminhado a destino conveniente, de acordo com a legislação ambiental em vigor.

**Artigo 10º.** Os prédios com ligação de água da Concessionária e/ou situados em logradouros dotados de sistema público de esgotamento sanitário estarão sujeitos ao pagamento da respectiva tarifa.

**Artigo 11º.** A rede de esgoto sanitário, integrante do sistema separador absoluto, não poderá receber, direta ou indiretamente, águas pluviais ou contribuições que possam vir a prejudicar o seu funcionamento.

**Artigo 12º.** Os agentes habilitados do Corpo de Bombeiros poderão, em caso de incêndio, operar os registros e hidrantes da rede distribuidora.

§ 1º O Corpo de Bombeiros comunicará, obrigatoriamente, à Concessionária em 24 (vinte e quatro) horas, as operações efetuadas nos termos deste artigo.

§ 2º A Concessionária fornecerá ao Corpo de Bombeiros informações sobre a rede distribuidora e o regime de abastecimento.

## **SECÃO II**

### **DOS LOTEAMENTOS**

**Artigo 13º.** Os processos que cuidam da aprovação de projetos de implantação dos sistemas adiante descritos devem obedecer às prescrições das diretrizes e normas previstas neste Título e neste Regulamento:

#### **I - Sistema de Água:**

- a) Captação;
- b) Adução;
- c) Tratamento;
- d) Reservação; e



---

e) Distribuição.

**II** - Sistema de Esgoto:

- a) Redes Coletoras;
- b) Tratamento; e
- c) Disposição Final.

**Artigo 14°.** Entende-se como sistema dentro do plano de abastecimento de água ou coleta de esgotos:

**I** - dentro do plano de abastecimento de água, quando a área possuir condições técnicas de abastecimento, através de volume e pressão disponível, pela adução ou distribuição da Concessionária de Jahu;

**II** - dentro do plano de coleta de esgoto, quando houver condições de disponibilidade de vazão e declividade do sistema existente.

**Artigo 15°.** Quando for requerida certidão pelos loteadores ou incorporadores de núcleos residenciais e comerciais, visando obter informações sobre a incidência do plano de que trata o artigo anterior, caso seja negativa, a mesma poderá indicar as alternativas viáveis.

### SUBSECÃO I

#### **DIRETRIZES TÉCNICAS PARA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE ÁGUA EM PROJETOS DE LOTEAMENTOS, ABERTOS E FECHADOS, CONDOMÍNIOS FECHADOS, HORIZONTAIS OU VERTICAIS, E DEMAIS OCUPAÇÕES DE NÚCLEOS RESIDENCIAIS, INDUSTRIAIS E COMERCIAIS SITUADOS DENTRO DO PLANO DE ABASTECIMENTO E SANEAMENTO DO MUNICÍPIO.**

**Artigo 16°.** Os projetos do sistema de abastecimento de água devem atender as normas técnicas da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas e compreender:

a) planta do sistema de distribuição, em escala compatível, com localização exata das redes, em ambas as calçadas, indicação das conexões na extensão dos diversos trechos, diâmetro dos tubos, registros de descargas, hidrantes de coluna, indicação das Zonas Alta e Baixa, além de outros detalhes necessários em escala conveniente;

b) planta do sistema de distribuição com cotas piezométricas e do terreno em cada nó, vazão de ponta, vazão de trechos, extensão de cada trecho, em escala compatível;

c) memorial descritivo e de cálculo contendo especificações técnicas construtivas com dimensionamento dos condutos, bem como especificação detalhada dos materiais a serem empregados;

d) planilhas de cálculo hidráulico dos trechos das redes de água projetada, com dimensionamento dos condutos atendendo critérios exigidos pelas normas da ABNT.

**Artigo 17°.** Quando os projetos compreenderem áreas onde se edificarão as obras do suporte à infraestrutura (captação, estação de tratamento e reservação), as mesmas deverão ficar destinadas

ao uso institucional referido, e as edificações/construções atender aos padrões determinados pela Concessionária.

## **SUBSEÇÃO II**

### **DIRETRIZES TÉCNICAS PARA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE ÁGUA EM PROJETOS DE LOTEAMENTOS, ABERTOS E FECHADOS, CONDOMÍNIOS FECHADOS, HORIZONTAIS OU VERTICAIS, E DEMAIS OCUPAÇÕES DE NÚCLEOS RESIDENCIAIS, INDUSTRIAIS E COMERCIAIS SITUADOS FORA DO PLANO DE ABASTECIMENTO E SANEAMENTO DO MUNICÍPIO.**

**Artigo 18°.** Os projetos do sistema de abastecimento de água devem atender as normas técnicas da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas e compreender:

**I** - quando se tratar de captação de superfície, a apresentação dos projetos completos, com as respectivas montagens hidráulicas e elétricas, bem como a comprovação da vazão do corpo fornecedor, e apresentação do plano de proteção à bacia coletora, devidamente aprovados junto aos órgãos competentes;

**II** - em se tratando de captação através de poço, além das prescrições do **Artigo 151°, XV**, devem ser apresentados os projetos completos, a localização do ponto de perfuração que fica sujeito à apreciação prévia e autorização do DAEE. Após a perfuração é necessária a apresentação do perfil hidro geológico completo, bem como os respectivos resultados da análise da água (físico químico e bacteriológico), desenvolvimento e teste de vazão de no mínimo 24 (vinte e quatro) horas;

**III** - apresentação dos projetos completos do sistema de adução, com os respectivos pontos de descarga, ventosa, "boosters", válvulas de retenção, traçado, dimensionamento e localização dos equipamentos e acessórios das tubulações e etc.;

**IV** - instalação de medidor completo, com totalizador de vazão e com capacidade adequada à demanda requerida;

**V** - apresentação dos projetos completos das edificações e das respectivas montagens hidráulicas e elétricas do sistema de tratamento, conforme as normas da ABNT e padrões determinados pela Concessionária;

**VI** - apresentação dos projetos completos do sistema de reservação, térreo e ou elevado, com as respectivas montagens hidráulicas e elétricas, devendo atender à demanda e disposições contidas nas normas da ABNT e padrões determinados pela Concessionária;

**VII** - as mesmas exigências das letras “a”, “b”, “c” e “d” do artigo 13.

## **SUBSEÇÃO III**

### **DIRETRIZES TÉCNICAS PARA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE ESGOTO EM PROJETOS DE LOTEAMENTOS, ABERTOS E FECHADOS, CONDOMÍNIOS FECHADOS, HORIZONTAIS OU VERTICAIS, E DEMAIS OCUPAÇÕES DE**

---

**NÚCLEOS RESIDENCIAIS, INDUSTRIAIS E COMERCIAIS, SITUADOS DENTRO DO PLANO DE ABASTECIMENTO E SANEAMENTO DO MUNICÍPIO.**

**Artigo 19º.** Os projetos do sistema coletor de esgoto sanitário devem atender as normas técnicas da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas e compreender:

**I** - planta global da área a ser saneada com curvas de nível de metro em metro, traçado das redes coletoras de esgoto sanitário no eixo da via pública, com indicação de declividade, cotas topográficas (terreno, fundo e coletor), profundidade dos poços de visita ou inspeção, extensão dos trechos, em escala compatível;

**II** - perfis dos coletores, interceptores e emissários em escala conveniente;

**III** - planilhas de cálculos hidráulicos dos trechos dos coletores de esgoto projetado com dimensionamento dos condutos, atendendo critérios técnicos exigidos pelas normas da ABNT;

**IV** - extensão relativa a cada diâmetro e extensão total dos coletores e emissários;

**V** - memorial descritivo contendo especificações técnicas construtivas do sistema coletor de esgoto projetado, relação dos materiais e equipamentos a serem utilizados e critérios de execução e segurança.

**Artigo 20º.** Em se tratando de projetos nos quais estejam previstos despejos de resíduos industriais, estes somente serão coletados, desde que devidamente tratados, observadas as exigências dos órgãos competentes.

**Artigo 21º.** Quando os projetos compreenderem áreas onde se edificarão obras de suporte à infraestrutura (estação de tratamento de esgoto e estação elevatória de esgoto), as mesmas devem ficar reservadas ao uso institucional referido e as edificações/construções atender aos padrões determinados pela Concessionária.

**SUBSEÇÃO IV**

**DIRETRIZES TÉCNICAS PARA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE ESGOTO EM PROJETOS DE LOTEAMENTOS, ABERTOS E FECHADOS, CONDOMÍNIOS FECHADOS, HORIZONTAIS OU VERTICAIS E DEMAIS OCUPAÇÕES DE NÚCLEOS RESIDENCIAIS, INDUSTRIAIS E COMERCIAIS, SITUADOS FORA DO PLANO DE ABASTECIMENTO E SANEAMENTO DO MUNICÍPIO.**

**Artigo 22º.** Os projetos do sistema coletor de esgoto sanitário devem atender as normas técnicas da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas e compreender:

**I** - as mesmas exigências constantes das letras I, II, III, IV e V, do artigo 19;

**II** - apresentação dos projetos completos das edificações e as respectivas montagens hidráulicas e elétricas da estação de tratamento de esgoto, e projetos dos emissários e interceptores com diâmetro adequado à bacia de esgotamento atendendo critérios técnicos exigidos pelas normas da ABNT e padrões técnicos determinados pela Concessionária;

**III** - apresentação dos projetos completos com as respectivas montagens hidráulicas e elétricas da estação elevatória de esgotos, quando necessária atendendo critérios técnicos exigidos pelas normas da ABNT e padrões determinados pela Concessionária.

**Artigo 23°.** Quando o empreendimento compreender lotes ou unidades autônomas com área igual ou superior a 1.000 m<sup>2</sup> (mil metros quadrados), e desde que as condições do terreno possibilitem o emprego total das normas da ABNT, que dispõem sobre infiltrações de esgotos sanitários, admitir-se-á a construção de fossas sépticas e poços absorventes individuais por lote, como forma de tratamento.

**Artigo 24°.** Quando o empreendimento compreender lotes com área igual ou superior a 500 m<sup>2</sup> (quinhentos metros quadrados), porém inferior a 1.000 m<sup>2</sup> (mil metros quadrados), e desde que as condições do terreno comprovadamente não possibilitem a construção de Estação de Tratamento de Esgoto, poderá ser admitido o tratamento individual na forma do artigo 21, com exceção das redes de esgotos, que obrigatoriamente terão de ser executadas.

### **SUBSEÇÃO V**

#### **DIRETRIZES ADMINISTRATIVAS PARA IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO EM PROJETOS DE LOTEAMENTOS, ABERTOS E FECHADOS, CONDOMÍNIOS FECHADOS, HORIZONTAIS OU VERTICAIS, E DEMAIS OCUPAÇÕES DE NÚCLEOS RESIDENCIAIS, INDUSTRIAIS E COMERCIAIS, EM GERAL.**

**Artigo 25°.** São condições de habilitação para formalização de processos administrativos, além das exigidas nas Subseções I, II, III e IV:

**I** - certidão fornecida pelo Município de Jahu, da qual conste que o projeto urbanístico atende às exigências do Código de Edificações;

**II** - certidão fornecida pelo Município de Jahu, relativa ao pedido de Diretrizes;

**III** - 2 (duas) vias do projeto urbanístico, com as respectivas quadras e áreas de terreno e lotes, devidamente assinadas pelo proprietário e pelo autor dos projetos;

**VI** - 1 (uma) via da escritura de propriedade da área a ser loteada, devidamente matriculada no Cartório de Registro de Imóveis respectivo;

**V** - qualificação completa do proprietário ou incorporador, se pessoa física;

**VI** - contrato da empresa com a última alteração contratual, além da qualificação completa do seu representante legal, se pessoa jurídica.

**§ 1°.** Os projetos dos sistemas de água e de esgoto devem obedecer às normas técnicas da ABNT, e somente podem ser executados sob a responsabilidade de profissional habilitado e devidamente registrado no CREA - CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA e/ou no CAU – CONSELHO DE ARQUITETRA E URBANISMO.

**§ 2°.** Os projetos dos sistemas de água e de esgoto de que tratam os Artigos 13, 16, 18, 19 e 22, deste Regulamento, devem ser apresentados em 06 (seis) vias, além de 01 (um) CD Room

(Arquivo Digital) gravado, contendo todos os projetos e desenhos em formato compatível com o software Autocad, além de todos os textos e planilhas de cálculo e dimensionamentos.

§ 3º - As diretrizes técnicas expedidas e os projetos executivos aprovados pela Concessionária, referentes aos serviços de abastecimento de água e coleta e destinação final de esgoto, relacionados aos empreendimentos descritos na Seção II, possuirão os seguintes prazos de validade:-

I - Diretrizes técnicas = 6 (seis) meses.

II - Projetos aprovados = 4 (quatro) anos.

## **SUBSEÇÃO VI**

### **DIRETRIZES CONTRATUAIS PARA IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS DE ÁGUA E DE ESGOTO EM PROJETOS DE LOTEAMENTOS, ABERTOS E FECHADOS, CONDOMÍNIOS FECHADOS, HORIZONTAIS OU VERTICAIS, E DEMAIS OCUPAÇÕES DE NÚCLEOS RESIDENCIAIS, INDUSTRIAIS E COMERCIAIS, SITUADOS DENTRO DO PLANO DE ABASTECIMENTO E SANEAMENTO DO MUNICÍPIO.**

**Artigo 26º.** Todo empreendimento imobiliário novo localizado na área urbana do Município deverá solicitar junto a Concessionária Águas de Jahu S.A., diretrizes técnicas para implantação do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

**I** - Entende-se por empreendimento imobiliário: loteamentos abertos e fechados, condomínios fechados, horizontais ou verticais, e demais ocupações de núcleos residenciais, industriais e comerciais situados dentro do plano de abastecimento e saneamento do Município;

**I** - A Concessionária Águas de Jahu S.A. irá elaborar as diretrizes, estabelecendo as infraestruturas necessárias para atender o empreendimento sem causar impacto no sistema de abastecimento e esgotamento sanitário atual. Para tanto, serão apontados os locais onde o empreendimento deverá interligar-se à rede de abastecimento de água, bem como o local onde o empreendimento deverá lançar os esgotos sanitários;

**III** - Quando necessários deverão ser exigidos para o abastecimento de água do empreendimento: reservatórios, estações elevatórias de água tratada, adutoras, etc., bem como estações elevatórias de esgoto, coletores tronco, etc., para sistemas de esgotamento sanitário;

**IV** - As infraestruturas necessárias a serem executadas para interligar os empreendimentos ao sistema de água e esgoto público, ficará a cargo dos empreendedores.

**Artigo 27º.** Entre a Concessionária e o proprietário ou incorporador será firmado um contrato escrito, observando-se basicamente o seguinte:

**I** - responsabilidade total do proprietário ou incorporador na implantação dos sistemas de água e de esgoto, às suas expensas, sendo que os materiais a serem utilizados deverão observar as Normas Técnicas da ABNT, inclusive apresentação de certificado se a Concessionária assim o exigir;

**II** - é obrigatória a apresentação do Certificado de Aprovação do loteamento junto ao GRAPROHAB;

**III** - quando do início das obras de água e de esgoto pelo proprietário ou incorporador, a Concessionária deverá ser comunicada por escrito pelo mesmo, inclusive nominando a empresa contratada para a execução dos serviços;

**IV** - o proprietário ou incorporador deverá hipotecar por escritura pública a seu encargo, em favor da Concessionária, a título de garantia à execução das obras de água e de esgoto, o valor respectivo previamente orçado e calculado pela Concessionária, podendo a hipoteca recair sobre bens, ações, valores e carta de fiança bancária;

**V** - responsabilidade da fiscalização das obras pela Concessionária;

**VI** - o prazo para a execução das obras será determinado pela Concessionária, obedecendo ao limite máximo, a partir da aprovação do cronograma de obras, previsto na Lei Federal nº 6.766/79;

**VII** - o proprietário ou incorporador deverá obrigatoriamente oferecer à Concessionária, quando da implantação dos sistemas de água e de esgoto, totais condições para o devido cadastro técnico, somente promovendo o fechamento das valetas após a visita e inspeção pela Concessionária;

**VIII** - após a conclusão dos sistemas de água e de esgoto implantados pelo proprietário ou incorporador, os mesmos permanecerão sob a sua responsabilidade pelo período de 60 (sessenta) dias, após serem postos em funcionamento, a título de teste, ressalvados o disposto no artigo 1.245, do Código Civil;

**IX** - após o respectivo Laudo de Conclusão e de Eficiência Técnica, a ser expedido pela Concessionária, os sistemas de água e esgoto implantados pelo proprietário ou incorporador, havendo interesse da Concessionária, poderão ser doados formalmente à Concessionária (representando o Município, posto os ativos passarem a integrar a lista de bens reversíveis da concessão) para operação e manutenção, ao mesmo tempo em que esta deverá liberar a caução;

**X** - em se tratando de Condomínios ou Loteamentos Fechados, fica facultado à Concessionária aceitar a doação dos sistemas de água e esgoto implantados, permanecendo a responsabilidade do loteador ou da associação de moradores, pelo prazo de 05 (cinco) anos, prorrogável por igual período, sendo atribuída a manutenção das redes à associação de moradores do condomínio ou loteamento fechado;

## **SUBSEÇÃO VII**

### **DIRETRIZES CONTRATUAIS PARA IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS DE ÁGUA E DE ESGOTO EM PROJETOS DE LOTEAMENTOS, ABERTOS E FECHADOS, CONDOMÍNIOS FECHADOS, HORIZONTAIS OU VERTICAIS, E DEMAIS OCUPAÇÕES DE NÚCLEOS RESIDENCIAIS, INDUSTRIAIS E COMERCIAIS, SITUADOS FORA DO PLANO DE ABASTECIMENTO E SANEAMENTO DO MUNICÍPIO.**

**Artigo 28.** Entre a Concessionária e o proprietário ou incorporador será firmado um contrato escrito, observando-se basicamente o que segue:

**I** - as mesmas disposições constantes do artigo 23 e 24;



**II** - as respectivas áreas onde se efetivarem as construções dos sistemas de água e de esgoto (captação, estação de tratamento de água, reservação, estação de tratamento de esgoto, estação elevatória de esgoto e demais instalações), deverão ser fechadas pelo proprietário ou incorporador do loteamento, através de mureta com portão de acesso em material metálico de duas folhas e alambrado e postes de concreto, nas dimensões que serão estabelecidas pela Concessionária, e posteriormente doadas graciosamente e formalmente à Concessionária, por escritura pública;

**III** - após a entrega formal dos sistemas de água e esgoto implantados, pelo proprietário ou incorporador, os mesmos permanecerão sob a sua responsabilidade pelo período a ser fixado pela Concessionária, a título de garantia de funcionamento.

### **SUBSEÇÃO VIII**

#### **DIRETRIZES FINAIS PARA PROJETOS DE LOTEAMENTOS, ABERTOS E FECHADOS, CONDOMÍNIOS FECHADOS, HORIZONTAIS OU VERTICAIS, E DEMAIS OCUPAÇÕES DE NÚCLEOS RESIDENCIAIS, INDUSTRIAIS E COMERCIAIS EM GERAL.**

**Artigo 29º.** Em todo e qualquer empreendimento caberá ao proprietário ou incorporador elaborar os projetos e demais documentos necessários para obtenção de licenças junto à CETESB, seguido da respectiva autorização, devendo arcar com as despesas na sua obtenção.

**Artigo 30º.** Os projetos que envolverem captação de água profunda ou por superfície, deverão obter aprovação prévia do DAEE - DEPARTAMENTO DE ÁGUAS E ENERGIA ELÉTRICA, cabendo ao proprietário ou incorporador arcar com as despesas necessárias para sua obtenção.

**Artigo 31º.** Caberá ao proprietário ou o incorporador elaborar os projetos e documentos, mais o pagamento das despesas, necessários para obtenção da respectiva autorização do DER – Departamento de Estradas de Rodagem referente ao uso da Faixa de Domínio e Travessias das Pistas.

**Artigo 32º.** Nos projetos de empreendimentos cujos lotes tenham caída para os fundos, o proprietário ou incorporador poderá implantar viela sanitária, para rede de afastamento de esgotos, que deverá observar a largura de 4,00 m (quatro metros) em toda sua extensão, nos fundos dos lotes onde houver essa necessidade.

**Artigo 33º.** Nos projetos de empreendimentos considerados como fora do plano de abastecimento e saneamento, caso haja interesse do proprietário ou incorporador após a conclusão dos sistemas de água e de esgoto, de mantê-los, não os transferindo à Concessionária, o proprietário ou incorporador deverá requerer por escrito à Concessionária, que analisará a viabilidade ou não do deferimento.

**Artigo 34º.** Nos projetos de empreendimentos, tanto o proprietário ou incorporador, como a Concessionária Águas de Jahu S.A., deverão observar os termos do TAC - Termo de Ajuste de Conduta Ambiental, celebrado por este último com a CETESB ou órgão do Ministério Público.

**Artigo 35º.** É vedado ao proprietário ou incorporador, iniciar as obras de infraestrutura de água e de esgoto de loteamento cujo respectivo contrato de implantação não tenha sido firmado com a Concessionária, sob pena de embargo das obras bem como representação ao Ministério Público.



**Artigo 36°.** Os empreendimentos tidos como populares, na forma da Lei Municipal, deverão atender às disposições contidas na mesma.

**Artigo 37°.** Em todo e qualquer loteamento deverá ser observado e cumprido o disposto nas Leis Municipais: Lei Complementar nº277/2006; Lei Complementar nº298/2007; Lei Complementar nº326/2009, Plano Diretor, e ainda as que dispõem sobre o Parcelamento de Solo Urbano do Município de Jahu, Lei nº 2.289/1984; Lei Complementar nº 443/2012; Lei Complementar nº 475/2015; Lei Complementar nº504/2916 e Decreto nº 6834/2014, e posteriores regulamentações e legislações complementares.

**Artigo 38°.** Os processos em andamento, cujas respectivas certidões expedidas pelo Município de Jahu, relativas ao Uso de Solo e Diretrizes, estiverem vencidas, deverão se adaptar às exigências do presente Regulamento.

**Artigo 39°.** As despesas de cartório serão de responsabilidade do proprietário ou incorporador do empreendimento, exceto aquelas que impliquem em doação de área à Concessionária.

**Artigo 40°.** Os casos omissos serão resolvidos pelo Agência Reguladora - SAEMJA, sempre visando o interesse público.

## **SUBSEÇÃO IX**

### **DOS GRUPAMENTOS DE EDIFICAÇÕES**

**Artigo 41°.** Aos grupamentos de edificações aplicam-se as disposições do Título III, Capítulo III, relativo a loteamento, observado o disposto nos artigos 42 e 43.

**Artigo 42°.** O sistema de abastecimento dos grupamentos de edificações será centralizado ou descentralizado observadas as modalidades previstas nos artigos 44 e 45.

**Artigo 43°.** O sistema de abastecimento de que trata o artigo 42 será construído a expensas do interessado, de acordo com o projeto e as especificações previamente aprovadas ou elaboradas pela Concessionária.

**Artigo 44°.** O abastecimento centralizado de grupamento de edificações obedecerá, a critério da Concessionária, às seguintes modalidades: suprimento individual dos prédios do grupamento de edificações, cabendo aos coproprietários a operação e manutenção do sistema de abastecimento, a partir do hidrômetro ou limitador de consumo, instalado antes do reservatório comum; suprimento em conjunto dos prédios do grupamento de edificações, cabendo aos coproprietários a operação e manutenção do sistema de abastecimento, a partir do hidrômetro ou limitador de consumo, instalado antes do primeiro reservatório.

**Artigo 45°.** O abastecimento descentralizado de grupamento de edificações será feito mediante o fornecimento de água diretamente a cada prédio, ficando o sistema de abastecimento incorporado ao serviço público de abastecimento de água, desde o momento em que as canalizações para abastecimento de água potável forem a ele ligadas.

**SEÇÃO III**  
**DOS PRÉDIOS**  
**SUBSEÇÃO I**  
**DO RAMAL PREDIAL**

**Artigo 46°.** O ramal predial será assentado pela Concessionária a expensas do interessado e incorporado à rede distribuidora.

**Artigo 47°.** O abastecimento predial será feito por meio de um só ramal predial, derivado do distribuidor existente na testada do imóvel.

**Parágrafo único.** Por motivo de ordem técnica, e a critério da Concessionária, poderá o abastecimento ser feito por mais de um ramal predial.

**Artigo 48°.** O ramal predial será dimensionado de modo a assegurar suprimento adequado de água ao imóvel.

§ 1°. O ramal predial será conservado pela Concessionária, que o substituirá, quando julgar necessário.

§ 2°. A substituição do ramal predial, por outro de maior diâmetro quando solicitada, ou a critério da Concessionária, será executada a expensas do interessado.

**SUBSEÇÃO II**  
**DA INSTALAÇÃO PREDIAL**

**Artigo 49.** A instalação predial será conectada na rede distribuidora, podendo, a critério da Concessionária, ser intercalada no alimentador predial, caixa ou coluna piezométrica.

**Artigo 50°.** Após o hidrômetro ou o limitador de consumo, todas as instalações serão feitas a expensas do proprietário, por instalador por ele escolhido.

**Artigo 51°.** A conservação das instalações prediais ficará a cargo exclusivo do usuário, podendo a Concessionária fiscalizá-la quando julgar necessário.

**Artigo 52°.** As economias com numeração própria e componente da mesma edificação poderão ter, a critério da Concessionária, instalações prediais independentes, alimentadas por meio de ramais prediais privativos.

**Artigo 53°.** É vedado nas instalações prediais:

**I** - a interconexão da instalação, provida com água da Concessionária com canalizações alimentadas por água de outra procedência;

**II** - a derivação da instalação para suprir outro imóvel ou economia;

**III** - o uso de dispositivos intercalados no alimentador predial que, de qualquer modo, prejudiquem o abastecimento público de água.

### **SUBSEÇÃO III**

#### **DOS RESERVATÓRIOS**

**Artigo 54°.** Toda edificação terá reservatório de água que será dimensionado de acordo com as prescrições do Município e da Concessionária, tendo em vista as condições e o regime de abastecimento local.

**Artigo 55°.** O projeto e a execução de reservatórios deverão atender aos seguintes requisitos de ordem sanitária: assegurar perfeita estanqueidade; utilizar materiais que não venham a prejudicar a potabilidade da água; permitir inspeção e reparos, através de aberturas dotadas de bordas salientes e tampas herméticas. As bordas, no caso de reservatórios subterrâneos, terão altura mínima de 0,15m; no caso de reservatório elevado, possuir extravasor, descarregando visivelmente em área livre, dotado de dispositivo que impeça a penetração no reservatório de elementos que possam poluir a água.

**Artigo 56°.** É vedada a passagem de canalização de esgoto sanitário e pluvial pela cobertura ou interior de reservatórios.

§ 1°. É vedado o uso de manilha em canalizações que estiverem a menos de 2,00m do reservatório.

§ 2°. Não é permitida a ligação do extravasor de reservatório de água diretamente aos esgotos sanitários, mesmo que se interponha qualquer desconector na ligação.

**Artigo 57°.** Se o reservatório subterrâneo tiver de ser construído em recintos ou áreas internas fechadas, nos quais existam canalizações ou dispositivos de esgotos sanitários, deverão ali ser instalados ralos e canalizações de águas pluviais, capazes de escoar qualquer refluxo eventual de esgoto sanitário.

### **SUBSEÇÃO IV**

#### **DOS PROJETOS**

**Artigo 58°.** Para obtenção de autorização para início de qualquer serviço ou obra de instalação de água ou de esgoto sanitário deverão ser apresentados à Concessionária, pelo proprietário, construtor ou instalador:

**I** - projeto das instalações prediais de água, de acordo com as prescrições estabelecidas pela Concessionária, contendo as assinaturas do proprietário e do instalador, autor do projeto e responsável pela execução das obras;

**II** - alvará de licença da obra ou documento equivalente;

**III** - cópia aprovada do projeto de construção.

**Artigo 59°.** Para as pequenas habitações, poderá a Concessionária exigir apenas esboço cotado, contendo o desenho da instalação predial e indicação que permitam localizar o imóvel.

#### **SECÃO IV**

#### **DOS HIDRÔMETROS E DOS LIMITADORES DE CONSUMO**

**Artigo 60°.** O consumo de água ou de esgoto será regulado por meio de hidrômetros ou limitador de consumo.

§ 1°. É obrigatória a instalação de hidrômetros em ligações que abasteçam economias classificadas na categoria industrial e nas novas ligações em imóveis ocupados por economias classificadas nas demais categorias;

§ 2°. A substituição de hidrômetros nas ligações já existentes, que estejam instalados a mais de 5 anos ou que estejam em desacordo com a portaria do INMETRO 246/2000, será feita progressivamente, segundo planejamento técnico adequado sendo os procedimentos para execução da substituição, especificado no ANEXO V deste regulamento;

§ 3°. Os custos de instalação ou substituição do hidrômetro e substituição do limitador de consumo que trata o § 2° serão de responsabilidade da Concessionária;

§ 4°. O usuário deverá notificado quanto a instalação ou substituição do hidrômetro na ligação de água de seu imóvel quando for procurado pela Concessionária para esta finalidade;

I – Fica vedada a execução dos serviços descritos no § 2° sem notificação prévia do usuário, por escrito.

§ 5°. Nas fontes alternativas de abastecimento (poços) serão instalados macromedidores de volume de água, os quais deverão ser protegidos por abrigo, conforme definido previamente pela Concessionária e de conformidade das diretrizes de macromedição estabelecidas nas Normas ABNT;

§ 6°. A critério da Concessionária poderão ser instalados macromedidores de volume ou vazão nos ramais prediais de esgoto;

§ 7°. Os hidrômetros e os limitadores de consumo, de que tratam esta Seção, são de propriedade da Concessionária.

**Artigo 61°.** Os hidrômetros e os limitadores de consumo serão instalados pela Concessionária a expensas dos interessados e incorporados à rede distribuidora.

**Parágrafo único.** A manutenção dos hidrômetros ou limitadores de consumo será feita pela Concessionária que os substituirá quando julgar necessários.

**Artigo 62º.** Nas ligações novas o ônus pela execução do abrigo para instalação da caixa de proteção do hidrômetro será de responsabilidade do usuário, e deverá ser localizado no exterior do imóvel, conforme padronização estabelecida pela Concessionária e legislação municipal pertinente.

§ 1º. Os hidrômetros e os limitadores de consumo deverão ficar abrigados em caixas de proteção e serão instalados pela Concessionária.

§ 2º. O livre acesso ao hidrômetro ou ao limitador de consumo será assegurado pelo usuário ao pessoal da Concessionária, a qualquer momento, sendo proibido criar óbices ao acesso da Concessionária sendo vedado atravancar a caixa de proteção com qualquer obstáculo ou instalação, que dificulte a fácil remoção dos aparelhos ou a leitura do hidrômetro.

**Artigo 63º.** O usuário poderá solicitar à Concessionária a aferição de hidrômetro instalado no seu prédio, devendo pagar as respectivas despesas se ficar comprovado o funcionamento normal do aparelho.

§ 1º. Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que acusarem erro de medição não superior ou inferior a 5% (cinco por cento).

§ 2º. Se o hidrômetro não tiver funcionamento normal o usuário terá direito a receber a diferença entre o consumo estimado, nos termos da seção VII, e o consumo registrado no período correspondente à anomalia, limitado a 6 (seis) meses.

**Artigo 64º.** O usuário responde pela guarda e proteção do medidor de volume de água (hidrômetro), responsabilizando-se pelos danos a ele causados.

§ 1º. Em caso de intervenção indevida ou fraude por parte do usuário, a Concessionária cobrará as despesas decorrentes da substituição ou reparação do medidor de volume de água (hidrômetro), além da multa pelo ato praticado, conforme estabelecido no Art. 143 deste Regulamento.

§ 2º. A violação do lacre de aferição do medidor de volume de água (hidrômetro) por parte do usuário acarretará a aplicação das sanções previstas no Código Penal, além das penalidades previstas neste Regulamento, em especial a de multa e a de suspensão no fornecimento de água.

§ 3º. Em caso de dano no medidor de volume de água (hidrômetro), o usuário deverá comunicar o fato imediatamente à Concessionária, respondendo pelo custo do equipamento e despesas com sua substituição se, de alguma forma, contribuir para o dano.

§ 4º. O rompimento do lacre da tampa da caixa de proteção de hidrômetro, padrão Concessionária, ou quebra do anel antifraude instalado no medidor de volume de água (hidrômetro) será interpretada como tentativa de fraude, cabendo nesse caso a aplicação de multa e suspensão do fornecimento de água.

§ 5º. No caso de furto do medidor de volume de água (hidrômetro), a religação somente será efetuada 1 (um) dia após o cumprimento das prescrições do parágrafo § 6º, deste artigo.

§ 6º. No caso de furto do medidor de volume de água (hidrômetro), o usuário deverá elaborar Boletim de Ocorrência e entregá-lo na Concessionária para solicitar a instalação de novo medidor, único documento que o exime da responsabilidade de ter que indenizar a Concessionária da perda de seu equipamento e da multa cabível.

## **SECÃO V**

### **DAS LIGAÇÕES DE ÁGUA**

**Artigo 65º.** As ligações de água poderão ser provisórias ou definitivas. São provisórias as ligações para construção e as concedidas para uso temporário.

## **SUBSECÃO I**

### **DAS LIGAÇÕES PROVISÓRIAS /TEMPORARIAS**

**Artigo 66º.** O ramal predial para construção será dimensionado de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva.

**Parágrafo único.** Em casos especiais, a critério da Concessionária, poderá o ramal predial ser dimensionado apenas para o fornecimento de água para a construção.

**Artigo 67º.** Nas obras de reforma ou acréscimo de prédio já abastecido, deverá o proprietário ou construtor, antes do início da obra, consultar a Concessionária, quanto à permanência do ramal predial.

**Parágrafo único.** Quando houver alteração da instalação predial, deverão ser cumpridos os artigos 58 e 59.

**Artigo 68º.** A ligação para construção será solicitada pelo proprietário ou construtor, em impresso próprio da Concessionária com a apresentação dos seguintes documentos:

**I** - cópia da planta de situação aprovada pelo órgão estadual ou municipal competente, contendo o desenho da instalação provisória e a localização do ramal predial previsto para a ligação definitiva;

**II** - alvará de licença da obra ou documento equivalente.

**Artigo 69º.** Para ser feita a ligação de que trata esta Subseção, será exigida a instalação de alimentador predial e de reservatório dotado de válvula de flutuador.

**Artigo 70º.** Para ligação de água para construção de qualquer obra, pública ou particular, será feito o orçamento, no qual constarão as despesas de instalação do ramal predial e do consumo estimado a ser utilizado na obra.

**Parágrafo único.** A ligação será feita após o pagamento do valor consignado no orçamento elaborado pela Concessionária.

**Artigo 71°.** As ligações para uso temporário são as destinadas ao fornecimento de água para um período de tempo, tais como obras em logradouros públicos, parques de diversões, circos, exposições e demais usos temporários.

**Artigo 72°.** A ligação para uso temporário será solicitada pelo interessado, em impresso próprio da Concessionária, no qual será declarado o prazo desejado do fornecimento de água, bem como, o consumo provável, respeitado o mínimo fixado pela Concessionária, sendo celebrado um contrato especial.

**Parágrafo único.** Juntamente com o impresso de que trata este artigo, deverá o interessado apresentar, conforme o caso, os seguintes documentos:

- I - licença ou permissão da autoridade competente;
- II - projeto ou esboço cotado das instalações provisórias.

**Artigo 73°.** Para ser feita a ligação de que trata esta Concessão, deverá o interessado:

- I - preparar a instalação provisória de acordo com o projeto ou o esboço cotado, mencionado no artigo anterior;
- II - pagar antecipadamente o valor consignado no orçamento elaborado pela Concessionária.

## **SUBSEÇÃO II**

### **DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS**

**Artigo 74°.** A ligação definitiva será solicitada pelo proprietário, construtor, instalador ou usuário, em impresso próprio da Concessionária, com a apresentação dos documentos requeridos na norma interna da Concessionária.

§ 1°. Não serão exigidos os documentos que tenham sido apresentados por ocasião do pedido de ligação para construção.

§ 2°. Nos pedidos de ligação de água para uso industrial deverá o interessado declarar o consumo diário previsto.

§ 3°. Em casos especiais poderá ser observado, a critério da Concessionária, o disposto no artigo 36.

**Artigo 75°.** Para ser feita a ligação de que trata esta Seção, deverá o interessado:

- I - preparar a instalação de acordo com o projeto ou esboço aprovado;
- II - pagar o valor consignado no orçamento elaborado pela Concessionária;
- III - promover a limpeza e desinfecção da instalação predial.

**Artigo 76°.** O ramal predial instalado para construção poderá ser aproveitado para a ligação definitiva, se estiver em bom estado de conservação.



**Artigo 77º.** Os prédios dotados de ligação definitiva serão cadastrados e matriculados na Concessionária, cabendo a cada ramal predial uma só matrícula.

**Parágrafo único.** Os imóveis, cujas construções não tenham sido concluídas e estejam parcial ou totalmente ocupados, serão, no caso de estarem abastecidos pela Concessionária, cadastrados e matriculados, ficando o responsável sujeito às normas e sanções previstas neste Regulamento.

### **SUBSEÇÃO III**

#### **DA INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA**

**Artigo 78º.** O fornecimento de água ao imóvel será interrompido nos seguintes casos, sem prejuízo da aplicação das multas previstas neste Regulamento, conforme Leis 8.987/95 e 11.445/2007, esta regulamentada pelo Decreto 7.217/10:

**I -** Falta de pagamento das tarifas à Concessionária;

**II -** Irregularidades na instalação predial de água ou de esgoto sanitário, incluindo manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação da Concessionária, por parte do usuário;

**III -** Negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito;

**IV -** Em situações de emergência que atinjam a segurança de pessoas e bens;

**V -** Manutenção preventiva, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas;

**VI -** Interdição do imóvel, por decisão judicial ou administrativa;

**VII -** No caso de interconexões de redes suscetíveis de contaminar a rede de distribuição e causar danos à saúde de terceiro;

**VIII -** No caso de alimentação por águas provenientes de fontes alternativas da instalação predial e hidráulica ligada a rede pública;

**IX -** Inobservância do disposto em qualquer artigo deste Regulamento.

**§ 1º.** A interrupção do fornecimento será efetivada pela Concessionária, mediante entrega prévia de aviso de débito ou inconformidade, nos casos dos incisos I, II, V, VII a IX deste artigo.

**§ 2º.** A Concessionária poderá realizar a interrupção no fornecimento de água a partir do 30º dia, contado da data de entrega ao usuário do aviso de débito e da notificação de suspensão do abastecimento.

**3º -** O fornecimento será restabelecido no primeiro dia útil subsequente, após comprovada a regularização da ocorrência que deu motivo a interrupção.

I – O aviso de débito e notificação previsto nesse parágrafo, serão emitidos pela concessionária a partir do vencimento da primeira fatura inadimplida.

§ 3º. O fornecimento será restabelecido, em no máximo, 24 (vinte e quatro) horas após a regularização da ocorrência que deu motivo a interrupção.

§ 4º. Nos casos de emergência, previsto no inciso IV deste regulamento, será desnecessário o prévio aviso.

§ 5º. Para os casos previstos no inciso V o aviso prévio de interrupção, à Agência Reguladora e aos usuários, será de 24h de antecedência, salvo para os casos de emergência.

**Artigo 79º.** Haverá interrupção do fornecimento de água, com a retirada do ramal predial, nos seguintes casos:

**I** - desligamento da ligação a pedido;

**II** - quando a ligação estiver interrompida, por falta de pagamento por mais de 3 (três) meses;

**III** - ligação clandestina;

**IV** - demolição.

**Artigo 80º.** As despesas com a interrupção e com o restabelecimento do fornecimento, bem como a retirada do ramal predial, correrão por conta do usuário, conforme tabela contida no ANEXO I.

## **SECÃO VI**

### **DO ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

#### **SUBSECÃO I**

#### **DOS LOTEAMENTOS E GRUPAMENTOS DE EDIFICAÇÕES**

**Artigo 81º.** A Concessionária deverá ser consultada, em todo estudo preliminar ou anteprojeto de loteamento e grupamento de edificações, sobre a possibilidade do respectivo esgotamento sanitário, situado em área de sua jurisdição.

**Artigo 82º.** Para obtenção da autorização de execução de coletores de loteamentos e grupamentos de edificações, de que trata o capítulo III, seção II, deverá o proprietário, o construtor ou o instalador, obter da Concessionária a aprovação do respectivo projeto.

**Parágrafo único.** Para obtenção da aprovação de que trata o presente artigo deverão ser apresentados:

**I** - Projeto de rede de esgoto sanitário, de acordo com as prescrições estabelecidas pela Concessionária, contendo as assinaturas do proprietário e do instalador, autor do projeto e responsável pela execução das obras;

**II** - Projeto aprovado da rede de águas pluviais.

**Artigo 83°.** As áreas destinadas ao serviço público de esgotamento sanitário, inclusive para as elevatórias, deverão figurar no projeto de loteamento ou grupamento de edificações, com a indicação de que serão, oportunamente, cedidos a título gratuito à Concessionária, desde que seja de interesse da mesma.

**Artigo 84°.** O projeto não poderá ser alterado no decurso da execução da obra, sem a prévia aprovação da Concessionária.

**Artigo 85°.** Nos loteamentos e grupamentos de edificações serão construídas redes públicas de esgoto sanitário, às quais serão ligados os coletores prediais de esgoto, sendo um para cada prédio.

§ 1°. Em casos excepcionais, a construção dos coletores referidos no presente artigo poderá ser feita pelos fundos dos lotes, nos termos do artigo 29, desde que isto não apresente a critério da Concessionária, inconveniente do ponto de vista técnico.

§ 2°. Os coletores de loteamentos e grupamentos de edificações serão construídos sob a fiscalização da Concessionária, a custa dos respectivos proprietários, e incorporados à rede pública de esgoto sanitário.

§ 3°. A manutenção e operação, inclusive os seus custos, das elevatórias em Condomínios horizontais, verticais ou em grupamentos de edificações serão de responsabilidade dos usuários.

## **SUBSECÃO II**

### **DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS**

**Artigo 86°.** Para obtenção da autorização de execução das obras de instalações prediais de esgotamento sanitário que trata o artigo 58°, e desde que haja execução ou alteração de instalações primárias, deverá ser apresentado à Concessionária, pelo proprietário, construtor ou instalador:

**I** - projeto das instalações, de acordo com as prescrições estabelecidas pela Concessionária, contendo as assinaturas do proprietário e instalador, autor do projeto responsável pela execução das obras;

**II** - alvará de licença da obra ou documento equivalente;

**III** - cópia aprovada do projeto de construção.

**Artigo 87°.** Os esgotos que contiverem resíduos gordurosos poderão ser conduzidos para caixa de gordura, instalada em área de uso comum, com acesso por área de condomínio ou, em casos especiais, em locais a critério do usuário.

**Artigo 88°.** As caixas de inspeção, poços de visita e caixas retentoras situadas em passeios, garagens ou locais sujeitos ao tráfego de veículo, deverão ser providos de tampas de ferro fundido reforçadas, cujo peso e perfil ficarão a critério da Concessionária.

**Artigo 89°.** Será vedado construir sobre caixas de inspeção, poços de visitas, caixas de gordura, caixas sifonadas e demais dispositivos das instalações de esgotos sanitários, impedindo o fácil acesso aos mesmos.

**Artigo 90°.** Será obrigatória a ventilação das instalações prediais de esgoto sanitário.

**Artigo 91°.** Não serão conduzidas para a rede pública de esgotos sanitários as águas provenientes de piscinas, sempre que as mesmas tenham outro meio de escoamento permitido.

### **SUBSEÇÃO III**

#### **DAS INSTALAÇÕES PROVISÓRIAS**

**Artigo 92°.** Os circos, parques de diversões, obras e quaisquer outras construções de natureza provisória, serão esgotados, obrigatoriamente, em caráter provisório, para destino conveniente determinado pela Concessionária.

**Artigo 93°.** Para obtenção da autorização de execução das obras de instalações provisórias, de que trata o artigo 58°, deverão ser apresentados à Concessionária, pelo proprietário, construtor ou instalador, os documentos previstos no artigo 86, no que for aplicável.

**Artigo 94°.** Os prédios em construção deverão ter instalação provisória de esgoto sanitário.

### **SUBSEÇÃO IV**

#### **DOS DESPEJOS INDUSTRIAIS**

**Artigo 95°.** O estabelecimento industrial situado em logradouro dotado de coletor de esgoto sanitário estará obrigado a efetuar o lançamento de despejo industrial para esse coletor, porém, em condições tais que esse despejo não venha a atacar ou causar dano de qualquer espécie ao sistema público de esgoto sanitário.

**Artigo 96°.** A Concessionária poderá, a seu exclusivo critério, firmar contratos para tratamento de efluentes industriais e não domésticos com os consumidores, estabelecimentos industriais que lancem os referidos efluentes na rede coletora, inclusive nos termos do § 1° do art. 19-A do Decreto Estadual nº 8.468, de 8 de setembro de 1976.

**Artigo 97°.** Para obtenção da autorização de execução das obras de instalações de despejos industriais, de que trata o artigo 58°, deverá o proprietário, construtor ou instalador apresentar à Concessionária os documentos previstos no artigo 86.

**Artigo 98°.** O lançamento dos despejos industriais na rede pública de esgoto sanitário deverá satisfazer às prescrições estabelecidas pela Concessionária, ouvida, quando for o caso, a CETESB - Companhia Ambiental do Estado de São Paulo e obedecer ao disposto no Anexo III.

**Artigo 99°.** Não serão admitidos na rede pública de esgoto despejos industriais que contenham, entre outras substâncias que possam vir a serem consideradas prejudiciais.

- I** - gases tóxicos ou substâncias capazes de produzi-los;
- II** - substâncias inflamáveis ou que produzam gases combustíveis;
- III** - resíduos e corpos capazes de produzir obstruções tais como trapos e estopas;
- IV** - substâncias que, por seus produtos de decomposição ou contaminação, possam produzir obstruções ou incrustações nas canalizações;
- V** - resíduos provenientes da depuração de despejos industriais;
- VI** - substâncias que, por sua natureza, interfiram nos processos de depuração pertinentes às estações de tratamento de esgoto.
- VII** - os lançamentos dos despejos industriais na rede pública de esgoto sanitário respeitarão os valores máximos admissíveis para os seguintes parâmetros, podendo a concessionária, caso a caso, em função do tipo de indústria, estabelecer outros parâmetros:

DBO5 – 300 mg/l

DQO – 600 mg/l

SST – 400 mg/l

**VIII** - A concessionária poderá, a seu critério, admitir a título transitório ou permanente, valores superiores aos indicados no número precedente e no Anexo III, nos casos em que as capacidades das estações de tratamento o permitam, sendo o adicional de carga sujeita a pagamento, a definir caso a caso.

**Artigo 100°.** Os postos de serviços de lavagem de veículos, montadores, oficinas mecânicas, os postos de gasolina ou garagens, ou outros que trabalhem com óleo lubrificante ou outro tipo de óleo, deverão fazer suas instalações de esgotamento sanitário providas de "caixa de areia" e de "caixa separadora de óleo", antes dos efluentes ser lançados na rede pública coletora de esgoto.

## SUBSECÃO V

### DA EXECUÇÃO

**Artigo 101°.** A execução das instalações internas de esgoto sanitário é de inteira responsabilidade dos usuários, que deverão observar as prescrições técnicas estabelecidas pela Concessionária e as normas da ABNT.

**Artigo 102°.** A Concessionária verificará somente as partes das instalações que implicarem no bom funcionamento da rede pública e as que possam ser prejudicadas por esta.

**Artigo 103°.** Os materiais, peças, dispositivos, aparelhos sanitários e de descarga, a serem aplicados nas instalações de esgoto sanitário deverão ser aprovados previamente pela Concessionária, observado o disposto no artigo 180 deste Regulamento.

**Artigo 104°.** A Concessionária se reserva o direito de exigir a qualquer tempo que as instalações de esgoto sanitário obedçam às prescrições técnicas citadas neste Regulamento e respectivas Normas Técnicas, na forma do Artigo nº 180 deste Regulamento.

## **SUBSEÇÃO VI** **DOS COLETORES E LIGAÇÕES**

**Artigo 105°.** A instalação de esgoto sanitário de cada prédio a ser esgotado e a dos prédios existentes esgotados que vierem a ser reconstruídas, deverão ser inteiramente independentes de qualquer outro, ficando cada um com o seu coletor predial ligado ao coletor público, excetuando-se os casos previstos nos parágrafos seguintes.

§ 1°. Quando 2 (dois) ou mais prédios forem construídos num mesmo lote, a critério da Concessionária, poderão ser esgotados pelo mesmo coletor predial.

§ 2°. Quando um prédio ficar nos fundos de outro, em lote interior, legalmente desmembrado, o coletor predial do imóvel da frente poderá ser prolongado para esgotar o dos fundos, desde que não haja contraindicação técnica e que o proprietário do lote interior solicite esta ligação à Concessionária e obtenha autorização do proprietário do prédio da frente para esse fim, mediante prévia apresentação à Concessionária de instrumento do qual conste que essa autorização obriga também seus herdeiros e sucessores.

**Artigo 106°.** Toda instalação sanitária, ou qualquer dispositivo de esgoto que estiver situado abaixo do nível do respectivo logradouro, terá seus esgotos elevados mecanicamente para o coletor do referido logradouro sempre que seja impossível esgotá-lo por gravidade.

§ 1°. As canalizações de recalque deverão atingir nível superior ao do logradouro.

§ 2°. Em casos especiais, a critério da Concessionária poderá ser autorizado o emprego de fossa séptica, cujo efluente, depois de encaminhado a uma caixa coletora, deverá ser recalcado para a rede pública de esgoto sanitário ou retirado por empresa especializada que dará o destino correto aos mesmos.

§ 3°. Os custos de implantação, manutenção e operação desta elevatória serão por conta do usuário.

**Artigo 107°.** Será executada uma única ligação de instalação predial para o coletor público de esgoto sanitário.

§ 1°. Por motivo de ordem técnica, e a critério da Concessionária deverão ser executadas outras ligações, que correrão a expensas do interessado.

§ 2°. A distância entre a ligação do coletor predial com o coletor público e a caixa de inspeção ou poço de visita, ou peça de inspeção mais próxima, situada neste coletor predial, não deverá ser superior a 15 m.

**Artigo 108°.** Para os prédios situados em ruas de grande declividade poderão, a critério da Concessionária, ser adotadas soluções especiais.

**Artigo 109°.** O esgotamento de prédios através de terrenos vizinhos será feito mediante prévia apresentação à Concessionária de instrumento firmado por todos os proprietários dos lotes a serem atravessados pelo coletor, do qual conste que a referida canalização ficará incorporada à rede pública de esgoto sanitário, podendo a Concessionária utilizá-la para a ligação de outros prédios.

**Parágrafo único.** Deverá constar, também, no referido instrumento, que as obrigações nele assumidas pelos proprietários obrigarão aos respectivos herdeiros e sucessores.

**Artigo 110°.** O coletor a ser construído em terrenos particulares deverá ser instalado, de preferência, em áreas não edificadas, para que fiquem completamente asseguradas a sua integridade e as melhores condições de limpeza e conservação.

§ 1°. O coletor já existente em terrenos particulares, sobre o qual se torne necessário construir, deverá ser desviado para áreas não edificadas, à custa do proprietário ou do construtor da obra.

§ 2°. Não sendo possível fazer o desvio desse coletor, poderá ele ser mantido, a critério da Concessionária, desde que, às custas do proprietário ou do construtor, seja convenientemente protegido, de forma a resguardar sua integridade e funcionamento, devendo, nesse caso, ser submetido à Concessionária o projeto específico.

§ 3°. No caso do §2° deste artigo, caberá ao proprietário apresentar documentos à Concessionária, nos quais assumirão, por si, seus herdeiros e sucessores, plena responsabilidade por qualquer dano que o referido prédio ou construção possa causar ao coletor, isentando a Concessionária dos ônus decorrentes da existência desse coletor sob o prédio ou construção.

## **SUBSECÃO VII**

### **DO ESGOTAMENTO DOS PRÉDIOS EM ZONAS DESPROVIDAS DE REDE PÚBLICA DE ESGOTOS SANITÁRIOS**

**Artigo 111°.** Nas zonas desprovidas de redes do tipo separador absoluto, todo o esgoto sanitário dos prédios deverá ser direta ou indiretamente, encaminhado a um dispositivo de tratamento.

**Artigo 112°.** O dispositivo de tratamento de que trata o artigo anterior deverá ser construído, mantido e operado pelos proprietários e/ou usuários.

§ 1°. A critério da Concessionária, e mediante contrato, com a devida remuneração, a responsabilidade pela operação e manutenção dos dispositivos de tratamento referido no presente artigo poderá a ela ser transferida.

§ 2°. A qualidade do efluente do dispositivo de tratamento a que se refere o artigo 110 deverá alcançar os parâmetros de eficiência mínimos, estabelecidos em Lei.

**Artigo 113°.** Os dispositivos de tratamento poderão ser estáticos, de fluxo horizontal contínuo (fossas sépticas), ou de outro tipo aprovado em Lei.



**Artigo 114°.** Somente por meio de legislação, e comprovada a necessidade técnica, é que se poderá exigir do usuário a alteração do tipo de tratamento, para outro que permita maior eficiência que o das fossas sépticas.

**Artigo 115°.** Os esgotos de cozinha deverão passar por caixas de gordura antes de serem encaminhados às fossas sépticas ou outros dispositivos de tratamento.

**Artigo 116°.** Os esgotos cujas condições forem adversas ao bom funcionamento das fossas sépticas, ou que apresentem elevado índice de contaminação, não poderão ser encaminhados às fossas.

**Artigo 117°.** Não será permitido, em hipótese alguma, lançamento de águas pluviais no interior das fossas ou outro dispositivo de tratamento.

## **SECÃO VII**

### **DA INCIDÊNCIA E COBRANCA DA TARIFA**

#### **SUBSECÃO I**

#### **DA CLASSIFICAÇÃO DO CONSUMO E CARACTERIZAÇÃO DE ECONOMIAS**

**Artigo 118°.** O consumo de água é classificado em categorias:

**I** - consumo residencial, quando a água é usada para fins domésticos, em imóveis de uso exclusivamente residencial, conforme definição no inciso XXVII do art. 2°.

**II** - consumo comercial, quando a água é usada em estabelecimentos comerciais, conforme definição no inciso XXII do art. 2°.

**III** - consumo industrial, quando a água é usada em estabelecimentos industriais, como elemento essencial à natureza da indústria conforme definição no inciso XXIV do art. 2°.

**IV** - consumo público, quando a água é usada em imóveis ocupados pelos órgãos Federais, Estadual ou Municipal, conforme definição no inciso XXVI do art. 2°.

**V** - consumo prestação de serviços, quando a água é usada em estabelecimentos de prestação de serviços, como elemento essencial à natureza da indústria conforme definição no inciso XXV do art. 2°.

**VI** - consumo entidades sem fins lucrativos, quando a água é usada em entidades sem fins lucrativos, conforme definição no inciso XXIII do art. 2°.

**Artigo 119°.** Classifica-se, ainda, o consumo em:

**I** - consumo medido, quando apurado por hidrômetro;

**II** - consumo estimado, quando não é possível efetuar de forma adequada a leitura, conforme definição no inciso XXXV do art. 2°.

## **SUBSEÇÃO II**

### **DAS TARIFAS**

**Artigo 120°.** O valor da tarifa definida, pelo Poder Concedente, deve ao longo da Concessão, assegurar à Concessionária remuneração nos termos do contrato, bem como atender às despesas de operação, manutenção, tributárias e todas as outras inerentes direta ou indiretamente, aos serviços, além daquelas decorrentes dos investimentos que se fizeram ou fizerem necessários à ampliação e melhoria dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

§ 1°. A Poder Concedente, mediante mediação da Agência Reguladora, em conformidade com o contrato de concessão, alterará valores da tarifa, quando for necessário, de forma atender o equilíbrio econômico-financeiro do mesmo.

§ 2°. Não será devido à CONCESSIONÁRIA o pagamento de tarifa de esgoto quando os efluentes prediais forem lançados em sumidouros, valas de infiltração, valas e valões de terra ainda não beneficiados com serviços de esgotamento sanitário.

**Artigo 121°.** As tarifas deverão ser diferenciadas segundo as categorias de usuários e distribuídas por faixas ou quantidade crescente de utilização ou consumo, nos termos da estrutura tarifária constante no ANEXO I.

**Artigo 122°.** A remuneração da Concessionária pelos serviços prestados no Município de Jahu será obtida de acordo com a estrutura tarifária contida no ANEXO I.

**Artigo 123°.** A tarifa mínima é o produto do consumo mínimo mensal de água ou de quantidade mínima de utilização dos serviços de esgoto, por economia, pela tarifa unitária respectiva, ressalvadas as específicas definidas no contrato de concessão.

**Artigo 124°.** O consumo mínimo mensal de que trata este artigo é o referido no ANEXO I, para as economias hidrometradas e conforme o capítulo VII deste Título, para as economias não hidrometradas.

**Parágrafo único.** A quantidade mínima de utilização de serviços de esgotamento sanitário de que trata este artigo é o referido no ANEXO I, para as economias hidrometradas e conforme o capítulo VII deste Título, para as economias não hidrometradas.

**Artigo 125°.** O volume mensal faturado do serviço de esgotamento sanitário, por economia, não poderá ultrapassar o volume mensal de água, ressalvado nos casos em que haja suprimento próprio de água, provido por fonte alternativa de abastecimento.

**Artigo 126°.** Ao USUÁRIO, independentemente de sua classificação, que utilize apenas o serviço de esgotamento sanitário, será cobrada tarifa referente a este serviço, com base no sistema tarifário, observada a respectiva categoria de consumo cadastrada, apurando-se o volume através de hidrômetro instalado na fonte alternativa de abastecimento de água, ou através de medidor de vazão de esgoto aprovado pela Concessionária, sendo que os custos de aquisição, instalação e manutenção do medidor serão do Usuário.

§1º - As tarifas previstas no Art. 125 e Caput deste, deverão obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Municipal nº 3834/03 e Decretos Municipais nºs 5421/06, 5607/07, 5608/07 e 6620/13.

### **SUBSEÇÃO III**

#### **DA ARRECAÇÃO E DO PAGAMENTO**

**Artigo 127º.** A Concessionária fixará as normas para o lançamento, cobrança e pagamento das Tarifas, mediante prévia aprovação da Agência Reguladora - SAEMJA.

§ 1º. Sem prejuízo do disposto no artigo 78 do presente Regulamento, a Concessionária poderá aplicar multa de 2% por atraso de pagamento, mais juros “pro-rata tempore” de 1% ao mês, calculado sobre o valor consignado nas contas de cobrança das tarifas.

§ 2º. As reclamações sobre o cálculo das tarifas deverão ser feitas à Concessionária, preferentemente até a véspera do vencimento consignado na conta.

**Artigo 128º.** As tarifas de água e esgoto, as indenizações e as multas impostas por infrações deste Regulamento serão devidas pelos Usuários, conforme estabelecido no artigo 147, XIII, deste regulamento.

**Parágrafo único.** No caso de imóveis sujeitos à cobrança das tarifas referentes a despejo industrial, a responsabilidade pelo pagamento de qualquer débito será do Usuário.

**Artigo 129º.** Na ligação de economias abastecidas ou esgotadas à revelia da Concessionária deverá ser cobrada a tarifa relativa à somatória dos últimos a 12 (doze) meses, quando não puder ser verificada a data da ligação à rede, além de multa prevista no artigo 143, a critério da Concessionária.

**Artigo 130º.** Nas edificações sujeitas à Lei de Condomínio e Incorporações, as tarifas de todas as economias serão cobradas em uma conta única, quando houver ligação comum de água.

**Parágrafo único.** Para todas as economias abastecidas por uma única ligação será emitida apenas uma conta.

**Artigo 131º.** A falta de recebimento da conta não desobrigará o Usuário de seu pagamento.

### **SUBSEÇÃO IV**

#### **DAS ISENÇÕES**

**Art. 132** - Não serão admitidas isenções das tarifas, mesmo quando o Usuário for a União, o Estado, funcionários da Agência Reguladora e da Concessionária, ou entidades da Administração Indireta, ressalvada na Legislação Municipal vigente, constante no Anexo VI.

§ 1º - Serão admitidas isenções contratuais nos casos de outorga de benefícios ou vantagens em favor da concessionária, cujas regras serão estipuladas no instrumento contratual formalizado pelas partes para esse fim.

§ 2º - As isenções previstas na legislação municipal indicada no Anexo VI deste Regulamento, serão concedidas restritamente aos outorgantes usuários e limitadas a volume determinado, comprovadamente suficiente para atendimento das necessidades destes, ficando o excedente sujeito a incidência das tarifas correspondentes.

## **SUBSEÇÃO V**

### **DOS CONTRATOS DE GRANDES DEMANDAS E FIDELIZADOS**

**Artigo 133º.** A concessionária poderá celebrar com grandes consumidores Contrato de Fornecimento de Água e Coleta Afastamento e Tratamento de Esgotos, mediante tarifas e condições especiais, que ficam sujeitos a aprovação prévia da Agência Reguladora.

§ 1º. Os Usuários que aderirem aos Contratos de Fidelidade, Fidelidade – Esgoto Demanda e Especial, na hipótese de não efetuarem o pagamento das faturas nas datas dos vencimentos, perderão o direito ao benefício das tarifas contratadas, no mês da inadimplência, aplicando-se lhes as tarifas correspondentes às respectivas categorias.

§ 2º. Para fins de adesão aos Contratos de Fidelidade, Fidelidade – Esgoto Demanda ou Especial, o Usuário deverá:

**I** - estar adimplente com a Concessionária;

**II** - estar classificado como apenas uma economia;

**III** - não estar usufruindo qualquer outro tipo de benefício da Concessionária, exceto parcelamentos de dívidas anteriores;

§ 3º. O Contrato de Demanda terá um consumo mínimo definido caso a caso e sobre a parcela de consumo medido, que superar a demanda contratada, caso aquela parcela seja superior ao limite de tolerância de 10%, será aplicada a Tarifa de Excesso de Demanda.

## **SUBSEÇÃO VI**

### **DO CONSUMO MEDIDO**

**Artigo 134º.** Verificada qualquer anormalidade no funcionamento do hidrômetro ou na impossibilidade da leitura do mesmo, a tarifa será cobrada, até o restabelecimento da medição normal, de acordo com o consumo-base (consumo dos últimos 12 meses).

§ 1º. Não sendo possível determinar o consumo-base, segundo o disposto no parágrafo anterior, observar-se-á o seguinte procedimento:

**I** - na categoria residencial, a tarifa será cobrada com base na média das 12 (doze) últimas leituras e, na falta destas, com base no consumo estimado de cada economia;

**II** - nas categorias comerciais, industrial, prestação de serviços, pública e entidades sem fins lucrativos, a tarifa será cobrada na média das 12 (doze) últimas leituras e, na falta destas, com base no consumo estimado.

**Artigo 135°.** Nos prédios em que as economias pertençam a mais de uma categoria de consumo e que ainda tenham só medidor coletivo proceder-se-á, para o cálculo da tarifa, da seguinte forma:

**I** - o consumo de cada economia será uma parcela do total medido, atribuindo-se para a categoria o consumo correspondente às respectivas economias;

**II** - sobre os consumos assim determinados, aplicar-se-ão as respectivas tarifas.

## **SUBSECÃO VII**

### **DO CONSUMO ESTIMADO**

**Artigo 136°.** – O cronograma de leitura é preparado considerando o número de dias de cada mês, em casos especiais, como feriados, a leitura poderá ocorrer em 31 (trinta e um) dias.

**Artigo 137°.** Nos casos em que exista hidrômetro, e não houver a possibilidade de leitura, por algum tipo de ocorrência, o consumo estimado será a média dos últimos 6 (doze) meses com leitura.

**Artigo 138°.** Quando o prédio for constituído de mais de uma categoria, o consumo total de cada categoria será estimado segundo a soma dos consumos das respectivas economias.

**Parágrafo único.** A economia ocupada pelo porteiro ou zelador será considerado como uma economia, o qual será adicionado ao consumo total estimado para o prédio.

**Artigo 139°.** O fornecimento de água para construção será estimado em função da área a construir, segundo critérios estabelecidos pela Concessionária em negociação direta com o construtor, desde que não haja possibilidade de instalação do hidrômetro.

## **SUBSECÃO VIII**

### **DO DESLIGAMENTO DA LIGAÇÃO**

**Artigo 140°.** A ligação será desligada a pedido do proprietário do imóvel, ou por iniciativa da Concessionária, nos seguintes casos:

**I** - desocupação;

**II** - demolição;

**III** - incêndio;

**IV** - fusão de economias;

**V** - violação por mais de 2 (duas) vezes, do selo aplicado pela Concessionária nos casos de interrupção do fornecimento de água.

**Parágrafo único.** O desligamento da ligação será anotado a partir da data da retirada do ramal predial.

## **SUBSEÇÃO IX**

### **DAS INFRAÇÕES**

**Artigo 141º.** A inobservância de qualquer dispositivo do presente Regulamento sujeitará o infrator a autuações e penalidades previstas nos dispositivos abaixo.

**Artigo 142º.** Os responsáveis pelas infrações serão multados em conformidade com o ANEXO IV e demais cominações constantes deste Regulamento.

**Parágrafo único.** Independentemente da aplicação da multa, e conforme a natureza da infração poderá a Concessionária interromper o abastecimento de água, observando disposto no artigo nº 78.

**Artigo 143º.** Além de outras medidas previstas neste Regulamento e ao Ressarcimento dos prejuízos causados à Concessionária, serão punidas com multas, conforme ANEXO IV, as seguintes infrações cometidas pelos Usuários, ressalvado o direito do usuário ao contraditório e a ampla defesa:

- I – intervenção do usuário ou de seus agentes no ramal de derivação de água ou no ramal coletor de esgoto;
- II – executar derivação ou ligação interna de água ou da canalização de esgoto;
- III – instalação de bombas de sucção, diretamente ligadas ao hidrômetro ou a derivação de água;
- IV – intervenção, remoção, alteração ou avaria no aparelho hidrômetro;

**Parágrafo único.** As infrações não previstas neste artigo serão punidas com multas arbitradas pela Agência Reguladora, observado o disposto no artigo seguinte e mantida a coerência relativa com os valores fixados no caput deste artigo.

**Art. 144** - O recolhimento da multa não elide a irregularidade, ficando a Concessionária incumbida de regularizar a situação no ato da notificação ou auto de infração.

**Artigo 145º.** Verificada pela Concessionária a ocorrência de faturamento a menor ou inexistência de faturamento decorrente de evidências de emprego de artifício ou qualquer outro meio irregular por parte do Usuário, a Concessionária adotará os seguintes procedimentos:

**I** - lavratura de “Auto de Infração”, numerado sequencialmente, em formulário próprio da Concessionária, com as seguintes informações, no que couber:

**a** - identificação do Usuário titular;

**b** - endereço da ligação;

**c**- código da unidade usuária;

**d** - tipo de medição;

**e** - identificação e leitura do medidor;

**f** - selos e/ou lacres encontrados;

**g** - descrição detalhada e em linguagem clara do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com indicação da data e hora da constatação, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;

**h** - assinatura do Usuário ou, na sua ausência, da pessoa maior de idade presente na unidade usuária e sua respectiva identificação;

**i** - identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável da Concessionária; e

**j** - data e hora da lavratura do termo;

**II** - Uma via do “Auto de Infração” será entregue ao Usuário titular e deve conter informações que lhe possibilite solicitar perícia técnica, bem como, ingressar com recurso junto à ouvidoria da Concessionária e à Agência Reguladora;

**III** - Caso haja recusa no recebimento ou assinatura do “Auto de Infração”, o fato será certificado no documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento;

**IV** - Efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à autoridade policial e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à segurança pública ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor;

**V** - Proceder à revisão e cobrança do faturamento das competências anteriores até 6 (seis) meses, por meio de um dos seguintes critérios, a serem adotados na ordem de preferência dos incisos abaixo:

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

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

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

**VI** - Efetuar, quando pertinente, a retirada do medidor, embalando-o em invólucro lacrado, preservando-o nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

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



**Artigo 146º.** Nas hipóteses do artigo anterior, é assegurado ao Usuário titular o direito de recorrer à própria Concessionária, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do “Auto de infração”.

§ 1º. Da decisão cabe recurso à Agência Reguladora no prazo de 15 (quinze) dias, contados da ciência da decisão da Concessionária, sendo que a Agência Reguladora informará à Concessionária o recurso protocolado na agência e a respectiva data do protocolo.

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

## **SUBSECÃO X**

### **DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

**Artigo 147.** Compete ao Usuário:

**I** - receber serviços de boa qualidade e de forma contínua, atendidas as exigências legais impostas a ele e à Concessionária;

**II** - respeitar as disposições legais pertinentes ao serviço recebido, especialmente as deste Regulamento;

**III** - cuidar para a permanência das boas condições dos bens públicos por meio dos quais lhes são prestados os serviços;

**IV** - utilizar-se da água para o fim especificado no pedido de ligação feito à Concessionária, devendo comunicá-la de qualquer alteração nesse sentido;

**V** - pagar nos vencimentos as faturas de cobrança relativas à prestação dos serviços ou das multas impostas, após o devido processo legal administrativo, no caso destas, respeitadas as condições previstas no Artigo 78º, § 2º, I;

**VI** - levar ao conhecimento da Agência Reguladora, de forma escrita, eventuais irregularidades de que tenha conhecimentos referentes aos serviços prestados, requerendo providências que entender devidas por violação a expressa previsão legal, pertinentes a matérias de competência deste e que digam respeito à Concessionária, seus fornecedores, concessionárias de serviços ou funcionários;

**VII** - levar ao conhecimento da Agência Reguladora os atos ilícitos praticados por prepostos da Concessionária na prestação dos serviços;

**VIII** - cumprir os códigos e posturas municipais, estaduais e federais, relativos às questões sanitárias ambientais, de edificações e de uso dos equipamentos públicos;

**IX** - executar, somente por meio da Concessionária as ligações do imóvel de que seja Usuário às redes públicas de abastecimento de água e de coleta de esgotos, nos logradouros dotados destes serviços, conforme estabelece o Código Sanitário do Estado;

**X** - permitir o acesso dos fiscais da Concessionária às instalações hidro sanitárias do imóvel, para inspeção e vistoria relativas à utilização dos serviços de saneamento básico;

**XI** - utilizar corretamente e com racionalidade os serviços que lhes forem colocados à disposição, evitando desperdícios e uso inadequado dos equipamentos e instalações;

**XII** - comunicar à Concessionária qualquer mudança da titularidade da propriedade e das condições de uso ou de ocupação do imóvel, que implique em alteração cadastral, ou para efeito de classificação de categoria e de cobrança de tarifas, sob pena de serem feitas pela Concessionária, à sua revelia e, havendo custos, serem estes lançados em seu cadastro;

**XIII** - responder diretamente pelos débitos pendentes lançados no cadastro do imóvel, sendo sempre o único responsável perante a Concessionária pelos débitos gerados no imóvel, sob pena de, havendo mora e na conformidade da legislação vigente e do disposto neste Regulamento, sofrer suspensão do fornecimento ou supressão da ligação, além das medidas judiciais cabíveis;

- a) Nos imóveis alugados, o proprietário fica responsável pela comunicação à concessionária da mudança de titularidade do usuário, tanto no início como no final da locação. A omissão do proprietário acarretará em responsabilidade do mesmo pelos eventuais débitos atribuídos ao imóvel enquanto ocupado pelo locatário.

**XIV** - cumprir as normas e atender as exigências técnicas necessárias para o recebimento dos serviços, conforme estabelecido em normas próprias da Concessionária e as normas regulamentadas pela ABNT, observadas as posturas Federais, Estaduais e Municipais pertinentes;

**XV** - manter as instalações prediais em bom estado de funcionamento e conservação;

**XVI** - no caso de furto do medidor de volume de água (hidrômetro), o Usuário deverá elaborar Boletim de Ocorrência e entregá-lo na Concessionária para solicitar a instalação de novo medidor, único documento que o exime da responsabilidade de ter que indenizar a Concessionária da perda de seu equipamento e da multa cabível.

**XVII** – ressarcir a Concessionária por prejuízos que causar ao sistema de abastecimento de água e coleta de esgoto, e aos serviços públicos, incluindo aos equipamentos públicos e da Concessionária, ressalvado o direito do Usuário ao devido processo legal e da ampla defesa;

**XVIII** – ter acesso a Tarifa Social sempre que apresente os requisitos legais para tanto;

**XIX** – consultar previamente a Concessionária sobre a disponibilidade dos serviços públicos, antes da implantação de novas edificações ou da execução de reformas que impliquem em significativo aumento no consumo de água ou geração de esgoto;

**XX** – solicitar à Concessionária ou Agência Reguladora, e delas obter esclarecimentos, informações e assessoramento necessário sobre os serviços público;

**XXI** – receber de forma clara e concisa, no prazo máximo de 10 (dez) dias a resposta sobre consultas e ou reclamações, efetuadas por meios de formulários destinados aos registros de consultas e reclamações;

**XXII** – recorrer à Agência Reguladora contra o teor de decisão ou da falta da resposta de reclamação ou consulta, por parte da Concessionária, devendo encaminhar recurso no prazo

máximo de 15 (quinze) dias da data da decisão questionada ou do vencimento do prazo de 10 (dez) dias, previsto no inciso **XXI**, respeitando-se as prescrições do Código de Defesa do Consumidor;

**XXIII** – os recursos deverão ser feitos diretamente na central de atendimento do serviço de ouvidoria da Agência Reguladora, através do número de protocolo fornecido pela Concessionária e prestar esclarecimentos sobre as questões pleiteadas;

**Art. 148** - No caso de vazamento interno imperceptível, cujo consumo ultrapassar em 50% (cinquenta por cento) a média dos últimos 12 (doze) meses, as contas serão objeto de revisão, em até 2 (duas) contas sequenciais, revisão essa baseada também na média dos últimos 12 (doze) meses anteriores, desde que o Usuário assuma o compromisso de repará-lo e comprove documentalmente o ocorrido (vazamento interno).

§ 1º. O compromisso de que trata este artigo deverá ser feito por escrito e assinado pelo USUÁRIO, contendo todos os dados de identificação deste e do imóvel, bem como deverá ser fixado prazo para o reparo, que não poderá ultrapassar o prazo de 30 (trinta) dias.

**Artigo 149º.** Para gozar do benefício disposto no art. 148, o USUÁRIO deverá comunicar à Concessionária imediatamente após a constatação do vazamento, que poderá enviar um técnico para a devida comprovação das instalações avariadas.

**Artigo 150º.** Caso o reparo não seja efetuado dentro do prazo firmado no compromisso assinado, os eventuais abatimentos concedidos deverão ser novamente debitados do USUÁRIO nas próximas 2 (duas) contas, sendo que este não fará jus a novo abatimento em razão deste vazamento.

**Parágrafo único.** A ocorrência da situação prevista neste artigo não desonera o USUÁRIO de efetuar o reparo no vazamento, sujeitando-o às demais cominações legais.

**Artigo 151º.** Ao Usuário é vedado:

**I** - retirar, por si ou por terceiro sob sua ordem, o hidrômetro instalado, recebendo água diretamente da rede pública sem a devida medição, sujeitando-se o Usuário ao previsto na lei penal, sem exclusão dos procedimentos previstos neste Regulamento;

**II** - violar o hidrômetro ou o macromedidor de vazão, de qualquer forma, externa ou internamente, violando ou não o lacre do equipamento, de forma que o volume medido seja menor que o efetivamente consumido, resultando em prejuízo à Concessionária, sujeitando-se o Usuário aos rigores da lei penal, sem exclusão dos procedimentos previstos neste Regulamento;

**III** - alterar a posição do hidrômetro, em desconformidade com o disposto na Portaria do INMETRO, de forma que a leitura por ele apresentada não seja fidedigna;

**IV** - promover derivação, interna ou externa ao imóvel, para receber água antes da sua passagem pelo medidor de volume (hidrômetro) ou regulador de vazão, sujeitando-se, o Usuário ou responsável pelo ato, aos rigores da lei penal, no primeiro caso, sem exclusão dos procedimentos previstos neste Regulamento em relação ao Usuário;

**V** - retirar água diretamente dos encanamentos da rede geral ou de derivação por meio de bomba ou qualquer outro sistema de sucção;

- VI** - realizar derivação não hidrometrada em poço, com finalidade de burlar a leitura correta do consumo de água em prejuízo da aferição do volume faturado de esgoto;
- VII** - religar, por iniciativa própria, o imóvel à rede pública de abastecimento, após suspensão ou supressão do serviço efetuado pela Concessionária;
- VIII** - promover ligação de água ou esgoto sem o conhecimento da Concessionária, portanto clandestina, sujeitando-se aos rigores da lei penal, sem prejuízo das penalidades previstas neste Regulamento;
- IX** - executar qualquer extensão de instalação predial, para servir outra economia localizada em imóvel distinto, ainda que pertencente ao mesmo Usuário;
- X** - romper o anel antifraude instalado no medidor de volume de água, arcando com os custos do equipamento e de recolocação, além de poder ser cobrado de eventuais diferenças de consumo, se apuradas pela Concessionária, imposição de multa, na forma deste Regulamento, sem exclusão de procedimento policial, se for o caso;
- XI** - deixar de ligar o imóvel à rede coletora pública de esgoto existente;
- XII** - manusear, em qualquer circunstância, o cavalete ou caixa de proteção do hidrômetro, sem a devida autorização da Concessionária;
- XIII** - instalar qualquer equipamento ou dispositivo no ramal predial externo de água e esgoto sem autorização da Concessionária;
- XIV** - interligar as redes das fontes próprias de abastecimento ou suprimento próprio de água à rede pública, de modo a possibilitar a comunicação entre estas instalações;
- XV** - perfurar poço no perímetro do Município de Jahu, sem a devida outorga do DAEE, nos termos da Portaria DAEE nº 717/96, ou sem apresentar alvará de construção emitido pelo Município de Jahu, para a execução da obra e sem cumprir o art. 126 deste Regulamento e disposições da Lei Municipal n. 3834/2003.
- XVI** - instalar, por iniciativa própria, cavalete e hidrômetro;
- XVII** - desrespeitar as regras excepcionais impostas pela Concessionária, pela Agência Reguladora e pelo Município de Jahu, nas situações de emergência, calamidade pública ou racionamento;
- XVIII** - comercializar água potável em caminhões-tanque, em desacordo com as prescrições deste Regulamento;
- XIX** - lançar, mediante emprego ou utilização de caminhão limpa-fossa, em córregos, rios, terrenos vagos, bueiros, poços de visita da rede pública de esgoto, ou em qualquer local que cause danos ao meio ambiente ou à saúde pública, efluentes retirados de fossas sépticas;
- XX** - lançar águas pluviais nos sistemas de esgotamento sanitário, sendo obrigatória em cada prédio a existência de canalização independente para coleta dessas águas;

**XXI** - lançar esgoto, despejos ou efluentes de qualquer natureza em galeria de águas pluviais e cursos de água, ao ar livre em sarjetas ou sobre telhados, pátios, ou qualquer outro local inadequado que possa causar danos à saúde pública ou ao meio ambiente;

**XXII** - lançar no coletor público de esgoto despejos industrial “in natura que sejam nocivos à saúde ou prejudiciais à segurança dos trabalhos na rede; que interfiram na operação e desempenho dos sistemas de tratamento; que obstruam tubulações e equipamentos; que ataquem as tubulações, afetando a resistência ou durabilidade de suas estruturas; e com temperaturas elevadas, acima de 40°C (quarenta graus centígrados), respeitando-se integralmente o Decreto Estadual nº 8.468/76, que faz parte integrante do presente Regulamento (ANEXO III);

**XXIII** - lançar na rede de esgoto, líquidos residuais que por suas características, exijam tratamento prévio;

**XXIV** - utilizar de fossas sépticas ou dispositivas semelhantes para tratamento ou disposição final de efluentes domésticos, sem a prévia análise e parecer da Concessionária, em áreas providas ou não de redes coletoras de esgoto;

**XXV** - utilizar de fossas sépticas ou dispositivas semelhantes para tratamento ou disposição final de efluentes industriais, sem prévia análise e autorização da Concessionária e demais órgãos competentes;

**XXVI** - descarregar em aparelhos sanitários substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgotamento sanitário, tais como lixo, resíduos de cozinha, papéis, águas quentes de caldeiras, tecidos de qualquer natureza, materiais plásticos, estopas, folhas, substâncias químicas nocivas e explosivas ou que desprendam gases nocivos, substâncias que possam danificar as redes e o sistema de depuração e tratamento de esgoto;

**XXVII** - manobrar o registro externo sem autorização da Concessionária;

**XXVIII** - utilizar de meios mecânicos que facilitem a passagem de materiais sólidos pelas tubulações de esgoto, salvo se estes restarem liquefeitos;

**XXIX** - fazer sondagens no subsolo por meio de estacas ou sondas de qualquer natureza, sem a prevista autorização da Concessionária, a fim de evitar prejuízos nas redes de água e esgoto;

**XXX** - plantar árvores que possam danificar as tubulações de água e esgoto, devendo ser removidas as que se encontrarem nessas condições, após notificação regular da Concessionária;

**XXXI** - prestar à Concessionária falsa informação sobre a origem dos efluentes despejados na estação de tratamento de esgoto;

**XXXII** - deixar de cumprir as determinações escritas dos agentes da Concessionária;

**Parágrafo único.** A violação de quaisquer destes incisos sujeitará o infrator às penalidades previstas neste Regulamento.

## **SECÃO VIII**

---

**DA CONCESSIONÁRIA**

**SUBSECÃO I**

**DOS DIREITOS E DEVERES DA CONCESSIONÁRIA**

**Artigo 152º.** Incumbe à concessionária:

**Artigo 153º.** A Concessionária deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma organizada e com controle, o recebimento e a solução de suas solicitações e reclamações, bem como o pagamento da fatura referente a prestação do serviço e abastecimento de água esgotamento sanitário.

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

**Artigo 154º.** A concessionária, ao receber sugestões, solicitações e reclamações dos Usuários deverá preferencialmente fornecer resposta de imediato, e quando não for possível, de acordo com os prazos e condições estabelecidos nos contratos e no § 5º deste artigo.

§ 1º. A Concessionária deverá prestar todas as informações de interesse do Usuário referentes à prestação do serviço de seu imóvel;

§ 2º. O atendimento presencial deverá ser prestado por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado, de segunda a sexta-feira, das 8:00 as 17:00h, e por telefone, todos os dias, ininterruptamente;

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

§ 4º. A Concessionária deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos Usuários e/ou solicitante, em ordem cronológica, com anotação da data e do motivo, por no mínimo 3 (três) anos.

§ 5º. – Responder de forma clara e concisa, no prazo máximo de 10 dias, consultas, reclamações efetuadas pelos usuários por meio de formulários destinados aos registros de consultas e reclamações;

**Artigo 155º.** Os Usuários e não Usuários terão à sua disposição para consulta, nos escritórios e agências de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, os seguintes materiais:

**I** - Exemplar do Código de Defesa do Consumidor;

**II** - Cópia de Portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade da água;



**III** - Cópia da presente Resolução e do Manual de Prestação de Serviço e de Atendimento ao Usuário;

**IV** - Formulário ou sistema eletrônico com livre acesso que possibilite a manifestação por escrito dos Usuários e não Usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, oferecer número de protocolo para acompanhamento pelo Usuário e/ou solicitante e observar o prazo de 10 (dez) dias, prorrogáveis mediante justificativa por igual período, para resposta.

**Artigo 156º.** A Concessionária deverá dispor, em toda a sua área de atuação, de sistema para atendimento aos Usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada.

§ 1º. O número do protocolo de atendimento será fornecido no início da ligação, podendo ser informado novamente ao final, caso o Usuário manifeste-se por esta opção.

**Artigo 157º.** A Concessionária deverá possuir página na Internet para acesso dos Usuários, onde deverá disponibilizar, obrigatoriamente:

**I** - Endereço das agências de atendimento presencial;

**II** - Tabelas dos valores tarifários;

**III** - Indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;

**IV** - Obtenção de segunda via de fatura por meio eletrônico; e

**V** - Endereço eletrônico e número do telefone da Ouvidoria da Agência Reguladora.

**Artigo 158º.** A Concessionária deve prestar o serviço público de distribuição de água e afastamento de esgoto de forma adequada aos usuários alcançados pelas redes de abastecimento de água e de coleta de esgoto, dentro dos parâmetros e condições estabelecidas pelo contrato de concessão, observadas as disposições a seguir;

**I** – Promover a ampliação do sistema nos termos do contrato de concessão e deste regulamento;

**II** – Manter de forma permanente, a disponibilidade e regularidade do serviço público, mediante a vigilância, conservação, manutenção, reparação e cobertura do sistema de abastecimento de água e de coleta de esgoto;

**III** – Fornecer água, cumprindo os requisitos de qualidade determinados pela Portaria n. 2.914/2011, do Ministério da Saúde, ou em norma que vier a substituí-la;

**IV** – Efetuar a medição do consumo de água de cada unidade usuária para emissão da fatura referente ao fornecimento de água e/ou coleta de esgoto;

**V** – Restabelecer os serviços quando sanada a causa da interrupção ou suspensão, no primeiro dia útil posterior a regularização da ocorrência que deu motivo a interrupção, sendo que, em caso de



---

suspensão por falta de pagamento a contagem do prazo iniciará a partir da data de comprovação do pagamento pelo usuário;

**VI** – Responsabilizar-se por danos causados a terceiros, decorrentes da execução deficiente ou irregular dos serviços públicos concedidos;

**VII** – Divulgar adequadamente, ao público em geral e aos usuários em particular, além da, Agência Reguladora, a ocorrência de situações excepcionais, a adoção de formas especiais de operação e a realização de obras, em que obriguem a suspensão ou interrupção da prestação dos serviços por mais de 6 (seis) horas;

**VIII** – Apoiar a ação das autoridades e representantes do Poder Público, em especial da polícia, dos bombeiros, da defesa civil, da saúde pública e do meio ambiente;

**IX** – Fornecer à Agência Reguladora todos os dados e informações necessárias ao desempenho de suas atividades de fiscalização e regulação;

**X** – Tomar todas as medidas cabíveis, inclusive judiciais, para garantia da prestação do serviço público e defesa dos bens públicos a ele afetados;

**XI** – Cobrar através da emissão das faturas pela contraprestação e pela disponibilidade do serviço público de distribuição de água e coleta de esgoto, conforme tarifas definidas;

**XII** – Cobrar pelos serviços vinculados aos serviços públicos concedidos, bem como multas e a diferenças de consumo apuradas, conforme tarifas definidas;

**XIII** – Inspeccionar as instalações internas dos imóveis dos usuários;

**XIV** – Tomar medidas próprias, administrativas e judiciais cabíveis, quando detectadas a ausência, falha ou irregularidade na fruição dos serviços ou nas ligações às redes de abastecimento de água ou de coleta de esgoto, lacres, cavaletes, hidrômetros e demais equipamentos;

**XV** – Suspender o fornecimento do serviço no caso de inadimplência do usuário, e nos demais casos conforme previstos neste regulamento, correndo por conta e risco da concessionária as responsabilidades advindas deste ato;

**XVI** – Acatar as determinações, instruções, portarias e demais atos emanados pela Agência Reguladora, nos limites de suas atribuições;

**XVII** – Comunicar aos setores ou departamentos competentes, e a Agência Reguladora, quando da necessidade de intervenções no leito carroçável ou passeio público, seja elas, emergências ou programadas, visando a segurança dos usuários, veículos e pessoas;

**XVIII** – Reparar os locais das intervenções nos prazos estabelecidos e na forma prevista no ANEXO V, deixando-os no mínimo, nas mesmas condições anteriores de modo a não prejudicar a utilização pelos munícipes;

**XIX** – Cumprir de forma objetiva as cláusulas e condições dos contratos de concessão das demais concessionárias, citadas no artigo 1º, §4º, letras a e b, em observância ao princípio do fato jurídico perfeito;

- a) Pagar mensalmente as faturas de serviços prestados pela **SANEJ SANEAMENTO DE JAHU LTDA.**, emitidas com bases nos volumes de esgoto efetivamente encaminhado, medido e tratado e nas tarifas vigentes, conforme disposto no contrato de concessão em sua cláusula 3ª e seus parágrafos;
- b) Pagar mensalmente as faturas de serviços prestados pela **ÁGUAS DE MANDAGUAHY S/A.**, emitidas com bases nos volumes nominais de produção de águas tratada e nas tarifas vigentes, conforme disposto no contrato de concessão em sua cláusula 3ª e seus parágrafos;
- c) Caso ocorra qualquer atraso no pagamento das faturas emitidas na forma estabelecida no item **a** e **b** desse inciso, a valor devido será atualizado tendo por base a incidência **pro rata tempore** de taxa de juros anual de 6% (seis por cento), mais eventual atualização com base na avaliação do mesmo critério do IGP-FGV, tal como previsto nos contratos de concessão;
- d) Sem prejuízo do disposto o item (c) deste inciso, caso ocorra atraso e pagamento, fica a concessionária também responsável pelo pagamento de multa contratual, estipulada nos contratos firmados com o Município de Jahu de 0,0025% (vinte e cinco décimos de milésimos por cento) do valor estimado do contrato, por dia, para cada parcela inadimplida durante o prazo de concessão;
- e) A concessionária deverá apresentar à Agência Reguladora cópia das faturas e a prova de pagamento as demais concessionárias, mensalmente.

**XX** – Permitir a Agência Reguladora no encargo de fiscalização, livre acesso em qualquer época, as obras, equipamentos e as instalações integrantes dos serviços concedidos.

**XXI** – Pleitear junto à Agência Reguladora dentro das condições estabelecidas no contrato de concessão, os reajustes ordinários e ou os necessários à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato;

**XXII** – Apresentar à Agência Reguladora os comprovantes do cumprimento das garantias e seguros previstos nas cláusulas 30ª e 31ª do contrato de concessão;

**XXIII** – Apresentar à Agência Reguladora relatório mensal das receitas efetivamente arrecadadas para cálculo da Tarifa de Regulação até o 15º dia útil do mês subsequente ao faturamento;

**XXIV** – O valor da Taxa de Regulação apurado na forma do inciso **XXIII**, deve ser pago a Agência Reguladora até o dia 25 de cada mês, subsequente a arrecadação da receita, ou no primeiro dia útil seguinte, em casos de feriados ou dias não úteis;

**XXV** – Cumprir e fazer todos os dispositivos impostos pela legislação municipal que versem sobre os temas objeto da concessão;

**XXVI** – Elaborar manual de serviços e atendimento aos usuários de acordo com o regulamento, edital, contrato de concessão e código de defesa do consumidor e apresentá-lo para aprovação da Agência Reguladora em no máximo 30 dias após a publicação deste;

**XXVII** – Responder as notificações da Agência Reguladora no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da data do protocolo.

**XXVIII** - Apresentar a Agência Reguladora anualmente, os registros contábeis, balanço e demonstrações financeiras até o dia 15 (quinze) do mês de maio do ano subsequente ao encerramento.

**Artigo 159º** - O serviço público será prestado de modo adequado se atendidos os requisitos previstos no artigo 6º, §1º, da Lei 8.987/95, com base nos patamares fixados pelo contrato de concessão, e ANEXO II, deste regulamento, considerando-se:

I – **Regularidade**: A prestação dos serviços nas condições estabelecidas no Contrato de Concessão;

II – **Continuidade**: A manutenção, em caráter permanente, da prestação do serviço público;

III – **Eficiência**: A execução dos serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios;

IV – **Atualidade**: Modernidade dos equipamentos e das instalações vinculadas aos serviços públicos, bem como as técnicas utilizadas na sua prestação;

V – **Generalidade**: Universalidade da prestação dos serviços, conforme metas previstas no Plano executivo da Concessão;

VI – **Cortesia**: Tratamento digno e adequado aos usuários;

VII – **Modicidade da tarifa**: A justa correlação entre os encargos da concessionária e a retribuição dos usuários, expressa na manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão;

§ 1º - Não se caracteriza descontinuidade do serviço a suspensão nas seguintes hipóteses quando subsumidas no artigo 6º, da Lei 8.987/95, e artigo 40º da Lei 11.445/07:

I – Situação de emergência que atinja a segurança de pessoas e bens;

II – Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza no sistema;

III – Negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de medição da água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito;

IV – Manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do sistema, bem como, o impedimento, por parte do usuário, às verificações das instalações internas;

V – Inadimplemento do usuário junto a concessionária, quanto a tarifa ou demais obrigações pecuniárias, considerando o interesse da coletividade;

VI – Em caso de calamidade pública;

VII – Motivada por razões de ordem técnicas ou por ocorrência de irregularidades praticadas pelos usuários, ou de segurança do sistema;

§ 2º - A suspensão dos serviços, salvo em situações de emergência, de calamidade pública e de ligações clandestinas, deverá ser previamente avisada:

I – Se programada por razões de ordem técnica, mediante comunicação geral (via rádio ou jornais), ou individualizada (por meio de comunicados, prepostos, leituristas, ou avisos inseridos nas respectivas faturas) aos usuários, e a Agência Reguladora, com prazo mínimo de 48 horas de antecedência;

II – Se, por impedimento por parte do usuário às verificações das ligações e equipamentos, no prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas;

III – Se, ocasionada, por inadimplência ou outro motivo, por meio de aviso dirigido ao usuário, podendo a concessionária utilizar, para tanto, a futura de serviço público, na qual será inserida a respectiva mensagem, com antecedência mínima de 30 dias;

**§ 3º** - Se a suspensão dos serviços ocorrerem por questões técnicas relacionadas ao sistema público de abastecimento:

I – For programada para perdurar por mais de 24 (vinte e quatro) horas, a concessionária deverá prever o abastecimento alternativo aos usuários afetados;

II – Se a suspensão ou interrupção alcançar estabelecimentos hospitalares, clínicas, sanatórios, outras entidades concessionárias de serviços de saúde com internação ou custódia permanente e instituições carcerárias, o abastecimento alternativo deverá ser previsto, caso a suspensão dos serviços perdure por mais de 6 (seis) horas;

III – Os custos com o abastecimento alternativo serão suportados pelo Usuário, sendo a concessionária remunerada pela cobrança da tarifa aplicada ao volume de água fornecido, conforme estrutura tarifária, sendo que, cobrada na próxima fatura com base da média de fornecimento dos últimos 3 (três) meses;

**§ 4º** - A suspensão dos serviços programada não poderá ser iniciada nas sextas-feiras, sábados e domingos, bem como em feriados e suas vésperas e ainda em dias que, por qualquer motivo, não exista serviço administrativo e técnico de atendimento ao público, que possa permitir o restabelecimento do serviço, com exceção das causas de suspensão imediata.

**§ 5º** - A suspensão dos serviços, por inadimplência, a estabelecimentos de saúde, as instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas e a usuários residenciais de baixa renda beneficiários da tarifa social deverá:

I – Ser precedida de aviso dirigido ao Usuário, por no mínimo duas vezes, podendo a concessionária utilizar, para tanto, a fatura de serviços, na qual será inserida a respectiva mensagem, de forma tal que o prazo entre o primeiro aviso e a efetivação da suspensão dos serviços não seja inferior a 60 dias;

II – Não será efetivada a suspensão se o Usuário, no período de aviso, comprometer-se por meio de termo de acordo escrito, a quitar o débito, atualizado e acrescido de multa e juros moratórios, parcelado ou não;

III – Se durante o período de acordo, houver inadimplência de qualquer parcela avençada, ou da tarifa neste período, poderá haver a suspensão dos serviços, mediante aviso aos Usuários com antecedência mínima de 30 dias.

---

**SUBSEÇÃO II**

**DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Artigo 160°.** Quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, o pedido de ligação será atendido no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis da seguinte forma ressalvados o disposto no Artigo 161:

**I** - Para a realização de inspeção: até 2 (dois) dias úteis;

**II** - Para a execução da ligação: até 5 (cinco) dias úteis.

§ 1°. A inspeção para atendimento do pedido de ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do Usuário titular, em conformidade com as normas técnicas estabelecidas pela Concessionária.

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

§ 3°. Na hipótese do parágrafo anterior, após a adoção das providências corretivas, o interessado deve solicitar nova inspeção a Concessionária, que deverá observar os prazos previstos no corpo deste artigo.

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

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

§ 6°. Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios a concessionária, esta deverá apresentar ao usuário titular, em até 5 (cinco) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para atendimento do pedido.

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

§ 8°. No caso de serviços que requeiram a presença do Usuário titular ou responsável, os mesmos deverão ser executados na data e turno (horário comercial), agendado com o Usuário titular.

**Artigo 161°.** A Concessionária terá o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar, exceto nos casos de empreendimentos, os estudos, orçamentos e projetos básicos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para início e conclusão das obras de redes de abastecimento de água e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, nos termos do plano de investimentos, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, e após devidamente pagas as tarifas e custos devidos, quando:

**I** - Inexistir rede de distribuição e/ou rede coletora em frente ou na testada da unidade usuária a ser ligada;

**II** - A rede de abastecimento e/ou rede coletora necessitar alterações ou ampliações.

§ 1º. Em situações que requeiram estudos específicos cujos prazos de elaboração sejam superiores ao estabelecido no caput, a concessionária de serviço deverá informar por escrito ao solicitante o prazo necessário, que não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias, a partir da data do pedido de ligação.

§ 2º. As eventuais alterações ou ampliações das redes de água e esgoto necessárias para atendimento do usuário, inferiores a 15 metros, serão de responsabilidade exclusiva da Concessionária.

**Artigo 162º.** O interessado tem o prazo máximo de 15 (quinze) dias, após a data do recebimento das informações de que trata o artigo 161, para manifestar por escrito a Concessionária sua opção por:

**I** - Concordar com os prazos e condições estipuladas pela Concessionária;

**II** - Solicitar antecipação no atendimento mediante aporte de recursos de acordo com os critérios da Concessionária; ou,

**III** - Executar a obra diretamente, mediante autorização, aprovação de projeto e acompanhamento, de acordo com critérios da Concessionária.

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

**Artigo 163º.** Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo da Concessionária, serão suspensos quando:

**I** - O Usuário titular não apresentar as informações que lhe couber;

**II** - Cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente;

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

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

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

### **SUBSEÇÃO III**

#### **DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**



**Artigo 164°.** O fornecimento de água e/ou a coleta e tratamento de esgotos caracterizam-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando quem solicitou os serviços pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito ao recebimento dos serviços em condições adequadas, sendo obrigatória a celebração de contrato, de adesão ou especial, destinado a regular as relações entre a Concessionária e o Usuário titular.

**Artigo 165°.** A Concessionária deverá encaminhar ao Usuário titular cópia do contrato de adesão até a data da apresentação da primeira fatura, nos termos desta Resolução.

**I** - Nos demais casos, o contrato de adesão será apresentado gradativamente, de acordo com cronograma definido pela Concessionária.

**Parágrafo único.** O contrato de adesão seguirá modelo elaborado pela Concessionária, aprovado pela Agência Reguladora.

**Artigo 166°.** É obrigatória a celebração de contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário entre a Concessionária e o Usuário titular responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

**I** - Para atendimento a Usuários especiais, definidos pela Concessionária;

**II** - Quando se tratar de abastecimento de água bruta e/ou água de reuso;

**III** - Nos casos de medição individualizada em condomínio fechado, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio;

**IV** - Quando o Usuário titular tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, para o atendimento de seu pedido de ligação;

**V** - Quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados *in natura* na rede de esgotos.

**Artigo 167°.** O Contrato Especial de Prestação de Serviços deverá conter além das cláusulas essenciais aos contratos, outras que digam respeito a:

**I** - Identificação do ponto de entrega e/ou de coleta;

**II** - Previsão de volume de água fornecida e/ou de volume de esgoto coletado, quando for o caso;

**III** - Nos casos em que haja demanda contratada, condições de revisão desta demanda, em especial, a possibilidade de reduzi-la em razão da implantação de medidas de eficiência no uso da água;

**IV** - Data de início da prestação dos serviços e o prazo de vigência;

**V** - Padrão dos esgotos a serem coletados, quando for o caso;

**VI** - Critérios de rescisão.



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

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

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

#### **SUBSEÇÃO IV**

#### **DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL**

**Art. 168º.** O encerramento da relação contratual entre a Concessionária e o Usuário titular será efetuado segundo as seguintes características e condições:

**I** - Por ação do Usuário titular, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão, conforme o caso;

**II** - Por ação da Concessionária, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária.

#### **SUBSEÇÃO V**

#### **DOS OUTROS SERVIÇOS PRESTADOS**

**Artigo 169º.** A Concessionária poderá disponibilizar outros serviços, além dos especificamente previstos neste Regulamento, os quais deverão ser aprovados pela AGÊNCIA REGULADORA e acordados com o interessado quando da solicitação, conforme condições estabelecidas com a Concessionária, respeitadas, no que couberem, as regras do Capítulo anterior.

§ 1º. Ficam autorizadas desde já pela AGÊNCIA REGULADORA - SAEMJA, como receitas extraordinárias, as previstas no clausulado deste regulamento, e as seguintes:

**I** - Água de reuso;

**II** - Água-bruta;

**III** - Comercialização de subprodutos de tratamento de água e esgoto, como o lodo;

**IV** - Prestação de serviços técnicos de análise laboratorial;

V - Vistorias técnicas a instalações privadas, em apoio à resolução de problemas, como por exemplo, supostos vazamentos não visíveis de água e vazões indevidas de esgotos, por técnicos da Concessionária.

VI – Prestação de serviços de tratamento de resíduos produzidos por usuários impedidos de despejar na rede coletora, recolhidos por empresas especializadas, limpa fossas e similares.

§ 2º. – As receitas arrecadadas na prestação de serviços previstas neste artigo serão parte integrante da base de cálculo da Taxa de Regulação.

## **SUBSEÇÃO VI**

### **DAS FATURAS E DO PAGAMENTO**

**Artigo 170º.** As tarifas relativas ao abastecimento de água e ao esgotamento sanitário e os preços de outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pela Concessionária e devidas pelo usuário titular, fixadas as datas para pagamento.

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

§ 2º. Nos casos de problemas no envio da via original ou incorreções no faturamento, o concessionária de serviços emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o usuário titular.

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

**Artigo 171º.** O vencimento da fatura será mensal, preferencialmente no mesmo dia de cada mês.

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

**Artigo 172º.** A entrega da fatura deverá ser efetuada no endereço da ligação.

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

**Artigo 173º.** A existência de dispositivos de tratamento de esgoto, individual ou coletivo, previamente ao lançamento na rede coletora da concessionária, não isenta o usuário titular da cobrança do serviço que será cobrado integralmente não havendo nenhum tipo de redução.

**Artigo 174º.** Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:

**I** - 15 (quinze) dias para as unidades consumidoras de todas as categorias;

**II** - No dia útil seguinte ao da apresentação da fatura, nos casos de desligamento a pedido do usuário titular, exceto para as unidades usuárias de categoria pública.

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

**Artigo 175º.** A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

**I** - Nome do usuário titular;

**II** - Código da unidade usuária;

**III** - Referência de faturamento;

**IV** - Categoria da unidade usuária;

**V** - Quantidade de economias por categoria;

**VI** - Endereço da unidade usuária;

**VII** - tipo de ligação (água, esgoto ou água e esgoto);

**VIII** - Número ou identificação do medidor;

**IX** - Leitura anterior e atual do medidor;

**X** - Volume medido e faturado de água;

**XI** - Volume faturado de esgoto;

**XII** - Data da leitura anterior e atual e previsão da próxima leitura;

**XIII** - Data de vencimento da fatura;

**XIV** - Histórico do volume faturado nos últimos 6 (seis) meses anteriores ao mês da fatura apresentada e média diária atualizada;

**XV** - Discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;

**XVI** - Informação do volume consumido em m<sup>3</sup>;

**XVII** - Descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

**XVIII.** Multa e mora por atraso de pagamento;

**XIX** - Valor total a pagar;

**XX** - Os números dos telefones e os endereços eletrônicos do Serviço de Atendimento ao Usuário da Concessionária e da Agência Reguladora

**XXI** - Endereço e horário de funcionamento da agência de atendimento presencial mais próxima;

**XXII** - Informação sobre a qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme norma específica do órgão competente;

**XXIII** - Indicação de valores de parcelamento pactuado com a concessionária de serviços, caso existam;

**XXIV** - Número de inscrição do CNPJ ou CPF;

**XXV** - Informação de faturas vencidas e não pagas até a data.

**Artigo 176°.** Além das informações relacionadas no artigo 174, fica facultado à Concessionária incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, como campanhas e eventos institucionais de interesse público, de educação ambiental e sanitário vedado a veiculação de propagandas político-partidárias.

**Artigo. 177°.** As faturas não quitadas até a data do seu vencimento terá seus valores corrigidos e sofrerão acréscimo de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês “pro-rata tempore”, sem prejuízo da aplicação de multa de até 2% (dois por cento).

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

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

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

**Artigo 178°.** A Concessionária deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade.

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

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

**Artigo 179°.** Nos imóveis ligados clandestinamente, a concessionária de serviços poderá cobrar as tarifas de água e ou de esgoto, devidas desde a data em que a concessionária de serviços iniciou a operação no logradouro onde está situado aquele imóvel ou a partir da data da expedição do alvará de construção, limitada ao período máximo de 36 (trinta e seis) meses.

§ 1°. O volume de água a ser faturado deverá ser estimado levando-se em consideração as instalações e área da unidade usuária e as atividades nela desenvolvidas.

§ 2°. A Concessionária poderá condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressalvando-se a comprovação pelo Usuário, de que o débito da unidade consumidora é de responsabilidade de terceiro, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

---

**SEÇÃO XI**

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS**

**Artigo 180°.** Não será permitida pela autoridade competente a utilização parcial ou total da edificação, sem que o interessado tenha comprovado a forma de suprimento de água e a de esgotamento sanitário.

**Artigo 181°.** Nas instalações, obras e serviços de que trata este Regulamento, serão empregados exclusivamente materiais e equipamentos que obedeçam às especificações da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, e que sejam adotados pela Concessionária, bem como serão obrigatoriamente obedecidas às normas de execução daquela Associação e da Concessionária, inclusive quanto a projetos e desenhos.

**Artigo 182°.** À Concessionária assiste o direito de, em qualquer tempo, exercer função fiscalizadora, no sentido de verificar a obediência ao prescrito neste Regulamento.

**Artigo 183°.** É facultada à Concessionária a entrada em prédio, áreas, quintais ou terrenos de modo a serem realizadas visitas de inspeção limpeza e reparos que as instalações de esgotos sanitários ou coletores públicos venham a exigir.

**Artigo 184°.** Compete ao ocupante do imóvel manter as instalações prediais em bom estado de funcionamento e conservação.

**Artigo 185°.** O abastecimento de 2 (dois) ou mais prédios com água de mananciais próprios somente será permitido em locais ainda não atingidos pela rede distribuidora da Concessionária, dependendo, porém de autorização e fiscalização da autoridade sanitária competente.

**Artigo 186°.** Em decorrência de obras que executarem ou que forem executadas por terceiros, com sua autorização e ainda os referentes às regularizações de suas próprias instalações e empreendimentos, já finalizados ou não, os órgãos da administração direta e as entidades da administração indireta, bem como as fundações, do Estado e do Município, custearão as despesas referentes à remoção, realocação ou modificação de canalizações e instalações do sistema de água e esgoto.

**Artigo 187°.** Os danos causados em canalizações ou em instalações do serviço público de água ou de esgoto sanitário serão reparados pela Concessionária a expensas do danificador, o qual ficará sujeito, ainda, às multas previstas neste Regulamento e às penas criminais aplicáveis.

**Artigo 188°.** Correrá por conta do interessado a despesa com execução de obras de ampliação ou modificação das redes de água e esgoto não programados pela Concessionária, que excederem a 15 (quinze) metros.

**Artigo 189°.** Em casos de inadimplência gerada por Usuário que não mais possuir vínculo com o imóvel onde ocorreu o consumo, o débito deverá ser cobrado na forma estabelecida no **Artigo 147 - XIII - a.**

**Artigo 190°.** Será concedido o prazo de até 6 (seis) meses, contados da data de publicação deste Regulamento, prorrogável por mais 6 (seis) meses, aos Usuários existentes, para adequarem-se aos padrões estabelecidos neste Regulamento.

**Artigo 191°.** A Concessionária poderá repassar aos usuários do sistema, proporcionalmente aos consumos individualizados de água, eventual cobrança, pelo órgão competente, de valores cobrados à título de utilização e recursos hídricos.

**Artigo 192°.** Os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação deste Regulamento, bem assim as divergências entre o PODER CONCEDENTE, USUÁRIOS e a CONCESSIONÁRIA, oriundas da aplicação deste Regulamento, serão resolvidos pelo Poder Concedente e pela AGÊNCIA REGULADORA, sempre respeitados os termos do contrato de Concessão.

## **TÍTULO IV**

### **OBRIGAÇÕES E DIRETOS DA AGENCIA REGULADORA E PODER CONCEDENTE**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DA AGÊNCIA REGULADORA**

**Artigo 193° -** Sem prejuízo das demais obrigações e direitos previstos no edital e no contrato de concessão, incumbe à **AGÊNCIA REGULADORA:**

I – Cumprir e fazer cumprir as disposições legais, regulamentares e contratuais, pertinentes à concessão, zelando pela boa qualidade dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II – Expedir normas necessárias à regulamentação e fiscalização da prestação de serviços pela concessionária, dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

III – Aplicar às concessionárias, as penalidades previstas nos respectivos editais e contratos de concessões, as sanções administrativas pertinentes.

IV – Analisar os pedidos de reajustes, bem como as revisões de contrato, na forma da legislação aplicável e do disposto no contrato de concessão, encaminhando-os ao Poder Concedente para as respectivas providências;

V – Receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários que serão cientificados em até 30 (trinta) dias, das providências tomadas;

VI – Garantir aos usuários o acesso e publicidade das informações sobre os serviços prestados e a qualidade de sua prestação, bem como sobre os estudos, decisões e instrumento de regulação e fiscalização, e ainda, de seus direitos e deveres;

VII – Analisar e aprovar o manual de serviços e atendimento a ser elaborado e apresentado pela concessionária;

VIII – Incentivar a formação de associações de usuários para defesa dos interesses relativos aos serviços;

IX – Manter canal permanente de comunicação entre o poder concedente, concessionária e usuários;

X – Assegurar à concessionária a plena utilização dos bens afetos a concessão em face de qualquer instância do poder público de qualquer das esferas;

XI – Auxiliar a concessionária nas ações com vistas a obrigar os usuários a permitir a instalação dos hidrômetros e a coibir a utilização de poços;

XII – Fiscalizar e acompanhar os contratos de delegações existentes até seus respectivos termos finais, principalmente no tocante ao impacto de quaisquer alterações que possam influenciar o valor da tarifa final cobrada dos usuários, sendo que elas, concessionárias deverão anuir em relação a tais alterações;

XIII – Chamar à negociação as concessionárias, sempre que se discutir alguma alteração de valores e quantidades praticadas em razão dos contratos de concessão;

XIV – Notificar as concessionárias sobre eventuais irregularidades na prestação dos serviços, vícios de execução, obediência à legislação vigente, reclamações de usuários e demais assuntos pertinentes aos serviços concedidos.

## **CAPÍTULO II**

### **DO PODER CONCEDENTE**

**Artigo 194º** - Sem prejuízo das demais obrigações e direitos previstos no edital e no contrato de concessão, incumbe a **PODER CONCEDENTE**:

I – Assegurar à concessionária a plena utilização dos bens afetos a concessão em face de quaisquer instâncias do poder público de quaisquer de suas esferas;

II – Pagar a concessionária as indenizações previstas na legislação aplicável e no contrato quando devidas, decorrentes da extinção da concessão;

III – Responsabilizar-se por quaisquer questões relativas a atos e fatos anteriores a assunção dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, ainda que verificados após tal data, sobre os quais não poderá ser imputada qualquer responsabilidade à concessionária;

IV – Assegurar o cumprimento das ações ou sanções aplicadas pela Agência Reguladora.

V – Autorizar os reajustes, revisões e realinhamento de tarifas, após análise da Agência Reguladora das planilhas e dos procedimentos apresentados pelas Concessionárias.



**ANEXO I**

**ESTRUTURA TARIFÁRIA**

1 – A estrutura tarifária terá as seguintes faixas de consumo:

**TARIFA RESIDENCIAL / SOCIAL**

Consumo mínimo de 10 m<sup>3</sup>  
De 0 a 10 m<sup>3</sup>  
De 11 a 20 m<sup>3</sup>  
De 21 a 30 m<sup>3</sup>  
De 31 a 50 m<sup>3</sup>  
Acima 50 m<sup>3</sup>

**TARIFA RESIDENCIAL / NORMAL**

Consumo mínimo de 10 m<sup>3</sup>  
De 0 a 10 m<sup>3</sup>  
De 11 a 20 m<sup>3</sup>  
De 21 a 50 m<sup>3</sup>  
Acima 50 m<sup>3</sup>

**TARIFA ENTIDADES SEM FINS LUCRATIVOS**

Consumo mínimo de 10 m<sup>3</sup>  
De 0 a 10 m<sup>3</sup>  
De 11 a 20 m<sup>3</sup>  
De 21 a 50 m<sup>3</sup>  
Acima 50 m<sup>3</sup>

**TARIFA COMERCIAL**

Consumo mínimo de 10 m<sup>3</sup>  
De 0 a 10 m<sup>3</sup>  
De 11 a 20 m<sup>3</sup>  
De 21 a 50 m<sup>3</sup>  
Acima 50 m<sup>3</sup>

**TARIFA INDUSTRIAL**

Consumo mínimo de 10 m<sup>3</sup>  
De 0 a 10 m<sup>3</sup>  
De 11 a 20 m<sup>3</sup>  
De 21 a 50 m<sup>3</sup>  
Acima 50 m<sup>3</sup>

### **TARIFA PÚBLICA**

Consumo mínimo de 10 m<sup>3</sup>  
De 0 a 10 m<sup>3</sup>  
De 11 a 20 m<sup>3</sup>  
De 21 a 50 m<sup>3</sup>  
Acima 50 m<sup>3</sup>

### **TARIFA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Consumo mínimo de 10 m<sup>3</sup>  
De 0 a 10 m<sup>3</sup>  
De 11 a 20 m<sup>3</sup>  
De 21 a 50 m<sup>3</sup>  
Acima 50 m<sup>3</sup>

2- O valor da tarifa de esgoto devida pelos usuários localizados no Distrito de Potunduva, Bairro de Pouso Alegre de Baixo, Vila Ribeiro e Bairro da Independência, corresponderá a 80% (oitenta por cento) do valor da água, até a implantação do serviço de tratamento de esgoto para essas localidades, a partir de que, passarão a ter a tarifa normal.

3 – Para fins do enquadramento na tabela acima, são adotados os seguintes critérios:

I – CATEGORIA RESIDENCIAL SOCIAL: Serão classificados nesta categoria os Usuários dos serviços que, mediante avaliação fundamentada da Concessionária e que preencham as seguintes condições:

a) ter renda familiar não superior a 3 (três) salários mínimos e ser morador de habitação normal (unifamiliar) com área útil construída de até 70,00m<sup>2</sup>, com consumo monofásico de energia elétrica não superior a 170 KWh/mês, ou

b) estar temporariamente desempregado e cujo último salário auferido não tenha sido superior a 3 (três) salários mínimos, limitado o seu enquadramento pelo período máximo de 12 (doze) meses.

II – ENTIDADES ASSISTENCIAIS SEM FINS LUCRATIVOS: Incluem-se nesta categoria os asilos, abrigos, orfanatos, creches, seminários, conventos, hospitais, ambulatórios, casas de saúde, albergues e assemelhados, sem fins lucrativos e que não remunerem seus dirigentes, que atendam aos seguintes requisitos:

a) estejam adimplentes com as tarifas de água e esgoto quando assinatura do termo de enquadramento como entidade assistencial;

b) mantenham rigorosamente em dia o pagamento das tarifas de água e esgoto, e

c) estejam cadastradas na SEADS – Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social e ou no CONSEAS – Conselho Estadual de Assistência Social e/ou no CMAS/COMAS – Conselho Municipal de Assistência Social e atendam as instruções normativas do SAEMJA.

4 - Para efetuar o cadastramento do consumidor na categoria residencial social, observará, também, os seguintes critérios:

I – Deverá estar ele adimplente com a Concessionária. Caso não esteja deverá formalizar acordo para pagamento dos débitos em aberto;

II – Os usuários classificados na categoria residencial social ficam obrigados a comprovar, anualmente, as condições para isso aqui previstas, sob pena de desenquadramento automático, passando a contribuir pela tarifa residencial/normal;

III – Constatada qualquer informação falsa ou fraude de qualquer natureza pelos usuários beneficiados com a tarifa social, perderão eles o direito à mesma, além de ficarem sujeitos às sanções, e

IV – Para fins de enquadramento na tarifa social, os usuários deverão assinar termo de compromisso e apresentar comprovantes de renda, da área útil do domicílio beneficiado e do seu consumo de energia elétrica mediante as 3 (três) últimas contas.

### **SERVIÇOS COMPLEMENTARES**

- 01 Ligação domiciliar de água – Ø 3/4”, com respectivas conexões e medidor;
- 02 Ligação domiciliar de esgoto – Ø 4”;
- 03 Remanejamento de ligação domiciliar de água;
- 04 Restabelecimento do abastecimento;
- 05 Supressão de abastecimento – a pedido;
- 06 Substituição do registro de gaveta do cavalete - Ø 3/4”;
- 07 Substituição do registro de pressão do cavalete - Ø 3/4”;
- 08 Entrega de água com caminhão tanque no perímetro urbano – 7.000 litros de viagem;
- 09 Retirada de água com caminhão particular – 8.000 litros;
- 10 Kilômetro rodado com caminhão tanque/hidrojet – fora do perímetro urbano/km;
- 11 Análise de água – bacteriológico;
- 12 Análise de água – físico/químico;
- 13 Limpeza de fossa com caminhão Hidro-jet – por viagem;
- 14 Abertura, fechamento de vala e recuperação de pavimento asfáltico, para atendimento de nova ligação domiciliar em imóvel já servido pelo serviço – m<sup>3</sup>;
- 15 Abertura, fechamento de vala e recuperação de passeio público, para atendimento de nova ligação domiciliar (água e esgoto) em imóvel já servido pelo serviço: - ladrilho hidráulico – m<sup>2</sup> - Concreto desempenado;
- 16 Postagem (correio) da conta d’água;
- 17 Outros serviços autorizados pela Agência Reguladora.

### **COMPOSIÇÃO DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES PARA A NOVA LIGAÇÃO DE ÁGUA**

A Concessionária será responsável pela instalação do medidor e o custo do equipamento será incorporado ao valor do serviço.

Quando o serviço solicitado pelo cliente acarretar em substituição de hidrômetro a Concessionária será responsável pela instalação do medidor e o custo do equipamento será incorporado ao valor do serviço.

---

O serviço de aferição de hidrômetro, quando solicitado pelo usuário, será realizado pela concessionária, que encaminhará o aparelho à empresa ou órgão credenciado pelo INMETRO, e, caso o resultado da aferição não identifique nenhuma avaria, o custo do serviço será cobrado do usuário.

**ANEXO II**  
**PRESTACÃO DE SERVIÇO ADEQUADO**

A prestação de serviço adequado, referida nos itens seguintes e nos Plano Municipal de Saneamento e Política Municipal de Saneamento, são metas associadas aos diferentes indicadores, implementadas de forma progressiva, com o objetivo da melhoria contínua da prestação de serviço.

1 – A prestação de serviço adequado será regida pelos seguintes indicadores:

**1.1.** Indicadores Técnicos para o Sistema de Abastecimento de Água

**1.1.1.** IQAD – Índice de Qualidade da Água Distribuída

O sistema de abastecimento de água, em condições normais de funcionamento, deverá assegurar o fornecimento da água demandada pelos usuários do sistema, garantindo o padrão de potabilidade estabelecido na Portaria nº 2914/11 do Ministério da Saúde, ou outras que venham substituí-la.

A qualidade da água será medida pelo Índice de Qualidade da Água Distribuída - IQAD.

Este índice procura identificar, de maneira objetiva, a qualidade da água distribuída à população. Em sua determinação são levados em conta os parâmetros mais importantes de avaliação da qualidade da água, que dependem, não apenas da qualidade intrínseca das águas dos mananciais, mas, fundamentalmente, de uma operação correta, tanto do sistema produtor quanto do sistema de distribuição. O índice é calculado a partir de princípios estatísticos que privilegiam a regularidade da qualidade da água distribuída, sendo o valor final do índice pouco afetado por resultados que apresentem pequenos desvios em relação aos limites fixados.

O IQAD será calculado com base no resultado das análises laboratoriais das amostras de água coletadas na rede de distribuição de água, segundo um programa de coleta que atenda à legislação vigente e seja representativa para o cálculo estatístico adiante definido. Para garantir essa representatividade, a frequência de amostragem do parâmetro colimetria, fixada na legislação, deve ser também adotada para os demais que compõem o índice.

A frequência de apuração do IQAD será mensal, utilizando os resultados das análises efetuadas no trimestre anterior.

Para apuração do IQAD, o sistema de controle da qualidade da água a ser implantado pelo operador deverá incluir um sistema de coleta de amostras e de execução de análises laboratoriais que permita o levantamento dos dados necessários, além de atender à legislação vigente.

O IQAD é calculado como a média ponderada das probabilidades de atendimento da condição exigida de cada um dos parâmetros constantes no quadro que se segue, considerados os respectivos pesos.

PARÂMETRO	SÍMBOLO	CONDIÇÃO EXIGIDA	PESO
Turbidez	TB	Menor que 5,0 (cinco) U.T. (unidade de turbidez)	0,2
Cloro residual Livre	CRL	Maior que 0,2 (dois décimos) mg/l e menor que 2 (dois) mg/L	0,25
PH	PH	Maior que 6,0 (seis) e menor que 9,5 (nove e meio)	0,10
Fluoreto	FLR	Maior que 0,6 (seis décimos) mg/L e menor que 1,5 (um e meio) mg/L	0,10
Coliformes totais	CT	Menor que 100 mL em 95% das amostras examinadas no mês	0,35

A probabilidade de atendimento de cada um dos parâmetros do quadro será obtida, exceto no que diz respeito à bacteriologia, através da teoria da distribuição normal ou de Gauss. No caso da bacteriologia, será utilizada a frequência relativa entre o número de amostras potáveis e o número de amostras analisadas.

Determinada a probabilidade de atendimento para cada parâmetro, o IQAD será obtido através da seguinte expressão:

$$\text{IQAD} = 0,20 \times P(\text{TB}) + 0,25 \times P(\text{CRL}) + 0,10 \times P(\text{PH}) + 0,10 \times P(\text{FLR}) + 0,35 \times P(\text{BAC})$$

onde:

**P(TB)** = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a turbidez;

**P(CRL)** = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o cloro residual;

**P(PH)** = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o pH;

**P(FLR)** = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para os fluoretos;

**P(BAC)** = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a bacteriologia.

A apuração mensal do IQAD não isenta o operador de suas responsabilidades em relação a outros órgãos fiscalizadores e atendimento à legislação vigente.

A qualidade da água distribuída será classificada de acordo a média dos valores do IQAD dos últimos 12 (doze) meses, em consonância com o quadro a seguir:

**Tabela 13.5: Valores do IQAD**

Valores do IQAD	Classificação
Menor que 80%	Ruim
$\geq 80\%$ e $< 90\%$	Regular
$\geq 90\%$ e $< 95\%$	Bom
$\geq 95\%$	Ótimo

A água distribuída será considerada adequada se a média dos IQADs apurados nos últimos 12 (doze) meses for igual ou superior a 90% (conceito “bom”), não devendo ocorrer nenhum valor mensal inferior a 80% (conceito “ruim”).

### 1.1.2. CBA – Cobertura do Sistema de Abastecimento de Água

A cobertura do sistema de abastecimento de água é o indicador utilizado para verificar se os requisitos da generalidade são ou não respeitados na prestação do serviço de abastecimento de água. Importa ressaltar que este indicador não deve ser analisado isoladamente, pois o fato de um imóvel estar conectado à rede pública de abastecimento não garante que o usuário esteja plenamente atendido. Este índice deve, portanto, sempre ser considerado em conjunção com dois outros, o IQAD - Indicador de Qualidade da Água Distribuída e o ICA - Índice de Continuidade do Abastecimento, pois somente assim pode-se considerar que a ligação do usuário é adequadamente suprida com água potável na quantidade e qualidades requeridas.

A cobertura pela rede distribuidora de água será apurada pela expressão seguinte:

$$CBA = (NIL \times 100) / NTE$$

onde:

**CBA** = cobertura pela rede de distribuição de água, em percentagem

**NIL** = número de imóveis ligados à rede de distribuição de água

**NTE** = número total de imóveis edificadas na área de prestação

Na determinação do número total de imóveis edificadas na área de prestação do serviço (NTE), não serão considerados os imóveis não ligados à rede distribuidora, abastecidos exclusivamente por fonte própria de produção de água.

Para efeito de classificação, o nível de cobertura do sistema de abastecimento de água será avaliado conforme quadro a seguir:

<b>Cobertura %</b>	<b>Classificação</b>
Menor que 80%	Insatisfatório
Entre 80% e inferior a 95%	Satisfatório
Maior ou igual a 95%	Adequado

Considera-se que o serviço é adequado se a porcentagem de cobertura for superior a 95%.

### **1.1.3. ICA – Índice de Continuidade do Abastecimento de Água**

Para verificar o atendimento ao requisito da continuidade dos serviços prestados, é definido o Índice de Continuidade do Abastecimento - ICA. Este indicador, determinado conforme as regras aqui fixadas estabelecerá um parâmetro objetivo de análise para verificação do nível de prestação dos serviços, no que se refere à continuidade do fornecimento de água aos usuários. Os índices requeridos são estabelecidos de modo a garantir as expectativas dos usuários quanto ao nível de disponibilidade de água em seu imóvel e, por conseguinte, o percentual de falhas por ele aceito.

O índice consiste, basicamente, na quantificação do tempo em que o abastecimento propiciado pelo operador pode ser considerado normal, comparado ao tempo total de apuração do índice, que pode ser diário, semanal, mensal ou anual, ou qualquer outro período que se queira considerar.

Para apuração do valor do ICA deverão ser quantificadas as reclamações (confirmadas) dos usuários e registradas as pressões em pontos da rede distribuidora onde haja a indicação técnica de possível deficiência de abastecimento. A determinação desses pontos será feita pela Agência Reguladora, devendo ser representativa e abranger todos os setores de abastecimento. Deverá ser instalado pelo menos um registrador de pressão para cada 3.000 (três mil) ligações. A Agência Reguladora poderá, a seu exclusivo critério, exigir que o operador instale registradores de pressão em outros pontos da rede em caráter provisório, para atendimento de uma situação imprevista. Enquanto estiverem em operação, os resultados obtidos nesses pontos deverão ser considerados na apuração do ICA, a critério da Agência Reguladora.

A metodologia mais adequada para a coleta e registro sistemático das informações dos níveis dos reservatórios e das pressões na rede de distribuição será estabelecida previamente ou, alternativamente, proposta pelo operador, desde que atenda às exigências técnicas de apuração do ICA, a critério do Ente Regulador.



O ICA será calculado através da seguinte expressão:

$$\text{ICA} = 1 - \frac{(\text{TI} \times \text{NTEi})}{(\text{NTE} \times \text{H})}$$

onde:

**ICA** = índice de continuidade do abastecimento de água (%);

**TI** = tempo de horas, em que houve intermitência superior a seis horas, no mês;

**NTEi** = número de ligações impactadas;

**NT** = número total de ligações;

**H** = número de horas do mês.

**Observação:** O valor de pressão mínima sugerida como 10 metros de coluna d'água, poderá ser alterado, pela Agência Reguladora, desde que justificado, pela Concessionária, de acordo com as condições locais.

Número de reclamações confirmadas – Queixas de falta de água ou pressão baixa, feita por usuários. Só deverão ser validadas as reclamações que se verificar serem verdadeiras

Não deverão ser considerados, para cálculo do ICA, registros de pressões abaixo dos valores mínimos estabelecidos ou reclamações dos usuários, no caso de ocorrências programadas e devidamente comunicadas à população, bem como no caso de ocorrências decorrentes de eventos além da capacidade de previsão e gerenciamento do operador, tais como inundações, incêndios, precipitações pluviométricas anormais, e outros eventos semelhantes, que venham a causar danos de grande monta às unidades do sistema, interrupção do fornecimento de energia elétrica, greves em setores essenciais aos serviços e outros.

Os valores do ICA para o sistema de abastecimento como um todo, calculado para os últimos 12 (doze) meses, caracterizam o nível de continuidade do abastecimento, classificado conforme o quadro a seguir:

**Tabela 13.7: Valores do ICA**

Valores do ICA	Classificação
Menor que 95%	Intermitente
Entre 95% e 98%	Irregular
Superior a 98%	Satisfatório

Para efeito deste regulamento, o serviço é considerado adequado se a média aritmética dos valores do ICA calculados a cada mês for superior a 98% (noventa e oito por cento), não podendo ocorrer em nenhum dos meses valor inferior a 95% (noventa e cinco por cento).

O Ente Regulador poderá fixar outras condições de controle, estabelecendo limites para o ICA de áreas específicas, ou índices gerais com períodos de apuração semanais e diários, de modo a obter melhores condições de controle do serviço prestado.

#### **1.1.4. IPD – Índice de Perdas no Sistema de Distribuição**

O índice de perdas no sistema de distribuição deve ser determinado e controlado para verificação da eficiência do sistema de controle operacional implantado, e garantir que o desperdício dos recursos naturais seja o menor possível. Tal condição, além de colaborar para a preservação dos

recursos naturais, tem reflexos diretos sobre os custos de operação e investimentos do sistema de abastecimento, e conseqüentemente sobre as tarifas, ajudando a garantir o cumprimento do requisito da modicidade das tarifas.

O índice de perdas de água no sistema de distribuição será calculado pela seguinte expressão:

$$\text{IPD} = (\text{VLP} - \text{VAF}) \times 100 / \text{VLP}$$

**Onde:**

**IPD** = índice de perdas de água no sistema de distribuição (%)

**VLP** = volume de água líquido produzido, em metros cúbicos, correspondente à diferença entre o volume bruto processado na estação de tratamento e o volume consumido no processo de potabilização (água de lavagem de filtros, descargas ou lavagem dos decantadores e demais usos correlatos), ou seja, VLP é o volume de água potável efluente da unidade de produção; a somatória dos VLP's será o volume total efluente de todas as unidades de produção em operação no sistema de abastecimento de água.

**VAF** = volume de água fornecido, em metros cúbicos, resultante da leitura dos macromedidores e do volume estimado das ligações que não os possuam; o volume estimado consumido de uma ligação sem hidrômetro será a média do consumo das ligações com hidrômetro, de mesma categoria de uso.

Para efeito deste indicador o nível de perdas verificado no sistema de abastecimento será classificado conforme indicado no quadro a seguir:

**Tabela 13.8: Valores do IPD**

Valores do IPD	Classificação
Acima de 40%	Inadequado
Entre 31% e 40%	Regular
Entre 26% e 31%	Satisfatório
Igual ou Abaixo de 25%	Bom

Para efeito deste indicador, o sistema é considerado adequado se a média aritmética dos índices de perda mensais for igual ou inferior a 25% (vinte e cinco por cento).

## **1.2. Indicadores Técnicos para o Sistema de Esgotamento Sanitário**

### **1.2.1. Cobertura do Sistema de Esgotamento Sanitário**

Do mesmo modo que no caso do sistema de abastecimento de água, a cobertura da área de prestação por rede coletora de esgotos é um indicador que busca o atendimento dos requisitos de Generalidade, atribuídos pela lei aos serviços considerados adequados.

A cobertura pela rede coletora de esgotos será calculada pela seguinte expressão:

$$\text{CBE} = (\text{NIL} \times 100) / \text{NTE}$$

**Onde:**

**CBE** = cobertura pela rede coletora de esgotos, em percentagem.

**NIL** = número de imóveis ligados à rede coletora de esgotos.

**NTE** = número total de imóveis edificados na área de prestação.

Na determinação do número total de imóveis ligados à rede coletora de esgotos (NIL) não serão considerados os imóveis ligados a redes que não estejam conectadas a coletores tronco, interceptores ou outras tubulações que conduzam os esgotos a uma instalação adequada de tratamento.

Na determinação do número total de imóveis edificados (NTE) não serão considerados os imóveis não ligados à rede coletora localizados em loteamentos cujos empreendedores estiverem inadimplentes com suas obrigações perante a legislação vigente, perante a Município e demais poderes constituídos, e perante o operador.

O nível de cobertura de um sistema de esgotos sanitários será classificado conforme tabela a seguir:

**Tabela 13.9: Nível de cobertura do sistema de abastecimento de esgoto**

<b>Porcentagem de Cobertura</b>	<b>Classificação do serviço</b>
Menor que 60%	Insatisfatório
Maior ou igual a 60% e inferior a 80%	Satisfatório
Maior ou igual a 80%	Bom

Para efeito deste regulamento, é considerado adequado o sistema de esgotos sanitários que apresentar cobertura igual ou superior a 80%.

### **1.2.2. Eficiência do Sistema de Esgotamento Sanitário**

A eficiência do sistema de coleta de esgotos sanitários será medida pelo número de desobstruções de redes coletoras e ramais prediais que efetivamente forem realizadas por solicitação dos usuários. O operador deverá manter registros adequados tanto das solicitações como dos serviços realizados.

As causas da elevação do número de obstruções podem ter origem na operação inadequada da rede coletora, ou na utilização inadequada das instalações sanitárias pelos usuários. Entretanto, qualquer que seja a causa das obstruções, a responsabilidade pela redução dos índices será do operador, seja pela melhoria dos serviços de operação e manutenção da rede coletora, ou através de mecanismos de correção e campanhas educativas por ele promovidos de modo a conscientizar os usuários do correto uso das instalações sanitárias de seus imóveis.

O índice de obstrução de ramais domiciliares (IOR) deverá ser apurado mensalmente e consistirá na relação entre a quantidade de desobstruções de ramais realizadas no período por solicitação dos usuários mais de 12 horas após a comunicação do problema e o número de imóveis ligados à rede, no primeiro dia do mês, multiplicada por 10.000 (dez mil).

O índice de obstrução de redes coletoras (IORC) será apurado mensalmente e consistirá na relação entre a quantidade de desobstruções de redes coletoras realizadas por solicitação dos usuários mais de 12 horas após a comunicação do problema, e a extensão da mesma em quilômetros, no primeiro dia do mês, multiplicada por 1.000 (mil).

Enquanto existirem imóveis lançando águas pluviais na rede coletora de esgotos sanitários, e enquanto o operador não tiver efetivo poder de controle sobre tais casos, não serão considerados, para efeito de cálculo dos índices IORD e IORC, os casos de obstrução e extravasamento ocorridos durante e após 6 (seis) horas da ocorrência de chuvas.

Para efeito deste regulamento o serviço de coleta dos esgotos sanitários é considerado eficiente e, portanto, adequado, se:

A média anual dos IORD, calculados mensalmente, for inferior a 20 (vinte), podendo este valor ser ultrapassado desde que não ocorra em 2 (dois) meses consecutivos nem em mais de 4 (quatro) meses em um ano;

A média anual dos IORC, calculados mensalmente, deverá ser inferior a 200 (duzentos), podendo ser ultrapassado desde que não ocorra em 2 (dois) meses consecutivos nem em mais de 4 (quatro) meses por ano.

### **1.3. Indicadores Gerenciais**

#### **1.3.1. Índice de Eficiência da Prestação de Serviços e no Atendimento ao Usuário**

A eficiência no atendimento ao público e na prestação dos serviços pelo operador deverá ser avaliada através do Índice de Eficiência na Prestação dos Serviços e no Atendimento ao Público - IESAP.

O IESAP deverá ser calculado com base na avaliação de diversos fatores indicativos do desempenho do operador, quanto à adequação de seu atendimento às solicitações e necessidades de seus usuários.

Para cada um dos fatores de avaliação da adequação dos serviços será atribuído um valor, de forma a compor-se o indicador para a verificação.

Para a obtenção das informações necessárias à determinação dos indicadores, a Agência Reguladora deverá fixar os requisitos mínimos do sistema de informações a ser implementado pelo operador. O sistema de registro deverá ser organizado adequadamente e conter todos os elementos necessários que possibilitem a conferência pela Agência Reguladora.

Os fatores que deverão ser considerados na apuração do IESAP, mensalmente, são:

#### **Fator 1 - Prazos de atendimento dos serviços de maior frequência**

Será medido o período de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo usuário e a data efetiva de conclusão.

O índice de eficiência dos prazos de atendimento será determinado como segue:

$$I1 = \frac{\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido}}{\text{Quantidade total de serviços realizados}} \times 100$$

Quantidade total de serviços realizados

**Tabela 13.10: a seguir apresenta o padrão de prazos de atendimento dos serviços**

<b>Serviços</b>	<b>Prazos para atendimento das solicitações</b>
Ligação de água	7 (sete) dias úteis
Reparo de vazamento na rede ou em ramal de água	1 (um) dia útil
Falta d'água local ou geral	1 (um) dia útil
Ocorrência relativa a ausência de pavimentação asfáltica ou de passeio, decorrente de manutenção de rede de água ou esgoto	2 (dois) dias úteis
Ocorrência relativa a má qualidade de pavimentação asfáltica ou de passeio, decorrente de manutenção de rede de água ou esgoto	3 (três) dias úteis
Restabelecimento do fornecimento de água	1 (um) dia útil
Ocorrência de caráter comercial	1 (um) dia útil
Desobstrução de rede de esgoto	1 (um) dia útil
Desobstrução de ramal de esgoto	1 (um) dia útil

O valor a ser atribuído ao fator 1 obedecerá à tabela abaixo:

**Tabela 13.11: Índice de eficiência dos prazos de atendimento (VF1)**

<b>Índice de eficiência dos prazos de atendimento - %</b>	<b>Valor</b>
Menor que 75%	0
Igual ou maior que 75% e menor que 90%	0,5
Igual ou maior que 90%	1

### **1.3.1.1. Fator 2 – Eficiência da Programação dos Serviços**

Definirá o índice de acerto do operador quanto à data prometida para a execução do serviço.

O operador deverá informar ao solicitante a data provável da execução do serviço quando de sua solicitação, obedecendo, no máximo, os limites estabelecidos na tabela de prazos de atendimento anteriormente definida.

O índice de acerto da programação dos serviços será medido pela relação percentual entre as quantidades totais de serviços executados na data prometida, e a quantidade total de serviços solicitados, conforme fórmula abaixo:

$$I2 = \frac{\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido}}{\text{Quantidade total de serviços realizados}} \times 100$$

O valor a ser atribuído ao fator 2 obedecerá à tabela que se segue:

**Tabela 13.12: Índice de eficiência da programação (VF2)**

<b>Índice de eficiência da programação</b>	<b>Valor</b>
Menor que 75	0
Igual ou maior que 75 e menor que 90	0,5
Igual ou maior que 90	1,0

No caso de reprogramação de datas prometidas deverá ser buscado um novo contato com o usuário, informando-o da nova data prevista. Serviços reprogramados serão considerados como erros de programação para efeito de apuração do fator.

### **1.3.1.2. Fator 3 - Disponibilidade de estruturas de atendimento ao público**

As estruturas de atendimento ao público disponibilizadas serão avaliadas pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

- Atendimento em escritório do operador
- Sistema 0800 para todos os tipos de contatos telefônicos que o usuário pretenda, durante 24 horas, todos os dias do ano.
- Softwares de controle e gerenciamento do atendimento que deverão ser processados em (rede de) computadores do operador.
- Site na internet com informação pertinente acerca dos serviços

Este quesito será avaliado pela disponibilidade ou não das possibilidades elencadas, e terá os valores da tabela apresentada em seqüência:

**Tabela 13.13: Estruturas de atendimento ao público (VF3)**

<b>Estruturas de atendimento ao público</b>	<b>Valor</b>
Duas ou menos estruturas	0
Três das estruturas	0,5
As quatro estruturas	1,0

### **1.3.1.3. Fator 4 - Adequação da estrutura de atendimento em prédio (s) do operador**

A adequação da estrutura de atendimento ao público em cada um dos prédios do operador será avaliada pela oferta ou não das seguintes facilidades:

1. distância inferior a 1.000 m de pontos de confluência dos transportes coletivos;
2. facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio;
3. facilidade de identificação;
4. conservação e limpeza;
5. coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local;
6. número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 72;
7. período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 10 minutos;
8. período de tempo médio de atendimento telefônico no sistema 0800 deverá ser menor ou igual a 5 (cinco) minutos.

Este quesito será avaliado pelo atendimento ou não dos itens elencados e terá os seguintes valores:

**Tabela 13.14: Adequação das estruturas de atendimento ao público (VF4)**

<b>Adequação das estruturas de atendimento ao público</b>	<b>Valor</b>
Atendimento de 5 ou menos itens	0
Atendimento de 7 itens	0,5
Atendimento de mais que 7 itens	1,0

**1.3.1.4. Fator 5 - Adequação das instalações e logística de atendimento em prédio (s) do operador**

Toda a estrutura física de atendimento deverá ser projetada de forma a proporcionar conforto ao usuário. Por outro lado, deverá haver uma preocupação permanente para que os prédios, instalações e mobiliário sejam de bom gosto, porém bastante simples, de forma a não permitir que um luxo desnecessário crie uma barreira entre o operador e o usuário.

Este fator procurará medir a adequação das instalações do operador ao usuário característico da cidade, de forma a propiciar-lhe as melhores condições de atendimento e conforto de acordo com o seu conceito.

A definição do que significa “melhores condições de atendimento e conforto de acordo com o seu conceito” leva em consideração os seguintes itens:

1. separação dos ambientes de espera e atendimento;
2. disponibilidade de banheiros;
3. disponibilidade de bebedouros de água;
4. iluminação e acústica do local de atendimento;
5. existência de normas padronizadas de atendimento ao público;
6. preparo dos profissionais de atendimento;
7. disponibilização de ar condicionado, ventiladores e outros.

A avaliação da adequação será efetuada pelo atendimento ou não dos itens acima, conforme tabela em seqüência.

**Tabela 13.15: Adequação das instalações e logística de atendimento ao público (VF5)**

<b>Adequação das instalações e logística de atendimento ao público</b>	<b>Valor</b>
Atendimento de 4 ou menos itens	0
Atendimento de 5 ou 6 itens	0,5
Atendimento dos 7 itens	1,0

Com base nas condições definidas, o Índice de Eficiência na Prestação dos Serviços e no Atendimento ao Público – IESAP será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IESAP} = 3 \times \text{VF1} + 3 \times \text{VF2} + 2 \times \text{VF3} + 1 \times \text{VF4} + 1 \times \text{VF5}$$

**Onde:**

**Vfi**= é o valor do Fator i



O sistema de prestação de serviços e atendimento ao público da concessionária será avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente, considerando-se:

- I. Inadequado se o valor do IESAP for igual ou inferior a 5 (cinco);
- II. Adequado se for superior a 5 (cinco), com as seguintes gradações:
  - a. regular se superior a 5 (cinco) e menor ou igual a 7 (sete);
  - b. satisfatório se superior a 7 (sete) e menor ou igual a 9 (nove);
  - c. ótimo se superior a 9 (nove).

### **1.3.2. IACS – Índice de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços**

A comercialização dos serviços é interface de grande importância no relacionamento do operador com os usuários dos serviços. Alguns aspectos do sistema comercial têm grande importância para o usuário, seja para garantir a justiça no relacionamento comercial ou assegurar-lhe o direito de defesa, nos casos em que considere as ações do operador incorretas. Assim, é importante que o sistema comercial implementado possua as características adequadas para garantir essa condição.

A metodologia de definição desse indicador segue o mesmo princípio utilizado para o anterior, pois, também neste caso, a importância relativa dos fatores apresentados depende da condição, cultura e aspirações dos usuários. Os pesos de cada um dos fatores relacionados são apresentados a seguir, sendo que no caso do índice de micromedição foi atribuída forte ponderação em face da importância do mesmo como fator de justiça do sistema comercial utilizado.

São as seguintes as condições de verificação da adequação do sistema comercial:

**Condição 1** - Índice de micromedição: calculado mês a mês, de acordo com a expressão:

$$I_1 = (\text{N}^\circ \text{ total de ligações com hidrômetro em funcionamento no final do mês} \times 100) / \text{N}^\circ \text{ total de ligações existentes no final do mês}$$

De acordo com a média aritmética dos valores mensais calculados, a ser aferida anualmente, esta condição terá os seguintes valores:

**Tabela 13.16: Índice de micromedição (VC1)**

<b>Índice de micromedição (%)</b>	<b>Valor</b>
Menor que 98%	0
Maior que 98%	1,0

**Condição 2** - O sistema de comercialização adotado pelo operador deverá favorecer a fácil interação com o usuário, evitando ao máximo possível o seu deslocamento até o escritório para informações ou reclamações. Os contatos deverão preferencialmente realizar-se no imóvel do usuário ou através de atendimento telefônico. A verificação do cumprimento desta diretriz será feita através do indicador que relaciona o número de reclamações realizadas diretamente nas agências comerciais, com o número total de ligações:

$$I_2 = (\text{Número de atendimentos feitos diretamente no balcão no mês} \times 100) / \text{Número total de atendimentos realizados no mês (balcão e telefone)}$$

O valor a ser atribuído à Condição 2 obedecerá à tabela a seguir:

**Tabela 13.17: Valor a ser atribuído à Condição 2 (VC2)**

Faixa de valor do I <sub>2</sub>	Valor a ser atribuído à Condição 2
Menor que 20%	1,0
Entre 20% e 30%	0,5
Maior que 30%	0

**Condição 3** - Para as contas não pagas sem registro de débito anterior, o operador deverá manter um sistema de comunicação por escrito com os usuários, informando-os da existência do débito, com definição de data-limite para regularização da situação antes da efetivação do corte, de acordo com a legislação vigente.

O nível atendimento a essa condição pelo operador será efetuado através do indicador:

$I_5 = (\text{Número de comunicações de corte emitidas pelo operador no mês} \times 100) / \text{Número de contas sujeitas a corte de fornecimento no mês}$

O valor a ser atribuído à Condição 3 será:

**Tabela 13.18: Valor a ser atribuído à Condição 3 (VC3)**

Faixa de valor do I <sub>5</sub>	Valor a ser atribuído à Condição 3
Maior que 98%	1,0
Entre 95% e 98%	0,5
Menor que 95%	0

Condição 4 – A concessionária deverá garantir o restabelecimento do fornecimento de água ao usuário em até 24 horas da comunicação pelo mesmo, do pagamento de seus débitos.

O indicador que avaliará tal condição é:

$I_6 = (\text{N}^\circ \text{ de restabelecimentos do fornecimento realizados em até 24 horas} \times 100) / \text{N}^\circ \text{ total de restabelecimentos}$

O valor a ser atribuído à Condição 4 será:

**Tabela 13.19: Valor a ser atribuído à Condição 4 (VC4)**

Faixa de valor do I <sub>6</sub>	Valor a ser atribuído à Condição 4
Maior que 95%	1,0
Entre 80% e 95%	0,5
Menor que 80%	0

Com base nas condições definidas, o índice de adequação da comercialização dos serviços (IACS) será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IACS} = 5 \times \text{VC1} + 1 \times \text{VC2} + 1 \times \text{VC3} + 1 \times \text{VC4}$$

**onde:** VC<sub>i</sub> é o valor da Condição i

O sistema comercial da concessionária, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente, será considerado:

- I. Inadequado se o valor do IACS for igual ou inferior a 5 (cinco);
- II. Adequado se superior a este valor, com as seguintes gradações:
  - a. Regular se superior a 5 (cinco) e igual ou inferior a 6 (seis);
  - b. Satisfatório se superior a 6 (seis) e igual ou inferior a 7 (sete);
  - c. Ótimo se superior a 7 (sete).

### **1.3.3. Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços**

Os profissionais envolvidos com o atendimento ao público, em qualquer área e esfera da organização do operador, deverão contar com treinamento especial de relações humanas e técnicas de comunicação, além de normas e procedimentos que deverão ser adotados nos vários tipos de atendimento (no posto de atendimento, telefônico ou domiciliar), visando à obtenção de um padrão de comportamento e tratamento para todos os usuários indistintamente, de forma a não ocorrer qualquer tipo de diferenciação.

As normas de atendimento deverão fixar, entre outros pontos, a forma como o usuário deverá ser tratado, uniformes para o pessoal de campo e do atendimento, padrão dos crachás de identificação e conteúdo obrigatório do treinamento a ser dado ao pessoal de empresas contratadas que venham a ter contato com o público.

A concessionária deverá implementar mecanismos de controle e verificação permanente das condições de atendimento aos usuários, procurando identificar e corrigir possíveis desvios.

A aferição dos resultados obtidos pela concessionária será feita anualmente, através de uma pesquisa de opinião realizada por empresa independente, contratada pela concessionária para execução dos serviços e supervisionada e validada pela Agência Reguladora.

A pesquisa a ser realizada deverá abranger um universo representativo de usuários que tenham tido contato devidamente registrado com o operador, no período de três meses que antecederem a realização da pesquisa. Os usuários deverão ser selecionados aleatoriamente, devendo, no entanto, ser incluído no universo da pesquisa, os três tipos de contato possíveis:

1. Atendimento via telefone;
2. Atendimento personalizado;
3. Atendimento na ligação para execução de serviços diversos.

Para cada tipo de contato o usuário deverá responder a questões que avaliem objetivamente o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados e ao atendimento realizado. Assim, entre outras, o usuário deverá ser questionado se o funcionário que o atendeu foi educado e cortês, e se resolveu satisfatoriamente suas solicitações. Se o serviço foi realizado a contento e no prazo comprometido, por exemplo, se após a realização do serviço, o pavimento foi adequadamente reparado e o local limpo. Outras questões de relevância poderão ser objeto de formulação, procurando inclusive, atender condições peculiares.

As respostas a essas questões devem ser computadas considerando-se 5 níveis de satisfação do usuário:

1. Ótimo

2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Péssimo

A compilação dos resultados às perguntas formuladas, sempre considerado o mesmo valor relativo para cada pergunta, independentemente da natureza da questão ou do usuário pesquisado, deverá resultar na atribuição de porcentagens de classificação do universo de amostragem em cada um dos conceitos acima referidos.

Os resultados obtidos pela concessionária serão considerados adequados se a soma dos conceitos ótimo e bom corresponderem a 80% (oitenta por cento) ou mais do total.

O não cumprimento dos índices mínimos das avaliações ensejará a aplicação das sanções previstas na cláusula 37, 37.5, letra B, do contrato.

**ANEXO III**

**DESCARGAS DE ESGOTOS INDUSTRIAIS NO SISTEMA DE ESGOTOS**

A descarga de esgotos industriais será regida pelas disposições deste Regulamento e do Decreto Estadual nº 8.468, de 8 de setembro de 1976, de que se transcrevem os artigos 19 a 19-F, pela sua pertinência.

**"Artigo 19º.** Onde houver sistema público de esgotos, em condições de atendimento, os efluentes de qualquer fonte poluidora deverão ser nele lançados.

§ 1º. Caso haja impossibilidade técnica de ligação no sistema público, o responsável pela fonte de poluição deverá comprová-la perante a CETESB, mediante a apresentação de atestado nesse sentido, expedido pela entidade responsável pela operação do sistema, não se constituindo esse atestado condição definitiva para a não-ligação da fonte ao referido sistema.

§ 2º. Quando o sistema público de esgotos estiver em vias de ser disponível, a CETESB poderá estabelecer condições transitórias de lançamento em corpos de água, levando em consideração os planos e cronogramas aprovados pelo Governo Federal ou Estadual, eventualmente existentes.

§ 3º. Evidenciada a impossibilidade técnica do lançamento em sistema público de esgotos, os efluentes poderão, a critério da CETESB, ser lançados transitoriamente em corpos de águas, obedecidas às condições estabelecidas neste Regulamento.

§ 4º. A partir do momento em que o local onde estiver situada a fonte de poluição for provido de sistema público de coleta de esgotos, e houver possibilidade técnica de ligação a ele, o responsável pela fonte deverá providenciar o encaminhamento dos despejos líquidos à rede coletora.

**Artigo 19-Aº.** Os efluentes de qualquer fonte poluidora somente poderão ser lançados em sistema de esgotos, provido de tratamento com capacidade e de tipo adequado, conforme previsto no § 4º deste artigo se obedecer às seguintes condições:

**I** - pH entre 6,0 (seis inteiros e 10,0 (dez inteiros);

**II** - temperatura inferior a 40º C (quarenta graus Celsius);

**III** - materiais sedimentáveis até 20 ml/l (vinte mililitros por litro) em teste de 1 (uma) hora em "cone Imhoff);

**IV** - ausência de óleo e graxas visíveis e concentração máxima de 150 mg/l (cento e cinquenta miligramas por litro) de substâncias solúveis em hexano;

**V** - ausência de solventes, gasolina, óleos leves e substâncias explosivas ou inflamáveis em geral;

**VI** - ausência de despejos que causem ou possam causar obstrução das canalizações ou qualquer interferência na operação do sistema de esgotos;

**VII** - ausência de qualquer substância em concentrações potencialmente tóxicas e processos biológicos de tratamento de esgotos;

**VIII** - concentrações máximas dos seguintes elementos, conjuntos de elementos ou substâncias;

a) arsênico, cádmio, chumbo, cobre, cromo hexavalente, mercúrio, prata e selênio - 1,5 mg/l (um e meio miligrama por litro) de cada elemento sujeitas à restrição da alínea e deste inciso;

b) cromo total e zinco 5,0 mg/l (cinco miligramas por litro) de cada elemento, sujeitas ainda à restrição da alínea e deste inciso;

c) estanho - 4,0 mg/l (quatro miligramas por litro) sujeita ainda à restrição da alínea e deste inciso;

d) níquel - 2,0 mg/l (dois miligramas por litro), sujeita ainda à restrição da alínea e deste inciso;

e) todos os elementos constantes das alíneas "a" a "d" deste inciso, excetuando o cromo hexavalente - total de 5,0 mg/l (cinco miligramas por litro);

f) cianeto - 0,2 mg/l (dois décimos de miligrama por litro);

g) fenol - 5,0 mg/l (cinco miligramas por litro);

h) ferro solúvel - (Fe<sup>2+</sup>) - 15,0 mg/l (quinze miligramas por litro);

i) fluoreto - 10,0 mg/l (dez miligramas por litro);

j) sulfeto - 1,0 mg/l (um miligrama por litro);

l) sulfato - 1,000 mg/l (mil miligramas por litro);

**IX** - regime de lançamento contínuo de 24 (vinte quatro) horas por dia, com vazão máxima de até 1,5 (uma vez e meia) a vazão diária;

**X** - ausência de águas pluviais em qualquer quantidade.

§ 1º. Desde que não seja afetado o bom funcionamento dos elementos do sistema de esgotos, a entidade responsável pela sua operação poderá, em casos específicos, admitir a alteração dos valores fixados nos incisos IV e VIII, desde artigo, devendo comunicar tal fato à CETESB.

§ 2º. Se a concentração de qualquer elemento ou substância puder atingir valores prejudiciais ao bom funcionamento do sistema, à entidade responsável por sua operação será facultado, em casos específicos, reduzir os limites fixados nos incisos IV e VIII deste artigo, bem como estabelecer concentrações máximas de outras substâncias potencialmente prejudiciais, devendo comunicar tal fato à CETESB.

§ 3º. Se o lançamento dos efluentes se der em sistema público de esgotos, desprovido de tratamento com capacidade e de tipos adequados, serão aplicáveis os padrões de emissão previstos no artigo 18 e nos incisos V, VI, VIII, alíneas "j" e "l" e X deste artigo, e, ainda, nas normas decorrentes deste Regulamento.

§ 4º. Para efeito de aplicação do disposto neste artigo, considera-se o sistema público de esgotos provido de tratamento com capacidade e de tipo adequados quando, a critério da CETESB, tal tratamento atender às finalidades pretendidas, ou existir plano e cronograma de obras já aprovados pelo Governo Federal ou Estadual.

**Artigo 19-Bº.** Os efluentes líquidos, excetuados os de origem sanitária, lançados nos sistemas públicos de coleta de esgotos, estão sujeitos a pré-tratamento que os enquadre nos padrões estabelecidos no artigo 19-A deste Regulamento.

**Parágrafo único:** O Iodo proveniente de sistemas de tratamento das fontes de poluição industrial, bem como o material proveniente da limpeza de fossas sépticas, poderá, a critério e mediante autorização expressa da entidade responsável pela operação do sistema, ser recebido pelo sistema público de esgotos, proibida sua disposição em galerias de águas pluviais ou em corpos de água.

**Artigo 19-Cº.** Os efluentes líquidos provenientes de indústrias deverão ser coletados separadamente, através de sistemas próprios independentes, conforme sua origem e natureza, assim destinados:

**I** - à coleta e disposição final de águas pluviais;

**II** - à coleta de despejos sanitários e industriais, conjunta ou separadamente, e

**III** - às águas de refrigeração.

§ 1º. Os despejos referidos no inciso II deste artigo, deverão ser lançados à rede pública através de ligação única, cabendo à entidade responsável pelo sistema público admitir, em casos excepcionais, o recebimento dos efluentes por mais de uma ligação.

§ 2º. A incorporação de águas de refrigeração dos despejos industriais só poderá ser feita mediante autorização expressa da entidade responsável pelo sistema público de esgotos, após verificação da possibilidade técnica do recebimento daquelas águas e o estabelecimento das condições para tal, vedada a utilização de água de qualquer origem com a finalidade de diluir efluentes líquidos industriais.

**Artigo 19-Dº.** O lançamento de efluentes em sistemas públicos de esgotos será sempre feito por gravidade e se houver necessidade de recalque, os efluentes



deverão ser lançados em caixa de "quebra-pressão", da qual partirão por gravidade para a rede coletora.

**Artigo 19-E°.** O lançamento de despejos industriais à rede pública de esgotos será provido de dispositivos de amostragem e/ou medição na forma estabelecida em normas editadas pela entidade responsável pelo sistema.

**Artigo 19-F°.** Para efeito de aplicação das sanções cabíveis, as entidades responsáveis pelos sistemas públicos de esgotos comunicarão à CETESB as infrações constatadas, no tocante ao lançamento de despejos em suas respectivas redes em desconformidade com o estatuído neste Regulamento".

**ANEXO IV**

**MULTAS POR INFRAÇÕES DO USUÁRIO**

1 - Serão punidas com multas, as seguintes infrações cometidas pelos usuários:

1.1 – intervenção do usuário ou de seus agentes no ramal de derivação de água ou no ramal coletor de esgoto: multa de 220 (duzentos e vinte) Ufm – Unidade Fiscal do Município de Jahu;

1.2 – executar derivação ou ligação interna de água ou da canalização de esgoto: multa de 550 (quinhentos e cinquenta) Ufm – Unidade Fiscal do Município de Jahu;

1.3 – instalação de bombas de sucção, diretamente ligadas ao hidrômetro ou a derivação de água: multa de 220 (duzentos e vinte) Ufm – Unidade Fiscal do Município de Jahu;

1.4 – intervenção, remoção, alteração ou avaria no aparelho hidrômetro: multa de 220 (duzentos e vinte) Ufm – Unidade Fiscal do Município de Jahu;

2 – Aplicada qualquer penalidade ao usuário, será expedida notificação ao infrator no momento da constatação, ou por remessa postal, ou qualquer outro meio hábil, visando dar ciência da imposição da penalidade:

2.1 - A notificação devolvida por recusa de recebimento pelo responsável, bem como por sua ocultação, será considerada válida para todos os efeitos;

2.2 – Da notificação caberá recurso pelo responsável no prazo de 15 (quinze) dias a contar do recebimento da notificação ou da recusa;

2.3 – Decorrido o prazo recursal, havendo silêncio do infrator, será aplicada a suspensão do abastecimento, sem prévio aviso;

2.4 – Caso o infrator interponha recurso no prazo regulamentar não haverá suspensão do abastecimento até o julgamento final do recurso;

2.5 – No caso de indeferimento do recurso, após cientificação do infrator do resultado do julgamento, não havendo regularização da infração no prazo de 5 dias da notificação, ocorrerá a suspensão do abastecimento até que sejam sanadas as irregularidades;

2.6 - O restabelecimento da suspensão de abastecimento fica condicionado ao cumprimento do item 2.5 e ao pagamento total do valor dos débitos ou parcelamento pela concessionária.

**ANEXO V**

**ESPECIFICAÇÕES E PROCEDIMENTOS**

**1) INTERVENÇÕES NO PAVIMENTO ASFÁLTICO E PASSEIO PÚBLICO.**

**PAVIMENTO ASFÁLTICO**

1 – Os reparos ou execução de serviços que necessitem intervenção no pavimento asfáltico, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

1.1 - Após a detecção do vazamento ou, identificação do local para execução dos serviços, o mesmo deverá ser devidamente sinalizado e, sempre que possível, o local deverá oferecer condições de acessibilidade, inclusive às garagens, sem privar o cidadão do direito de ir e vir;

1.2 - O pavimento deverá ser cortado com máquina, no esquadro, em dimensão mínima para que seja possível executar o reparo manual o com auxílio de máquina retroescavadeira;

1.3 - A utilização de máquina retroescavadeira deverá ocorrer com protetor de borracha nas patolas, para que o pavimento não sofra maiores danos;

1.4 - Após o reparo das redes, ou execução dos serviços, a valeta deverá ser recomposta com material tecnicamente apropriado, sendo vedado o uso da terra retirada, para perfeita compactação e aplicação de solo brita especificado no item 1.7;

1.5 - Executada a compactação, antes da finalização com CBUQ (Concreto Betuminoso Usinado a Quente), a vala deverá receber camada de asfalto frio, deixando um rebaixo de aproximadamente 4 (quatro) centímetros, para posterior acabamento com CBUQ;

1.6 - Após a aplicação da camada de regularização com CBUQ (Concreto Betuminoso Usinado a Quente), o pavimento deverá ser lavado com jato de alta pressão e entregue isento de materiais resultantes dos serviços, inclusive os acumulados nas sarjetas.

1.7 – Especificações do “**SOLO BRITA**”:

1.7.1 - Mistura de solo mais brita na proporção de, no máximo, 30% (trinta por cento) de material brita, executada previamente com pá carregadeira ou betoneira;

1.7.2 - A aplicação deverá ser feita em camadas de, no máximo, 20 (vinte) centímetros, e a compactação executada com compactador tipo “sapo”;

1.7.3 - O teor máximo de cimento deverá ser de 5%.

1.8 - Os reparos no pavimento deverão ser executados nos prazos estipulados por esse regulamento, em conformidade com as prescrições acima além de, obedecer todas as normas técnicas pertinentes e deverão ser executados de forma a restabelecer as características originais.

## 2) **PASSEIO PÚBLICO**

2 – Os reparos ou execução de serviços que necessitem intervenção no passeio publica, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

2.1– O passeio público deverá ser aberto de forma a causar o menor dano possível;

2.2 - Os reparos em passeios públicos deverão ocorrer no prazo estipulado neste regulamento, no entanto, deverá ser devidamente sinalizado e, sempre que possível, o local deverá oferecer condições de acessibilidade, inclusive às garagens, sem privar o cidadão do direito de ir e vir;

2.3 - Após o reparo na rede ou execução dos serviços, o local deverá ser preparado para receber o calçamento nas condições originais, com substituição do material danificado por outro em condições de compactação, contrapiso e colação de piso ou outro tipo de acabamento, compatível ao original;

2.4 - Após o acabamento, o local deverá ser entregue limpo, isento de materiais resultantes dos serviços, inclusive os acumulados nas sarjetas.

2.5 - O preparo de argamassa, concreto ou outro tipo de material a ser utilizado para reparo não poderá ocorrer sobre o pavimento asfáltico.

## 3) **PROCEDIMENTOS PARA SUBSTITUIÇÃO DE HIDROMETRO**

3 – Para substituição de hidrômetros que não atendam a portaria INMETRO 246/2000 ou que estiverem em uso há mais de 5 anos, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

3.1 – Fazer a triagem dos hidrômetros a serem substituídos;

3.2 – Comunicar o usuário sobre a necessidade de substituição do hidrômetro e o motivo pelo qual será substituído;

3.3 – Após a ciência por escrito do usuário, efetuar a troca do aparelho;

3.4 – Instalar o novo aparelho;

3.5 – Fazer relatório em 2 vias, sendo uma delas para o usuário, contendo:

- número do aparelho retirado;
- leitura do aparelho retirado;
- número do novo aparelho;
- leitura do novo aparelho.

3.6 – O aparelho retirado deve ser etiquetado, para identificação do usuário e guardado pelo menos por 90 dias para eventuais averiguações.

---

3.7 – Não sendo possível a substituição por ausência do usuário, deixar comunicado agendando dia e hora para o procedimento, ou telefone para contato em caso de duvida.

3.8 – Os procedimentos acima são para os aparelhos com acesso externo e para os que exijam adentrar ao imóvel.

3.9 – Nas ligações existentes, que estejam fora do padrão da concessionária, mas, que permitam a leitura sem acessar o interior do imóvel, ou seja, que possibilite a leitura pelo lado externo, ficam desobrigadas a fazer a adequação, salvo se o interesse for da concessionária que nesse caso arcará com o ônus decorrentes.

**ANEXO VI**

**LEGISLAÇÃO MUNICIPAL**

Além das previsões deste regulamento, deverão ser consideradas as seguintes legislações:

Águas pluviais na rede de esgoto – Decreto 6075/10;

Suspensão de abastecimento – Desempregados e Miséria – Lei 3949/04;

Suspensão de abastecimento – Sexta-feira e Sábado – Lei 4516/10;

Enchentes- Cobrança pela média de consumo – Lei Complementar 423/11;

Hidrantes em loteamentos – Lei 3434/00;

Imóveis Locados – Lei 4483/10 e Lei 5111/16;

Hidrômetros e ramais – Acesso – Decreto 4658/00, Decreto 5307/05 e Decreto 5374/06;

Ligação – Duas Categorias – Decreto 5235/05;

Isenções em geral – Lei Complementar nº 182/02; Decreto nº 5566/07.

Isenções para Portadores de Necessidades Especiais – Lei Complementar nº 313/08; Lei Complementar nº 380/10; Lei Complementar nº 441/12.

Moradia Econômica – Lei nº 2434/87; Lei nº 2497/88.

Poços Redução da Tarifa de Esgoto – LTGE – Decreto nº 5421/06; Decreto nº 5607/07; Decreto 5608/07, Decreto nº 6620/13 e Lei n. 3834/03.

Poços Tarifa de Esgoto Reduzida para Entidades – Decreto nº 5528/07; Decreto nº 5535/07.

Oficinas e postos – caixa de areia – Decreto 4972/03;

Vazamentos – reduções – Decreto n. 6614/13.