



MINUTA DA RESOLUÇÃO Nº 02/2017

Estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos Prestadores de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário no Estado de Mato Grosso – MT.

A DIRETORIA EXECUTIVA COLEGIADA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS – AGER/MT, no uso das atribuições conferidas pelo art. 3º da Lei Complementar nº 429 de 21 de julho de 2011,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Resolução tem por objeto estabelecer as disposições relativas às condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores e usuários desses serviços regulados e fiscalizados pela AGER/MT.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I – abastecimento de água: serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações de abastecimento de água, que envolve, parcial ou integralmente, as etapas de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição, até o ponto de entrega de água;

II – acreditação: declaração oficial de habilitação emitida pelo órgão metrológico oficial ou por entidade pública por ele autorizada, ao laboratório que atenda aos requisitos estabelecidos, tornando-o apto à realização das atividades metrológicas;

III - adutora: tubulação principal de um sistema de abastecimento de água, situada geralmente entre a captação e a estação de tratamento, ou entre esta e os reservatórios de distribuição ou setores de consumo;

IV – aferição do hidrômetro: verificação realizada pelo prestador de serviços na unidade usuária ou em laboratório acreditado, dos valores indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;

V - água bruta: água como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento;

VI - água potável: água para consumo humano cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade estabelecido pelas normas do Ministério da Saúde;

VII - água tratada: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo humano;

VIII - alimentador predial: tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a primeira derivação da instalação hidráulica predial ou a torneira de bóia do reservatório predial;

IX - alto consumo: consumo mensal da unidade usuária, cujo valor medido ultrapassa em 30% (trinta por cento), no mínimo, a média dos últimos seis meses com valores corretamente medidos;

X - cadastro comercial: conjunto de informações para identificação dos usuários e unidades usuárias, destinadas ao controle da prestação de serviços, gerenciamento comercial e desenvolvimento de políticas e ações mercadológicas;

XI - cadastro técnico: conjunto de informações de uma instalação, apresentados através de textos e representações gráficas, em escala conveniente, obedecendo às normas técnicas pertinentes;

XII - caixa de ligação de esgoto: dispositivo ligado ao ramal predial de esgoto, considerado o ponto de coleta de esgoto, situado sempre que possível na calçada, e que possibilite a coleta, a inspeção e a desobstrução do ramal predial;

XIII - captação: local de retirada de água bruta, superficial ou subterrânea, que abriga ou não sistema de elevação;

XIV - categoria: classificação da economia em função da atividade nela desenvolvida;

XV - cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro e considerado o ponto de entrega da água;

XVI - ciclo de faturamento: período entre uma leitura e outra leitura do hidrômetro, correspondente ao faturamento de determinada unidade usuária;

XVII – condomínio: imóvel ou parte de um imóvel, de domínio de mais de uma pessoa, podendo se caracterizar como vertical ou horizontal;



XVIII - coleta de esgoto: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede coletora de esgoto;

XIX - coletor predial: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;

XX - consumo faturado: volume de água efetivamente cobrado na fatura de água e esgoto;

XXI - consumo medido: volume de água fornecido a uma unidade usuária, medido periodicamente através da leitura do hidrômetro;

XXII – consumo mínimo: volume mínimo mensal de água expresso em m³ (metros cúbicos) por economia, conforme a categoria, a ser definido pela AGER/MT ou pelo Poder Concedente;

XXIII - contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços, nos termos estabelecidos pela AGER/MT;

XXIV - contrato de adesão: instrumento contratual padronizado que disciplina as condições para o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, em conformidade com o modelo aprovado pela AGER/MT, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;

XXV - despejo não doméstico: resíduo líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos;

XXVI - economia: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário por meio de uma única unidade usuária;

XXVII - esgoto sanitário: despejo líquido constituído de esgotos domésticos, esgotos industriais e água de infiltração;

XXVIII - esgotamento sanitário: serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações que envolvem as etapas de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde o ponto de coleta até o seu lançamento final no meio ambiente;

XXIX - estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;

XXX - fatura: documento comercial que apresenta o valor monetário total que deve ser pago pelo usuário ao prestador dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário devendo especificar claramente os serviços fornecidos, o volume faturado, tarifa e período de faturamento, nos termos desta Resolução;



XXXI - fornecimento de água: entrega de água tratada através de ligação à rede de distribuição de água;

XXXII - grande usuário: usuário não residencial com consumo mensal acima de 200 m³;

XXXIII – hidrômetro: equipamento destinado a medir, indicar, totalizar e registrar, cumulativamente e continuamente, o volume de água fornecido por meio da ligação à unidade usuária;

XXXIV – inspeção: procedimento fiscalizatório realizado a qualquer tempo pelo PRESTADOR de serviços, com vistas a verificar a adequação da unidade usuária aos padrões técnicos e de segurança, o funcionamento de sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;

XXXV - instalação predial de água: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, a jusante do ponto de entrega de água;

XXXVI - instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, a montante do ponto de coleta de esgoto;

XXXVII - interrupção do serviço: situação na qual o serviço público é interrompido temporariamente devido à necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias no sistema, de caráter programado ou emergencial;

XXXVIII - lacre: dispositivo de segurança destinado a caracterizar a integridade e inviolabilidade do hidrômetro, da ligação de água ou da interrupção do abastecimento;

XXXIX – ligação clandestina de água: abastecimento irregular do imóvel, obtido através de derivação da canalização da água de outro ramal predial ou através da conexão direta à rede de distribuição de água, sem o devido conhecimento e registro no cadastro comercial do prestador de serviços;

XL - ligação clandestina de esgoto: conexão irregular à rede coletora de esgoto, sem o devido conhecimento e registro no cadastro comercial do prestador de serviços;

XLI – loteamento: subdivisão de área em lotes destinados à edificação, com abertura de novas vias de circulação, de logradouros públicos ou prolongamento, modificação ou ampliação das vias existentes, conforme definido pela legislação vigente;

XLII - padrão de ligação de água: conjunto de elementos localizado no ponto de entrega de água, e constituído por cavalete, conexões, registro, hidrômetro e, quando necessário, dispositivo de controle de consumo;



XLIII - pedido de ligação de água e/ou de esgoto: ato voluntário do interessado, no qual ele solicita o fornecimento de água e/ou a coleta de esgoto ao PRESTADOR de serviços, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das faturas do serviço realizado pelo PRESTADOR de serviços, através de contrato especial firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso;

XLIV – plano de investimento: programação de investimentos do prestador de serviços nas infraestruturas e serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, integrantes do contrato de concessão, contrato de programa ou de outros compromissos assumidos pelo prestador;

XLV - Poder Concedente: titular dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

XLVI - ponto de entrega de água: é o ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços;

XLVII - ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do PRESTADOR de serviços;

XLVIII - PRESTADOR de serviços: titular do Serviço Público de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário ou pessoa jurídica ao qual o titular tenha delegado a prestação dos serviços, nos termos da legislação vigente e estando sujeito à regulação, passando a denominar-se para efeito desta Resolução como PRESTADOR;

XLIX - ramal predial de água: trecho de ligação de água, composto de tubulações e conexões, situado entre a rede de distribuição de água e o ponto de entrega de água;

L - ramal predial de esgoto: trecho de ligação de esgoto, composto de tubulações e conexões, situado entre o ponto de coleta de esgoto e a rede coletora de esgoto;

LI - rede de distribuição de água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que integram o sistema de abastecimento de água;

LII - rede coletora de esgoto: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que integram o sistema de esgotamento sanitário;

LIII - religação: procedimento efetuado pelo PRESTADOR que objetiva restabelecer o fornecimento de água para a unidade usuária;

LIV - reservatório: componente do sistema de abastecimento de água destinado à acumulação de água;

LV – restabelecimento dos serviços: procedimento efetuado pelo PRESTADOR com o objetivo de retomar o fornecimento dos serviços;

LVI – sistema condominial de esgoto: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, em nível de quadra urbana, como unidade de esgotamento;

LVII - sistema de abastecimento de água (SAA): sistema público constituído de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água tratada;

LVIII - sistema de esgotamento sanitário (SES): sistema público constituído de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, transporte, elevação, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

LIX – supressão da ligação: desligamento definitivo dos serviços, com retiradas ou não das instalações entre o ponto de conexão e a rede de distribuição de água ou coletora de esgoto, suspensão da emissão de faturas, exclusão do contrato e inativação da ligação no cadastro comercial;

LX - suspensão de fornecimento da unidade usuária: interrupção do serviço de abastecimento de água pelo PRESTADOR, por meio de instalação de dispositivo bloqueador ou outro meio, sem a retirada do hidrômetro e sem a interrupção do faturamento;

LXI - tarifa de água: valor monetário correspondente a 1 m³ (um metro cúbico) de água fornecida pelo PRESTADOR, dentro das categorias e faixas de consumo estabelecidas pela estrutura tarifária, e homologado pela AGER/MT;

LXII - tarifa de esgoto: valor monetário correspondente ao percentual máximo de 80% (oitenta por cento) do valor da tarifa da água;

LXIII – testada: linha que separa uma propriedade particular do logradouro público;

LXIV - unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidas através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

LXV – universalização: ampliação progressiva do acesso de todos os domicílios ocupados aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

LXVI - usuário: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário ao PRESTADOR, assumindo as obrigações decorrentes do atendimento à(s) sua(s) unidade(s) usuária(s), segundo disposto nas normas e nos contratos; e

LXVII - vazamento oculto: vazamento de difícil percepção, cuja detecção na maioria das vezes é feita através de testes ou por técnicos especializados.

CAPÍTULO III DA UNIDADE USUÁRIA

Seção I Da Titularidade

Art. 3º Um usuário poderá ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em locais diversos, observando os requisitos técnicos e de segurança, previstos em normas e/ou padrões do PRESTADOR.

Seção II Caracterização da Unidade Usuária

Art. 4º Para efeito desta Resolução considera-se uma economia a unidade usuária caracterizada conforme os seguintes critérios:

- I - cada imóvel com instalação individual, com ou sem numeração própria;
- II - cada apartamento em prédio residencial;
- III - as áreas de uso comum de responsabilidade do condomínio;
- IV - cada dois apartamentos ou fração, em imóvel comercial destinado a hotel ou apart-hotel;
- V - cada três apartamentos ou fração em imóvel comercial destinado a motel, pousada, pensionato ou similar, com instalações em comum;
- VI - cada comércio anexo à residência com acesso interno e instalações comuns, prevalecendo a categoria comercial, com instalações comuns;
- VII - cada duas lojas ou fração, em shopping, galeria ou similar, com instalações comuns;
- VIII - cada grupo de quatro ou fração de: sala, escritório, box ou similar, em imóvel comercial com instalações comuns;
- IX - cada box de lava-jato em posto de serviço automotivo ou garagem comercial, com instalações comuns;
- X - cada dois apartamentos ou fração, em hospital público ou privado;
- XI - cada grupo de três apartamentos/consultórios ou fração, em clínicas de qualquer natureza, com instalações comuns;

XII - para cada enfermaria, refeitório, lanchonete, UTI, lavanderia, emergência, centro cirúrgico, unidade de hemodiálise, dependência médica e laboratório, localizado em clínicas e hospitais públicos ou privados, com instalações comuns; e

XIII - cada grupo de dois vasos sanitário ou fração, instalados em pavimentos livres, sem caracterização de salas, nos parques de diversões, circos, feiras livres, exposições ou similares.

Parágrafo único. A unidade usuária não caracterizada nos incisos acima, para efeito da determinação do número de economias, adotará os critérios consoantes àquela que exercer atividade similar.

Seção III **Da Classificação**

Art. 5º O PRESTADOR classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

Parágrafo único. O PRESTADOR deverá analisar todos os elementos de caracterização da unidade usuária objetivando a aplicação da tarifa a que o usuário tiver direito.

Art. 6º A fim de permitir a correta classificação da unidade usuária, caberá ao interessado informar ao PRESTADOR a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o usuário, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

Art. 7º As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias:

I - residencial baixa renda: economia residencial que, devido à insuficiência total ou parcial de recursos para o pagamento das tarifas dos serviços prestados, é beneficiada por subsídios, com critérios definidos pelo Poder Concedente e normatizados por meio de Resolução da AGER/MT;

II - residencial: economia com fim residencial, diversa do inciso anterior, devendo ainda ser incluídos nesta categoria o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário para instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações, com predominância de unidades usuárias residenciais;

III - comercial: economia em que seja exercida atividade comercial ou de prestação de serviços, ou outra atividade não prevista nas demais categorias;

IV - industrial: economia em que a água seja utilizada como elemento essencial à natureza da indústria;



V - pública: economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são utilizados por órgãos da administração pública federal, estadual ou municipal, independentemente da atividade desenvolvida na economia; e

VI - consumo próprio: economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são utilizados pelo próprio PRESTADOR.

§ 1º Todos os imóveis com ligações de caráter temporário serão classificados na categoria comercial, exceto os descritos no § 2º deste artigo.

§ 2º Ficam incluídas na categoria industrial as embarcações de qualquer calado e as obras em construção, nos seguintes casos:

- a) edificações que tenham área construída igual ou superior a 100 (cem) metros quadrados; e
- b) conjuntos habitacionais, loteamentos e condomínios.

§ 3º Após a conclusão das obras, o imóvel deverá ser recadastrado conforme a categoria de uso da economia, devendo o usuário comunicar o fato ao PRESTADOR.

§ 4º Após a conclusão das obras, o PRESTADOR deverá efetuar o recadastramento do imóvel conforme a categoria de uso da economia.

§ 5º Ficam incluídas na categoria comercial, serviços e outras atividades, as associações esportivas, recreativas, sociais, estabelecimentos hospitalares, de educação, órgãos de comunicação, templos, sindicatos e congêneres, bem como qualquer outra economia que não se enquadre nas demais categorias, inclusive indústrias que não utilizem, predominantemente, a água em seu processo produtivo.

§ 6º Quando uma mesma ligação for utilizada para mais de uma atividade, para efeito de classificação, o PRESTADOR deverá informar e possibilitar ao usuário a opção dentre as seguintes alternativas:

- a) uso misto, com divisão de consumo medido pelo número de economias e suas respectivas tarifas;
- b) separação da ligação das unidades usuárias; e
- c) classificação da unidade usuária na categoria de maior consumo.

§ 7º Na hipótese do parágrafo anterior, o usuário pode solicitar medição de água em separado, cabendo-lhe, neste caso, a responsabilidade pela adequação do ponto de entrega de água e do ponto de coleta de esgoto, nos termos das Normas Técnicas do PRESTADOR.



Art. 8º Quando houver reclassificação da unidade usuária, o PRESTADOR deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

I - emitir comunicado específico ao usuário responsável, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias antes da apresentação da fatura subsequente à reclassificação; e

II - quando for o caso, emitir comunicado ao usuário responsável, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias antes da reclassificação informando-o da necessidade de celebrar aditivo ao contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. Nos casos em que a reclassificação implicar em faturamento incorreto, o PRESTADOR deverá adotar o disposto na Seção IX do Capítulo VIII.

Art. 9º O usuário deverá informar ao PRESTADOR as alterações supervenientes que importarem em reclassificação da unidade usuária, respondendo, por declarações falsas ou omissão de informações.

Seção IV

Do Ponto de Entrega de Água e Coleta de Esgoto

Art. 10. O ponto de entrega de água deverá situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil e livre acesso, que permita a instalação do padrão de ligação e a leitura do hidrômetro.

§ 1º Havendo uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de entrega deverá situar-se no limite da via pública com a propriedade mais próxima à via, de acordo com o padrão técnico estabelecido pelo PRESTADOR.

§ 2º Havendo conveniência técnica e observados os padrões do PRESTADOR de serviços, o ponto de entrega poderá situar-se dentro do imóvel em que se localizar a unidade usuária.

§ 3º O PRESTADOR deverá elaborar descritivo do(s) modelo(s) de padrão de ligação de água, compreendendo no mínimo, o tipo do material e dimensões das tubulações, conexões, hidrômetro, caixa de proteção e lacres.

§ 4º O modelo de padrão de ligação de água a que se refere o parágrafo anterior será apresentado pelo PRESTADOR ao usuário, sempre que solicitado.

§ 5º O PRESTADOR poderá desenvolver padrão de ligação de água específico para ligação que apresente característica especial, formalmente acordado entre o usuário e o PRESTADOR.



Art. 11. O ponto de coleta de esgoto deverá situar-se preferencialmente na calçada, em local de fácil e livre acesso, que permita a instalação da caixa de ligação de esgoto e a desobstrução do ramal de predial de esgoto.

Art. 12. O PRESTADOR deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados até o ponto entrega de água e/ou de coleta de esgoto.

§ 1º Incluem-se nestas providências a elaboração de projetos e execução de obras e, quando for o caso, a participação financeira do usuário e/ou interessado.

§ 2º As obras de que trata o parágrafo anterior, se pactuadas entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de firma habilitada.

§ 3º No caso da obra ser executada pelo interessado, o PRESTADOR fornecerá a autorização para a sua execução, após aprovação do projeto que será elaborado de acordo com as suas normas e padrões, que deverão ser previamente disponibilizados ao interessado.

§ 4º O PRESTADOR deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar:

I - no prazo máximo de 15 dias, todas as alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as; e

II - no prazo máximo de 15 dias, todas as adequações necessárias à obra de acordo com o projeto aprovado.

§ 5º Caso haja outras alterações ou adequações que não tenham sido tempestivamente indicadas pelo PRESTADOR, este será responsável por sua execução.

§ 6º As instalações resultantes das obras de que trata o § 1º comporão o acervo da rede que integra o serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial, na forma das Resoluções da AGER/MT, e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

Art. 13. O dimensionamento e as especificações do alimentador predial e do coletor predial deverão estar de acordo com as normas da ABNT e do PRESTADOR.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO INICIAL

Seção I Da obrigatoriedade da interligação

Art. 14. Toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com redes de distribuição de água e/ou coletora de esgoto deverá,



obrigatoriamente, interligar-se à rede pública, de acordo com o disposto no art. 45 da Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, respeitadas as exigências técnicas do PRESTADOR.

§ 1º Na hipótese do *caput* deste artigo, é dever do usuário providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais que permitam o abastecimento de água e o esgotamento sanitário pelo PRESTADOR e solicitar o fornecimento dos serviços.

§ 2º Uma vez tomadas pelo usuário às medidas a que se refere o parágrafo anterior, é dever do PRESTADOR fornecer os serviços, salvo nas situações expressamente excepcionadas nesta Resolução.

§ 3º Desde que preservada a isonomia entre os usuários, o PRESTADOR poderá, justificadamente, permitir que o usuário não efetue a interligação de seu imóvel à rede de distribuição de água.

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

§ 5º O PRESTADOR apresentará, anualmente, à AGER/MT informações sobre as interligações não efetuadas com base no § 3º deste artigo, discriminando as razões que justificaram as exceções e a natureza da utilização da água pelos usuários.

§ 6º Com relação ao § 5º, a AGER/MT disciplinará a forma de apresentação dos dados sobre interligações não efetuadas às redes de distribuição de água de maneira a integrar ao sistema de informações da Agência.

Art. 15. As ligações de água ou de esgoto para os imóveis situados em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberados mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

Seção II

Do Pedido de Ligação de Água e de Esgoto

Art. 16. O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto será orientado sobre o disposto nesta Resolução.

Art. 17. Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto ao PRESTADOR, este cientificará ao interessado quanto à:

I - obrigatoriedade de:

a) apresentar o Cadastro de Pessoa Física (CPF) e a Carteira de Identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto, quando pessoa física;



- b) apresentar documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica, bem como, apresentação dos documentos relativos à sua constituição, ao seu registro e dos seus representantes legais;
 - c) apresentar um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação;
 - d) em caso de concessão de Tarifa Social para a categoria Residencial Baixa Renda, apresentar também os documentos comprobatórios conforme critérios da Legislação vigente;
 - e) efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação;
 - f) efetuar o pagamento mensal pelos serviços público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas homologadas pela AGER/MT, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do art.169;
 - g) instalar em locais apropriados de livre acesso o cavalete destinado à instalação de hidrômetro e outros aparelhos exigidos, bem como, a caixa de ligação de esgoto, conforme normas procedimentais do PRESTADOR;
 - h) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, obediência às normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões do PRESTADOR, postas à disposição do interessado, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do art. 168 desta Resolução;
 - i) declarar o número de pontos de utilização da água na unidade usuária;
 - j) informar o número de economias vinculadas à unidade usuária;
 - k) fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água;
 - l) comunicar eventuais alterações supervenientes;
 - m) aceitar os termos do contrato de adesão; e
 - n) celebrar o respectivo contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.
- II - eventual necessidade de:
- a) executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos, conforme a vazão disponível e a demanda a ser atendida;
 - b) obter autorização dos órgãos competentes para a construção de adutoras e/ou interceptores quando forem destinados a uso exclusivo do interessado;

- c) apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando a unidade usuária localizar-se em área com restrições de ocupação;
- d) apresentar licença de localização expedida pelo órgão municipal competente, quando se tratar de lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, para que os mesmos tenham acesso aos ramais prediais de água e/ou esgoto;
- e) participar financeiramente das despesas relativas às instalações necessárias ao abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, na forma das normas legais, regulamentares e pactuadas;
- f) tomar as providências necessárias à obtenção de eventuais benefícios estipulados pela legislação vigente;
- g) aprovar, junto ao PRESTADOR, projeto de extensão de rede de distribuição de água e/ou rede coletora de esgoto, antes do início das obras, quando houver interesse do usuário na sua execução mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado;
- h) aprovação de projeto das instalações do ponto de entrega de água e/ou do ponto de coleta de esgoto, de acordo com as normas e padrões do PRESTADOR, observados os procedimentos e prazos estabelecidos no art.18;
- i) declarar a previsão mensal do consumo de água e/ou da vazão de esgoto, nos casos de pedidos de ligação de água e/ou de esgoto para estabelecimentos industriais ou de serviços, que tenham a água como insumo;
- j) indicar outro endereço atendido pelo serviço postal para entrega da fatura e demais correspondências, observado o disposto no art. 100; e
- k) apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente a condomínio em edificações e incorporações imobiliárias.

§ 1º O prazo para atendimento sem ônus de qualquer espécie para o interessado deve obedecer, quando for o caso, ao Plano Municipal de Saneamento estabelecido pelo Poder Concedente, ou, em caso do município já universalizado, aos prazos e condições estabelecidos nesta Resolução.

§ 2º O PRESTADOR deverá entregar ao interessado, por escrito, a informação referida no § 1º e manter cadastro específico para efeito de fiscalização.

§ 3º A análise e avaliação de documentos pelo PRESTADOR não constituem justificativa para ampliação dos prazos de atendimento definidos, desde que atendidas às disposições desta Resolução.

§ 4º O PRESTADOR deverá informar ao interessado, quando couber, as características e exigências para obtenção dos benefícios decorrentes de tarifas sociais e outros subsídios.



§ 5º O PRESTADOR deve condicionar o atendimento da solicitação à efetiva apresentação das informações de responsabilidade do interessado dispostas neste artigo, devendo este ser comunicado das pendências existentes após o protocolo da solicitação.

Art. 18. O PRESTADOR deve disciplinar em suas normas técnicas as situações em que será necessária a aprovação prévia de projeto de instalações de ponto de entrega de água e/ou de coleta de esgoto da unidade usuária e das demais obras de responsabilidade do interessado, observadas as condições a seguir estabelecidas.

§ 1º O PRESTADOR deve, no prazo de 30 (trinta) dias, informar ao interessado o resultado da análise ou reanálise do projeto após sua apresentação, com eventuais ressalvas e, ocorrendo reprovação, os respectivos motivos e as providências corretivas necessárias.

§ 2º É vedada a cobrança pelo PRESTADOR da análise ou reanálise de projetos do interessado.

§ 3º O PRESTADOR deve informar ao interessado o prazo de validade da aprovação do projeto e para execução das obras pelo interessado, após o qual, caso as obras não sejam concluídas, haverá obrigatoriedade de reapresentação para nova análise do PRESTADOR.

§ 4º O PRESTADOR deve implementar controle de análise de projetos, com fornecimento de protocolo, considerando a ordem cronológica de recebimento, disponibilizando ao interessado meios para acompanhar o atendimento de sua solicitação.

§ 5º O PRESTADOR deve dispor de canais de atendimento que permitam aos interessados sanar dúvidas a respeito dos padrões e normas técnicas exigidos, diretamente com os setores encarregados da elaboração das normas ou da análise de projetos.

§ 6º O PRESTADOR deve divulgar em sua página eletrônica na *internet* as suas normas e padrões técnicos e informações sobre as situações em que é necessária a elaboração e aprovação prévia de projeto, bem como a liberdade do interessado na contratação do serviço de elaboração de projetos e os canais específicos para atendimento.

Art. 19. As ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pelo PRESTADOR, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Seção III

Vistoria

Art. 20. A vistoria da unidade usuária, quando se tratar de ligação em rede de distribuição de água e/ou rede coletora de esgoto existentes, deverá ser realizada nos prazos máximos a seguir fixados, contados da data do pedido de ligação do interessado, de que trata o art. 17 ou do pedido de nova vistoria:

I - 04 (quatro) dias úteis para unidade usuária na área urbana; e

II - 05 (cinco) dias úteis para unidade usuária na área rural.

§ 1º A vistoria para atendimento do pedido de ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o art. 17.

§ 2º Ocorrendo reprovação na vistoria das instalações referentes ao cavalete e/ou caixa de ligação de esgoto, o PRESTADOR deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo da reprovação e as providências corretivas necessárias, no prazo de até 03 (três) dias úteis.

§ 3º Na hipótese do § 2º, o PRESTADOR deve realizar nova vistoria, após nova solicitação do interessado, observando os prazos do *caput*, e efetuar a ligação da unidade usuária, após sanados todos os motivos da reprovação em vistoria anterior, nos prazos estabelecidos no art. 21.

§ 4º Na hipótese de nova vistoria, nos termos do parágrafo anterior, caso as instalações sejam reprovadas por irregularidade que não tenha sido apontada anteriormente pelo PRESTADOR, caberão a ele as providências e as despesas decorrentes das medidas corretivas.

§ 5º Durante o prazo de vistoria, o PRESTADOR deve averiguar a existência de rede de distribuição de água e/ou rede coletora de esgoto na testada da unidade usuária que possibilite o pronto atendimento da unidade usuária.

§ 6º Nos casos onde for necessária a execução de obras para o atendimento da solicitação, nos termos do art. 18, o prazo de vistoria começa a ser contado a partir do primeiro dia útil subsequente ao da conclusão da obra pelo PRESTADOR ou do recebimento da obra executada pelo interessado.

Seção IV

Dos Prazos de Ligação

Art. 21. A ligação da unidade usuária ou adequação da ligação, quando se tratar de rede de distribuição de água e/ou rede coletora de esgoto existentes na testada da unidade usuária, deve ser efetuada de acordo com os prazos máximos a seguir fixados, ressalvado o disposto no art. 18:

I – 06 (seis) dias úteis para unidade usuária localizada em área urbana; e

II – 10 (dez) dias úteis para unidade usuária localizada em área rural.



§ 1º Os prazos fixados nos incisos I e II, deste artigo, devem ser contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares pertinentes.

§ 2º Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao PRESTADOR, este deverá apresentar ao usuário, em até 10 (dez) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

§ 3º Considera-se motivo alheio ao PRESTADOR, dentre outros, a demora da expedição de autorizações e licenças imprescindíveis à realização das intervenções necessárias à ligação por parte dos entes públicos responsáveis pela gestão do uso do solo, vias públicas e organização do trânsito, desde que cumpridas todas as exigências legais pelo PRESTADOR.

Seção V

Do Orçamento e das Obras para Viabilização do Fornecimento

Art. 22. O PRESTADOR terá o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar por escrito ao interessado, o prazo para conclusão das obras de redes de distribuição água e/ou redes coletora de esgoto destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, quando:

I - inexistir rede de distribuição de água e/ou rede coletora de esgoto na testada da unidade usuária a ser ligada; e

II - a rede de distribuição de água e/ou rede coletora de esgoto necessitar alterações ou ampliações.

§ 1º O prazo de execução das obras de que tratam os incisos I e II não poderá ser superior a 90 (noventa) dias, observado o disposto no art. 27.

§ 2º A participação financeira será aplicada se a obra estiver em área fora do plano de investimentos da concessão.

Art. 23. No documento formal encaminhado pelo PRESTADOR ao interessado devem ser informadas as condições de fornecimento, os requisitos técnicos e os respectivos prazos, contendo:

I - obrigatoriamente:

- a) relação das obras e serviços necessários;
- b) prazo de início e de conclusão das obras; e
- c) características da obra, incluindo requisitos técnicos.

II - adicionalmente, quando couber:

- a) orçamento da participação financeira, contendo a memória de cálculo dos custos orçados, do encargo de responsabilidade do PRESTADOR e da participação financeira do interessado;
- b) cronograma físico-financeiro para execução das obras;
- c) informações gerais relacionadas ao ponto de ligação, como tipo de terreno, faixa de passagem e características das instalações;
- d) responsabilidades do interessado;
- e) classificação da atividade;
- f) tarifas aplicáveis; e
- g) especificação dos contratos a serem celebrados.

Parágrafo único. O orçamento das obras e serviços passíveis de participação financeira do interessado, nos termos deste artigo, inciso II, alínea a, deve refletir todo o custo que se fizer necessário, de acordo com as normas e padrões técnicos do PRESTADOR.

Art. 24. O interessado tem o prazo máximo de 15 (quinze) dias, após a data do recebimento das informações de que trata o art. 23, para manifestar por escrito ao PRESTADOR sua opção por:

I – concordar com os prazos e condições estipulados pelo PRESTADOR;

II - solicitar antecipação no atendimento mediante aporte de recursos; ou

III - executar a obra diretamente.

§ 1º No caso do atendimento sem ônus para o interessado, de que trata o art. 48, a não manifestação do interessado no prazo estabelecido no *caput* deste artigo caracteriza sua concordância com relação ao cronograma informado pelo PRESTADOR.

§ 2º 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 perderá a validade.

§ 3º O orçamento poderá ser prorrogado pelo mesmo prazo caso haja manifestação do interessado antes do término do prazo inicial.

§ 4º A possibilidade e a forma de posterior participação financeira de outros beneficiados pelas obras custeadas pelo interessado será objeto de deliberação da AGER/MT.

Seção VI

Dos Prazos de Execução das Obras

Art. 25. O PRESTADOR deverá cumprir o prazo informado na alínea “b”, do inciso I do art. 23, contado a partir da opção do interessado prevista no art. 24 e observado o disposto no art. 27.

Art. 26. Os prazos e as condições para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras, sub-adutoras, coletores, interceptores ou outras obras especiais serão estabelecidos de comum acordo entre as partes.

Art. 27. Os prazos estabelecidos ou pactuados, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do PRESTADOR, serão suspensos quando:

I – o interessado não apresentar as informações ou não tiver executado as obras sob sua responsabilidade, desde que tais obras inviabilizem a execução das obras pelo PRESTADOR;

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

III - não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos; ou

IV – em casos fortuitos ou de força maior.

Parágrafo único. O interessado deve ser comunicado previamente sobre os motivos que ensejaram a suspensão, devendo o prazo ser continuado imediatamente após sanadas as pendências.

Seção VII

Da Antecipação do Atendimento com Aporte de Recursos

Art. 28. Com o objetivo de antecipar o atendimento, o interessado poderá aportar recursos, em parte ou no todo, para o PRESTADOR.

Parágrafo único. As parcelas do investimento de responsabilidade do PRESTADOR antecipadas pelo interessado devem ser atualizadas pelo IGP-M, acrescidas de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês pro *rata die* e restituídas, no prazo de até 3 (três) meses após interligação ao sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, por meio de depósito em conta-corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura, conforme opção do usuário.

Seção VIII

Da Execução da Obra pelo Interessado

Art. 29. O interessado custeará e executará obras do sistema de abastecimento de água e/ ou esgotamento sanitário de que trata esta seção, conforme projeto aprovado pelo PRESTADOR, submetendo-se à fiscalização do mesmo.

§ 1º Para as obras de responsabilidade do PRESTADOR executadas pelo interessado, o PRESTADOR deve verificar o menor valor entre:

I - custo da obra comprovado pelo interessado;

II - orçamento entregue pelo PRESTADOR; e

III - encargo de responsabilidade do PRESTADOR, nos casos de obras com participação financeira.

§ 2º O PRESTADOR deve restituir ao interessado o menor valor verificado no §1º, por meio de depósito em conta corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura, conforme opção do interessado, no prazo de até 3 (três) meses após a data de aprovação e de recebimento da obra e do cadastro técnico, bem como da documentação de que trata a alínea “f” do § 1º do art. 30, atualizado pelo IGP-M e acrescido de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês *pro rata die*.

Art. 30. Na execução da obra pelo interessado devem ser observadas as seguintes condições:

I - análise de disponibilidade e viabilidade, bem como a conveniência técnica pelo PRESTADOR, no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a solicitação do interessado;

II – aprovação do projeto técnico pelo PRESTADOR;

III – execução da obra, que poderá ser por terceiro legalmente habilitado, previamente qualificado e com registro no respectivo Conselho de Classe, contratado pelo interessado;

IV – submeter-se a fiscalização do PRESTADOR;

V – elaboração de cadastro técnico.

§ 1º Constatada a viabilidade, o PRESTADOR deve disponibilizar ao interessado as diretrizes do projeto, as normas, os padrões técnicos e demais informações técnicas necessárias à aprovação do projeto técnico de engenharia no prazo máximo de 15 (quinze) dias, devendo, no mínimo:

- a) orientar quanto ao cumprimento de exigências estabelecidas;
- b) fornecer as especificações técnicas de materiais e equipamentos;

- c) informar os requisitos de segurança e proteção;
- d) informar que a obra será fiscalizada antes do seu recebimento;
- e) alertar que a não-conformidade com as normas e os padrões estabelecidos pelo PRESTADOR, implica a recusa do recebimento das instalações e da ligação da unidade usuária, até que sejam atendidos os requisitos estabelecidos no projeto aprovado; e
- f) informar, por escrito, a relação de documentos necessários para a incorporação da obra e comprovação dos respectivos custos pelo interessado.

§ 2º Após solicitação do interessado, o PRESTADOR tem o prazo máximo de 30 (trinta) dias para informar o resultado da fiscalização para o recebimento das obras executadas, indicando as eventuais ressalvas e, ocorrendo reprovação, os respectivos motivos e as providências corretivas necessárias.

§ 3º Em caso de reprovação da obra, o interessado pode solicitar nova fiscalização, observado o prazo estabelecido no § 1º, exceto quando ficar caracterizado que o PRESTADOR não tenha informado previamente os motivos de reprovação existentes na fiscalização anterior, sendo que, neste caso, o prazo de nova fiscalização é de 10 (dez) dias.

§ 4º Para o recebimento definitivo da obra pelo PRESTADOR, o interessado deverá apresentar o respectivo cadastro técnico.

§ 5º O PRESTADOR realizará testes e avaliação do sistema em funcionamento, e aprovará o cadastro técnico elaborado pelo interessado, observando as normas técnicas vigentes.

Art. 31. Os materiais e equipamentos utilizados na execução direta da obra pelo interessado devem ser novos e atender às especificações fornecidas pelo PRESTADOR, acompanhados das respectivas notas fiscais e termos de garantia dos fabricantes, sendo vedada a utilização de materiais ou equipamentos reformados ou reaproveitados.

Art. 32. Todos os procedimentos vinculados ao disposto nos §§ 1º e 2º do art. 30, inclusive vistoria para fins de incorporação aos bens e instalações do PRESTADOR devem ser realizados sem ônus para o interessado.

Art. 33. A execução da obra pelo interessado não pode vincular-se à exigência de fornecimento de quaisquer equipamentos ou serviços pelo PRESTADOR, observado o disposto no art. 30.

Art. 34. As obras executadas pelo interessado devem ser previamente acordadas entre este e o PRESTADOR.

Art. 35. Nos casos de reforços ou de modificações em redes existentes, o PRESTADOR deve fornecer autorização por escrito ao interessado, informando data, hora e prazo compatíveis com a execução dos serviços.

Art. 36. A execução de obras dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como a cessão, a título gratuito, de bens a estes necessários serão objeto de instrumento especial a ser firmado entre o interessado e o PRESTADOR.

Art. 37. As instalações resultantes das obras executadas pelo interessado nos logradouros públicos de que trata esta seção, situadas antes dos pontos de entrega e depois dos pontos de coleta passarão a integrar o sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e serão operadas pelo PRESTADOR, devendo este promover seu registro patrimonial.

Art. 38. Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o PRESTADOR fornecerá água em uma única ligação, independente da medição das economias serem individualizadas, e coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores.

Parágrafo único. Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o PRESTADOR poderá individualizar o fornecimento e a hidrometração de água, sendo que as adequações das instalações internas são de responsabilidade do usuário, atendendo aos requisitos técnicos do PRESTADOR.

Art. 39. Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados.

Art. 40. Os prédios localizados em ruas particulares poderão ter serviços individuais de ramais prediais de água e/ou esgoto, derivados de rede de distribuição de água e/ou de rede coletora de esgoto, ligados aos respectivos sistemas públicos do PRESTADOR de serviços.

Art. 41. As edificações ou grupamento de edificações situadas em cota:

I - superior ao nível piezométrico da rede de distribuição de água deverão ser abastecidos por meio de reservatórios e estação elevatória individual ou coletiva;

II - inferior ao nível da rede coletora de esgoto poderão ser esgotados por meio de estação elevatória individual ou coletiva.

Parágrafo único. As estações elevatórias de que trata este artigo deverão ser construídas, operadas e mantidas pelo interessado.

Art. 42. O sistema de abastecimento de água dos condomínios será centralizado, mediante reservatório comum, ou descentralizado, mediante reservatórios individuais, observadas as modalidades definidas no art.43.

Art. 43. As redes de distribuição de água e/ou rede coletora de esgoto de condomínios obedecerá, a critério do PRESTADOR, às seguintes modalidades:

I - abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário individual dos prédios do condomínio;

II - abastecimento dos prédios do condomínio de forma conjunta;

III – coleta de esgoto dos prédios do condomínio de forma conjunta.

§ 1º O PRESTADOR aprovará o projeto da rede de distribuição de água até o ponto de entrega, bem como, o projeto da rede coletora de esgoto a partir do ponto de coleta, localizadas na área interna do condomínio.

§ 2º As instalações internas ao condomínio, de que trata o §1º serão construídas a expensas do interessado e operadas pelo PRESTADOR.

§ 3º A operação e a manutenção da rede de distribuição de água a partir do ponto de entrega, bem como, da rede coletora de esgoto antes do ponto de coleta, internas ao condomínio, serão de responsabilidade do interessado.

Art. 44. Sempre que for ampliado o condomínio, loteamento, conjunto habitacional ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta do proprietário ou incorporador.

Art. 45. Para atendimento a grandes usuários, os projetos das instalações deverão:

I - ser apresentados para aprovação antes do início das obras;

II - conter planta baixa e corte ou esquema vertical, cópia do projeto de construção, aprovado pelo órgão municipal competente e registrado no CREA/MT;

III - conter as assinaturas do proprietário, do autor do projeto e responsável pela execução da obra; e

IV - informar a previsão de consumo mensal de água e de vazão de esgoto.

Seção IX

Da Contabilização e do Atraso na Restituição

Art. 46. Os valores correspondentes à antecipação de recursos de que tratam os arts. 28 e 29 devem ser registrados contabilmente em conta específica, pelo PRESTADOR, conforme disposto no Manual de Contabilidade Regulatória definido pela AGER/MT.

Art. 47. O atraso no pagamento dos valores das parcelas a serem restituídas aos interessados a que se referem os arts. 28 e §2º do art. 29, além da atualização neles prevista, implica cobrança de multa de 5% (cinco por cento) sobre o montante final da parcela em atraso, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculado *pro rata die*.

Seção X

Das Obras de Responsabilidade do Prestador de Serviços

Art. 48. O PRESTADOR tomará a seu total e exclusivo encargo a execução das ligações definitivas de água e/ou de esgoto, de acordo com o disposto nas normas técnicas, até uma distância total, medida desde o ponto de interligação na rede disponível até a testada do imóvel, de:

I - 25 (vinte) metros em área urbana;

II - 40 (quarenta) metros em área rural.

Seção XI

Das Obras com Participação Financeira do Usuário

Art. 49. Para o atendimento às solicitações de aumento de demanda de água e/ou volume de esgoto, bem como de interligação à rede existente que não se enquadrem nas situações previstas no art. 48 devem ser calculados os encargos de responsabilidade do PRESTADOR, assim como a eventual participação financeira do usuário.

I – a execução da obra pelo PRESTADOR deve ser precedida da assinatura de contrato específico com o interessado, no qual devem estar discriminados as etapas e o prazo de implementação das obras, as condições de pagamento da participação financeira do usuário, além de outras condições vinculadas ao atendimento;

II – o pagamento da participação financeira pode ser parcelado, mediante solicitação expressa do interessado e consentimento do PRESTADOR, observadas as condições estabelecidas no art. 93;

III – os bens e instalações oriundos das obras, de que trata este artigo, devem ser cadastrados e incorporados ao Ativo Imobilizado em Serviço do PRESTADOR na respectiva conclusão, tendo como referência a data do recebimento da obra, contabilizando-se os valores da correspondente participação financeira do interessado conforme disposto no Manual de Contabilidade Regulatória definido pela AGER/MT.

Art. 50. Caso o PRESTADOR ou o interessado opte por realizar obras com dimensões maiores do que as necessárias para o atendimento ou que garantam níveis de qualidade de fornecimento superiores aos especificados na respectiva regulamentação, o custo adicional deverá ser arcado integralmente pelo optante, devendo ser discriminados e justificados os custos adicionais.



Seção XII

Das Obras de Responsabilidade do Interessado

Art. 51. É de responsabilidade exclusiva do interessado o custeio das obras realizadas a seu pedido nos seguintes casos:

I – empreendimentos habitacionais, loteamentos e outros empreendimentos similares para fins urbanos, observado o disposto na Seção XIII deste Capítulo;

II - infraestrutura básica das redes de distribuição de água e/ou de rede coletora de esgoto interna aos empreendimentos de múltiplas unidades usuárias, observado o disposto na Seção XIII deste Capítulo;

III – fornecimento provisório, conforme disposto no art. 54;

IV – outras que lhe sejam atribuíveis, em conformidade com as disposições regulamentares vigentes.

§ 1º O atendimento do pedido nas condições previstas neste artigo depende da verificação, pelo PRESTADOR, da análise de disponibilidade e viabilidade, bem como da conveniência técnica para sua efetivação.

§ 2º Nos casos de que trata este artigo, quando houver necessidade para o atendimento do pedido de interligação em sistemas existentes, devem ser incluídos todos os custos referentes à reforma ou ampliação da capacidade de produção, adução, tratamento e reservação para o sistema de abastecimento de água, bem como reforma ou ampliação de capacidade dos coletores, elevatórias e tratamento de efluentes para o sistema de esgotamento sanitário.

Seção XIII

Do Atendimento aos Empreendimentos de Múltiplas Unidades Usuárias e da Regularização Fundiária de Assentamentos em Áreas Urbanas

Art. 52. O PRESTADOR é responsável pelos investimentos necessários e pela construção das redes e instalações para o atendimento das unidades usuárias situadas em empreendimentos habitacionais para fins urbanos de interesse social e na regularização fundiária de interesse social, que estejam em conformidade com a legislação aplicável.

§ 1º Os investimentos referidos no *caput* compreendem as obras necessárias para a interligação ao sistema público.

§ 2º Nos empreendimentos de que trata o *caput*, inclusive os implantados nas modalidades de condomínios horizontais ou verticais, a responsabilidade do PRESTADOR compreende as obras até o ponto de entrega.

§ 3º O responsável pela implantação do empreendimento habitacional urbano de interesse social ou da regularização fundiária de interesse social, de que trata o *caput*, deve solicitar formalmente ao PRESTADOR o atendimento, com no mínimo 1 (um) ano de antecedência, fornecendo, entre outras, as seguintes informações:

I – documentação comprobatória de caracterização do empreendimento ou da regularização fundiária como sendo de interesse social, incluindo as leis específicas, conforme o caso;

II – as licenças obrigatórias;

III – cópia do projeto completo aprovado pela autoridade competente; e

IV – todas as informações técnicas necessárias, em coordenadas georreferenciadas, para o projeto da infraestrutura básica.

§ 4º O PRESTADOR deve encaminhar resposta ao responsável pela implantação do empreendimento habitacional ou da regularização fundiária, por escrito, observando os prazos e condições dispostos no art. 22.

§ 5º Os prazos estabelecidos ou pactuados, para início e conclusão das obras a cargo do PRESTADOR, podem ser suspensos observando-se o disposto no art. 27 ou, quando a não execução das demais obras de infraestrutura no empreendimento habitacional ou na regularização fundiária impedir a execução das obras a cargo do PRESTADOR.

Art. 53. O PRESTADOR não é responsável pelos investimentos necessários para a construção das obras de infraestrutura básica das redes de distribuição de água e/ou rede coletora de esgoto destinadas à regularização fundiária de interesse específico e ao atendimento dos empreendimentos de múltiplas unidades usuárias, não contempladas no art. 52.

§ 1º A responsabilidade financeira pela implantação das obras de que trata o *caput* é do responsável pela implantação do empreendimento ou da regularização fundiária.

§ 2º O responsável pela implantação do empreendimento ou da regularização fundiária deve submeter o projeto para aprovação do PRESTADOR, contendo no mínimo as seguintes informações:

I – cópia do projeto completo do empreendimento aprovado pela autoridade competente;

II – licenças urbanísticas e ambientais, conforme estabelecido na legislação em vigor; e

III – demais informações técnicas necessárias contidas no projeto e dimensionamento da obra de interligação à rede existente, quando necessário.



Seção XIV

Do Fornecimento Provisório

Art. 54. Considera-se fornecimento provisório o atendimento às ligações temporárias que se destinarem a canteiro de obras obra em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art. 55. No pedido de ligação temporária, o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água que será posteriormente cobrado pelo consumo medido por hidrômetro.

§ 1º As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses, e poderão ser prorrogadas a critério do PRESTADOR, mediante solicitação formal do usuário.

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

§ 3º O PRESTADOR poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, para até 03 (três) ciclos completos de faturamento.

§ 4º Havendo a antecipação de pagamento, será realizada a cobrança ou a devolução de eventuais diferenças sempre que instalar os equipamentos de medição na unidade usuária.

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

Art. 56. O interessado deverá juntar ao pedido de ligação de água e/ou de esgoto as plantas ou croquis das instalações temporárias e da sua localização no imóvel.

Parágrafo único. Para ser efetuada sua ligação, o interessado deverá ainda:

I - preparar as instalações temporárias de acordo com as plantas ou croquis mencionados no *caput* deste artigo;

II - efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os §§ 2º e 3º do art. 55; e

III - apresentar a devida licença emitida pelo órgão competente.

Art. 57. Em ligações temporárias para construção, quando for o caso, o ramal predial deverá ser dimensionado, de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva, desde que esteja adequadamente dimensionado e em bom estado de conservação.

Parágrafo único. Para fins de ligação definitiva, o proprietário deverá informar ao PRESTADOR a conclusão da construção para efeito de enquadramento na categoria tarifária correspondente.

Art. 58. Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado à rede de distribuição de água e/ou à rede coletora de esgoto, o PRESTADOR poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se as devidas alterações do contrato e do cadastro.

Parágrafo único. O proprietário ou construtor deverá, antes de iniciar a obra, informar ao PRESTADOR as novas características da unidade usuária e solicitar, se for o caso, a adequação da ligação existente, exceto para grandes usuários conforme estabelecido no art. 45.

Seção XV

Do Fornecimento a Título Precário

Art. 59. O PRESTADOR poderá atender, a título precário, unidades usuárias localizadas em outra área de concessão, desde que se cumpram as condições a seguir:

- I – o atendimento seja justificado técnica e economicamente;
- II – a decisão econômica se fundamente no critério do menor custo global;
- III – a existência de acordo entre os prestadores, contendo todas as condições comerciais e técnicas cabíveis, observados os procedimentos e padrões do PRESTADOR que prestar o atendimento;
- IV – os contratos firmados para grandes usuários devem ter prazo de vigência não superior a 12 (doze) meses, podendo ser automaticamente prorrogados; e
- V – a tarifa a ser aplicada deve ser aquela homologada para o PRESTADOR que prestar o atendimento.

§ 1º O PRESTADOR que prestar o atendimento a título precário deve remeter cópia do acordo contendo as condições ajustadas à AGER/MT, em até 30 (trinta) dias de sua celebração.

§ 2º Quando o PRESTADOR titular da área de concessão assumir o atendimento da unidade usuária, conforme estabelecido em acordo, deve observar que:

- I - não haverá ônus para o usuário em função de eventuais adequações necessárias;
- II – é vedada a realização do atendimento por meio do uso ou compartilhamento das instalações de outro prestador de serviços;



III – os usuários atendidos a título precário devem ser previamente notificados de forma escrita, específica e com entrega comprovada, sendo-lhes prestadas todas as informações atinentes à mudança das tarifas, indicadores, prazos e demais orientações comerciais e técnicas cabíveis.

CAPÍTULO V DOS CONTRATOS

Seção I Da Especificação

Art. 60. A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-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 a oferta dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art. 61. O contrato de adesão, conforme modelo a ser estabelecido pela AGER/MT em Resolução, destinado a formalizar as relações entre o PRESTADOR e o responsável pela unidade usuária, deve ser encaminhado ao usuário até a data de apresentação da primeira fatura subsequente à solicitação de fornecimento.

Parágrafo único. O contrato de adesão deve ser entregue no momento da solicitação do fornecimento, quando se tratar de fornecimento de água e/ou coleta de esgoto, por prazo inferior a 30 (trinta) dias.

Art. 62. É obrigatória a celebração de contrato especial de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o PRESTADOR e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

I - para atendimento a grandes usuários;

II - para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de Governo e às reconhecidas como de utilidade pública;

III - para atendimento às unidades usuárias destinadas a estabelecimentos industriais ou de serviços, que tenham a água como insumo, conforme disposto na alínea “i”, inciso II do art. 17.

Art. 63. O contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, 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;
- III - condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;
- IV - padrão dos esgotos a serem coletados, quando for o caso;
- V - metas de continuidade, com vistas a proporcionar a melhoria da qualidade dos serviços;
- VI - data de início da prestação de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo de vigência;
- VII - tarifa e critérios de faturamento;
- VIII - condições de aplicação de descontos ao usuário conforme legislação específica;
- IX - condições de prorrogação e encerramento das relações contratuais;
- X - critérios de rescisão;
- XI - obrigatoriedade de observância das normas e padrões vigentes.

Parágrafo único. Devem ser observados os seguintes aspectos quanto à vigência do contrato de especial:

- I – prazo de 12 (doze) meses;
- II – prorrogação automática pelo prazo de 12 (doze) meses, e assim sucessivamente, desde que o usuário não se manifeste expressamente em contrário à prorrogação com antecedência mínima de 03 (três) meses em relação ao término de cada vigência; e
- III – prazos de vigência inicial e de prorrogação diferentes dos determinados nos incisos I e II podem ser estabelecidos de comum acordo entre as partes.

Seção II

Do Encerramento da Relação Contratual

Art. 64. O encerramento da relação contratual entre o PRESTADOR e o usuário deve ocorrer nas seguintes circunstâncias:

- I – por solicitação do usuário para encerramento da relação contratual e consequente desligamento da unidade usuária; e
- II - por ação do PRESTADOR, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária.



§ 1º No caso referido no inciso I, a condição de unidade usuária desativada deverá constar do cadastro comercial até que seja restabelecido o fornecimento em decorrência da formulação de novo pedido de ligação.

§ 2º O PRESTADOR deve emitir o faturamento final em até 3 (três) dias úteis na área urbana e 5 (cinco) dias úteis na área rural, contados a partir da solicitação.

§ 3º O PRESTADOR não poderá condicionar o encerramento da relação contratual à quitação de débitos do usuário.

§ 4º Faculta-se ao PRESTADOR, alternativamente às vias ordinárias de cobrança, a renegociação, inclusive o parcelamento dos débitos remanescentes por meio de instrumento contratual específico, podendo fazê-lo por intermédio de instituições creditícias.

§ 5º Eventuais créditos a que o usuário tenha direito e que não tenham sido compensados no faturamento final, devem ser restituídos pelo PRESTADOR ao mesmo, nos prazos estabelecidos no § 2º, por meio de depósito em conta-corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura de outra unidade usuária do mesmo titular, conforme opção do usuário.

Seção III

Da Ausência de Contrato

Art. 65. Quando houver recusa injustificada de pessoa física ou jurídica, que recebe a prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, em celebrar os contratos e aditivos pertinentes, o PRESTADOR deve adotar os seguintes procedimentos:

§ 1º Notificar o interessado, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, sobre a necessidade de celebração dos contratos e aditivos pertinentes durante o prazo de 90 (noventa) dias, por pelo menos 2 (duas) vezes, informando que a recusa pode implicar a aplicação do disposto no § 2º deste artigo.

§ 2º Após o decurso do prazo estabelecido no § 1º e, não havendo a celebração dos contratos ou aditivos pertinentes, o PRESTADOR deve efetuar a suspensão do fornecimento ou, em caso de impossibilidade, adotar as medidas judiciais cabíveis, devendo neste caso manter a documentação comprobatória disponível para a fiscalização da AGER/MT.



CAPÍTULO VI DA MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO

Seção I Disposições Gerais

Art. 66. O PRESTADOR é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade, ou ainda, quando o fornecimento for provisório, neste caso, a critério do PRESTADOR.

Art. 67. Os hidrômetros e demais equipamentos de medição devem ser fornecidos e instalados pelo PRESTADOR, às suas expensas, exceto quando previsto o contrário em legislação específica.

Art. 68. Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros de passagem serão instalados de acordo com as normas procedimentais do PRESTADOR.

§ 1º Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo PRESTADOR.

§ 2º É facultado ao PRESTADOR, mediante aviso aos usuários, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações, quando constatada a necessidade técnica.

§ 3º Somente o PRESTADOR poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de consumo, bem como indicar novos locais de instalação.

§ 4º A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada ao usuário, por meio de correspondência específica com Aviso de Recebimento, quando da execução desse serviço, com informações referentes ao motivo e data da substituição, bem como, as leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§ 5º A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo PRESTADOR, sempre que necessário, sem ônus para o usuário.

§ 6º A substituição do hidrômetro, decorrente da violação de seus mecanismos, será executada pelo PRESTADOR, com ônus para o usuário, além das penalidades previstas.

§ 7º A indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pelo PRESTADOR para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

§ 8º Sendo a alteração de hidrômetros uma decisão do PRESTADOR, os custos relativos às substituições correrão por sua conta.

Art. 69. Os lacres instalados nos hidrômetros poderão ser rompidos apenas pelo PRESTADOR, e deverão ter numeração específica, constante do cadastro comercial, atualizado a cada alteração documentada pelo PRESTADOR.

§ 1º Nenhum hidrômetro poderá permanecer sem o devido lacre.

§ 2º Constatado o rompimento ou violação de selos e/ou de lacres pelo usuário, com alterações nas características da instalação de entrada de água originariamente aprovadas, mesmo não provocando redução no faturamento, ensejará ao usuário o descrito no parágrafo único do art.108.

Art. 70. A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica, devendo o usuário assegurar o livre acesso do PRESTADOR aos locais em que os equipamentos estejam instalados.

Seção II

Da Determinação do Volume de Esgoto

Art. 71. A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por rede coletora de esgoto sanitário e terá como base:

I - o volume de água consumido, medido ou estimado, considerando-se:

- a) o abastecimento de água pelo PRESTADOR;
- b) o abastecimento por meio de fonte alternativa de água por parte do usuário; e
- c) a utilização de água como insumo em processos produtivos.

II - medidor do volume de esgoto coletado.

§ 1º No caso do inciso I, os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto faturado observarão as regras específicas propostas pelo PRESTADOR e homologadas pela AGER/MT.

§ 2º Quando o usuário utilizar fonte alternativa de abastecimento de água, é facultado ao PRESTADOR realizar a leitura no hidrômetro instalado na extração da água, para fins de medição do consumo de água e consequente determinação do volume de esgoto.

§ 3º Na hipótese do parágrafo anterior, é dever do usuário franquear ao PRESTADOR acesso à unidade usuária e suas instalações para a realização da referida leitura.



CAPÍTULO VII DA LEITURA

Seção I Do Período de Leitura

Art. 72. O PRESTADOR efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário.

§ 1º Para o primeiro faturamento da unidade usuária, ou havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, as leituras podem ser realizadas, excepcionalmente, em intervalos de no mínimo 15 (quinze) e no máximo 47 (quarenta e sete) dias.

§ 2º No caso de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, o usuário deve ser informado, por escrito, com antecedência mínima de um ciclo de faturamento, facultada a inclusão de mensagem na fatura.

§ 3º O PRESTADOR deverá informar na fatura, a data prevista para a realização da próxima leitura.

§ 4º Para o faturamento final, no caso de encerramento contratual, o PRESTADOR deve efetuar a leitura observando os prazos estabelecidos no § 2º do art. 64.

§ 5º Havendo concordância do usuário, o consumo final poderá ser estimado proporcionalmente ao número de dias decorridos do ciclo compreendido entre a data da última leitura e a data do pedido de desligamento, com base na média mensal dos últimos 12 (doze) ciclos de faturamento.

Art. 73. A realização da leitura em intervalos diferentes dos estabelecidos no art. 72, só pode ser efetuada pelo PRESTADOR se houver, alternativamente:

I – prévia comunicação ao usuário, por escrito, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias;

II – leitura plurimensal, observado o disposto no art. 74;

III – impedimento de acesso, observado o disposto no art. 75;

IV – situação de emergência ou de calamidade pública, decretadas por órgão competente, ou motivo de força maior, comprovados por meio documental à área de fiscalização da AGER/MT, observado o disposto no art. 84.



Seção II

Da Leitura Plurimensal

Art. 74. As leituras poderão ser efetuadas em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, em localidades com até 1.000 (mil) ligações.

§ 1º Quando for adotado intervalo plurimensal de leitura, o usuário poderá fornecer sua leitura mensal, respeitadas as datas fixadas pelo PRESTADOR.

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

Seção III

Do Impedimento de Acesso

Art. 75. Ocorrendo impedimento de acesso para fins de leitura, a apuração do volume consumido observará, na ordem, os seguintes critérios:

I - média aritmética dos consumos faturados nos últimos 6 (seis) ciclos com medição normal ou a última média conhecida;

II - volume equivalente ao consumo mínimo.

§ 1º O procedimento previsto no inciso I somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o PRESTADOR comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro e da possibilidade da suspensão do fornecimento.

§ 2º Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado com base no inciso I, caso o PRESTADOR não interrompa os serviços nos termos do art. 169, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo, sem a possibilidade de o PRESTADOR promover futura compensação por eventual saldo positivo entre os valores medidos e faturados.

§ 3º No caso em que a falta de leitura do hidrômetro decorrer de impedimento provocado pelo usuário, este não terá direito à compensação por eventual saldo negativo entre os valores medidos e faturados.

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

CAPÍTULO VIII DA COBRANÇA E DO PAGAMENTO

Seção I Do Período Faturado

Art. 76. O faturamento, incluído o consumo de água e/ou coleta de esgoto e demais cobranças, deve ser efetuado pelo PRESTADOR com periodicidade mensal.

Parágrafo único. Sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a leitura for efetuada sem observar os intervalos de tempo estabelecidos no *caput* do art. 72, ressalvadas as exceções dispostas nesta Resolução, o faturamento deve observar:

I – ultrapassado o limite máximo de 33 (trinta e três) dias, o consumo a ser faturado será proporcional ao número máximo de dias permitido, ajustando a leitura atual com base no consumo faturado.

II – não atingido o limite mínimo de 27 (vinte e sete) dias, deve ser faturado o consumo medido, vedada a cobrança pelo consumo mínimo.

Art. 77. Quando ocorrer leitura plurimensal, o faturamento deve ser mensal utilizando-se a leitura informada pelo usuário, a leitura realizada pelo PRESTADOR ou a média aritmética dos valores faturados nos 3 (três) últimos ciclos de faturamento, conforme o caso, observado no art. 74.

§ 1º Para unidade usuária com histórico de faturamento inferior ao número de ciclos requerido, o PRESTADOR deve utilizar a média aritmética dos valores faturados dos ciclos disponíveis ou, caso não haja histórico, o custo equivalente ao consumo mínimo.

§ 2º Caso o PRESTADOR não realize a leitura no ciclo de sua responsabilidade conforme calendário estabelecido deve ser faturado o custo equivalente ao consumo mínimo enquanto persistir a ausência de leitura, sem a possibilidade de futura compensação quando se verificar diferença positiva entre o valor medido e o faturado.

Art. 78. Em caso de retirada do hidrômetro sem a sua imediata substituição, seja por motivo atribuível ao PRESTADOR ou para fins de manutenção ou adequação técnica da unidade usuária, o faturamento do período sem medição deve ser efetuado utilizando-se a média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, observado o disposto no § 1º do art. 77.

Parágrafo único. Nos casos em que a unidade usuária permanecer por mais de 30 (trinta) dias sem o hidrômetro ou demais equipamentos de medição, por qualquer motivo de responsabilidade exclusiva do PRESTADOR, o faturamento subsequente deve ser efetuado com base no custo equivalente ao consumo mínimo.



Art. 79. Caso haja alteração na tarifa no decorrer do ciclo de faturamento, devem ser aplicadas as tarifas proporcionais aos respectivos períodos.

Seção II

Do Custo do Consumo Mínimo

Art. 80. O faturamento pelo consumo mínimo por economia será equivalente ao valor fixado para o volume de 10m³ (dez) metros cúbicos mensais para qualquer categoria, salvo disposição em contrário.

§ 1º O custo do consumo mínimo deve ser aplicado sempre que o consumo medido ou estimado for inferior ao referido neste artigo, não sendo a diferença resultante objeto de futura compensação.

§ 2º Para eventuais ligações não medidas, o volume consumido será adotado o volume mínimo fixado por categoria.

Seção III

Da Cobrança de Serviços

Art. 81. O PRESTADOR, desde que requerido pelo usuário, poderá cobrar os seguintes serviços:

I - ligação de unidade usuária;

II - vistoria de unidade usuária;

III - aferição de hidrômetro, exceto os casos previstos no art. 70;

IV - religação de unidade usuária;

V - religação de urgência;

VI - emissão de segunda via de fatura;

VII - emissão de segunda via da declaração anual de quitação;

VIII - visita técnica;

IX - outros serviços disponibilizados pelo PRESTADOR, devidamente aprovados pela AGER/MT.



§ 1º A cobrança dos serviços estabelecidos nos incisos de I a IX deve ser adicionada ao faturamento regular após a sua realização pelo PRESTADOR.

§ 2º O PRESTADOR proporá “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, a ser homologada pela AGER/MT e disponibilizada aos interessados, discriminando os serviços mencionados nesta Resolução e outros que julgar necessários.

§ 3º A cobrança dos serviços previstos neste artigo só poderá ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo PRESTADOR, dentro dos prazos estabelecidos.

§ 4º A não execução do serviço solicitado, por responsabilidade exclusiva do usuário, enseja a cobrança do custo correspondente à visita técnica estabelecido no inciso VIII do *caput*.

§ 5º Não será cobrada a primeira vistoria realizada para ligação da unidade usuária à rede de distribuição de água e/ou rede coletora de esgoto.

§ 6º A cobrança de qualquer serviço obrigará o PRESTADOR a implantá-lo em toda a sua área de concessão, para todos os usuários, ressalvado o serviço de religação de urgência.

§ 7º O PRESTADOR deverá manter, por período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

§ 8º É facultado ao PRESTADOR a implantação do serviço de religação de urgência, devendo o mesmo abranger a totalidade das áreas urbanas ou rurais do município onde for implantado, observados os prazos estabelecidos no art. 173.

§ 9º A cobrança pela aferição de hidrômetro não é devida pelo usuário quando os limites admissíveis tiverem sido excedidos, conforme disposto no § 4º do art. 115.

§ 10. Não tendo sido possível o atendimento no prazo estabelecido para religação, o PRESTADOR deve adotar, os seguintes procedimentos:

I – para religação de urgência, cobrar o valor da religação normal, se dentro do prazo previsto para esta; e

II – não efetuar cobrança caso o prazo de atendimento verificado seja superior ao estipulado para a religação normal.

Seção IV **Do Faturamento**

Art. 82. O faturamento de unidade usuária deve ser realizado considerando-se o consumo de água e/ou o volume de esgoto.

Seção V

Da Tarifa Social de Água e Esgoto

Art. 83. A Tarifa Social de Água e Esgoto para os usuários enquadrados na categoria Residencial Baixa Renda é caracterizada por subsídios, conforme critérios definidos pelo Poder Concedente e normatizados por meio de Resolução da AGER/MT.

Seção VI

Do Faturamento em Situação de Emergência, Calamidade Pública ou Força Maior

Art. 84. Caso o PRESTADOR não possa efetuar a leitura, por motivo de situação de emergência ou de calamidade pública, decretadas por órgão competente, ou motivo de força maior, comprovados por meio documental à área de fiscalização da AGER/MT, o faturamento deve ser efetuado utilizando-se a média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, observado o disposto no § 1º deste artigo desde que mantido o fornecimento regular à unidade usuária.

§ 1º Para unidade usuária com histórico de faturamento inferior ao número de ciclos requerido, o PRESTADOR deve utilizar a média aritmética dos valores faturados dos ciclos disponíveis ou, caso não haja histórico, o custo equivalente ao consumo mínimo.

§ 2º No ciclo de faturamento subsequente ao término das situações previstas no *caput*, o PRESTADOR deve realizar o acerto da leitura e do faturamento.

§ 3º O PRESTADOR deve manter e disponibilizar a documentação comprobatória da caracterização das situações previstas no *caput* por no mínimo 05 (cinco) anos.

Seção VII

Do Faturamento em Situação Alto Consumo

Art.85. Quando houver alto consumo, o PRESTADOR deverá emitir a fatura no valor exato a ser cobrado e alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art. 86. Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário, o PRESTADOR aplicará desconto sobre o consumo excedente.

§ 1º No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo PRESTADOR, haverá o desconto de valor correspondente a até 70% (setenta por cento) do volume medido acima da média de consumo limitado ao faturamento em que o PRESTADOR alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo.



§ 2º Para obter o desconto referido no § 1º, o usuário deverá apresentar ao PRESTADOR declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, junto aos documentos que comprovem sua realização, tais como nota fiscal de serviço ou materiais utilizados.

§ 3º O PRESTADOR deverá realizar vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento oculto e do respectivo reparo.

§ 4º Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos de água ocultos devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses.

§ 5º O usuário perderá o direito ao desconto se for comprovada a má-fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

Seção VIII

Da Duplicidade no Pagamento

Art. 87. Constatada a duplicidade no pagamento de faturas, a devolução do valor pago indevidamente deve ser efetuada ao usuário por meio de desconto na fatura subsequente à constatação.

§ 1º O PRESTADOR deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade.

§ 2º Caso o valor a compensar seja superior ao valor da fatura, o crédito remanescente deve ser compensado automaticamente nos ciclos de faturamento subsequentes.

§ 3º Quando houver solicitação específica do usuário, a devolução prevista no *caput* deve ser efetuada por meio de depósito em conta-corrente ou cheque nominal.

§ 4º O valor a ser devolvido, conforme previsto no § 3º, deve ser atualizado pelo IGP-M da data do pagamento até a data da devolução ao usuário, desde que transcorrido mais de um ciclo de faturamento da constatação do pagamento em duplicidade.

§ 5º Caso haja alteração de titularidade da unidade usuária, o valor deve ser devolvido ao titular à época da duplicidade no pagamento.

§ 6º Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo PRESTADOR, além das correções a que se refere o art. 105.

Seção IX

Do Faturamento Incorreto

Art. 88. O PRESTADOR quando, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou não apresentar fatura, sem prejuízo das sanções cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos:

I – faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do usuário das quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 03 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente;

II – faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, das quantias recebidas indevidamente nos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação.

§ 1º Na hipótese do inciso I, o PRESTADOR deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do usuário, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas subsequentes.

§ 2º Na hipótese do inciso II, o PRESTADOR deve providenciar a devolução das quantias recebidas indevidamente acrescidas de atualização monetária com base na variação do IGP-M e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculados *pro rata die*, em valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

§ 3º Caso o valor a devolver ao usuário seja superior ao valor da fatura, o crédito remanescente deve ser compensado nos ciclos de faturamento subsequentes, sempre considerando o máximo de crédito possível referente ao faturamento de cada ciclo.

§ 4º Quando houver solicitação específica do usuário, a devolução prevista no inciso II deve ser efetuada por meio de depósito em conta-corrente ou cheque nominal.

§ 5º O PRESTADOR deve informar ao usuário, por escrito, a descrição do ocorrido, assim como os procedimentos a serem adotados para a compensação do faturamento.

§ 6º Os valores a serem pagos ou devolvidos devem ser atribuídos ao titular à época do faturamento incorreto.

§ 7º A data de constatação é a data do protocolo da solicitação ou reclamação quando realizada pelo usuário.

§ 8º Nos casos de faturamento pela média de que trata o *caput*, quando da regularização da leitura, o PRESTADOR deve:

I – verificar o consumo total medido desde a última leitura até regularização e calcular o consumo médio diário neste período;

II – realizar o faturamento utilizando o resultado da multiplicação do consumo médio diário, obtido no inciso I, por 30 (trinta) dias, observado o disposto no art. 80;

III – calcular a diferença total de consumo, obtida pela subtração entre o consumo total medido no período e os consumos faturados pela média nos ciclos anteriores e o consumo faturado no inciso II;

IV - caso o valor obtido no inciso III seja negativo, providenciar a devolução ao usuário, observados os §§ 2º e 3º, aplicando sobre a diferença calculada a tarifa vigente à época do primeiro faturamento pela média do período, utilizando a data do referido faturamento como referência para atualização e juros;

V – caso o valor obtido no inciso III seja positivo:

a) dividir o valor apurado no inciso III pelo número de dias decorridos desde a última leitura até a leitura da regularização;

b) providenciar a cobrança do usuário, observado o §1º, do resultado da multiplicação entre o apurado na alínea “a” e o número de dias decorridos desde a última leitura até a leitura da regularização, limitado ao período de 90 (noventa) dias.

Art. 89. Caso o PRESTADOR tenha faturado valores incorretos por motivo atribuível ao usuário, devem ser observados os seguintes procedimentos:

I – faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, no ciclo de faturamento posterior à constatação, correspondentes ao período faturado incorretamente; e

II – faturamento a menor: providenciar a cobrança do usuário das quantias não recebidas.

§ 1º Os prazos máximos para fins de cobrança ou devolução devem observar o limite de 36 (trinta e seis) meses.

§ 2º Quando caracterizado, pelo PRESTADOR, declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou à finalidade real da utilização da água, o usuário não faz jus à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior.

§ 3º Na hipótese do previsto no § 2º deste artigo, o PRESTADOR deve informar ao usuário, por escrito, acerca do direito de reclamação previsto no art. 182.



Seção X

Da Deficiência na Medição

Art. 90. Comprovada deficiência no hidrômetro ou em demais equipamentos de medição, o PRESTADOR deve proceder à compensação do faturamento de consumo de água e/ou de coleta de esgoto excedentes com base nos seguintes critérios:

I – aplicar o fator de correção, determinado por meio de avaliação técnica em laboratório, do erro de medição;

II – na impossibilidade de determinar os montantes faturáveis pelo critério anterior, utilizar as respectivas médias aritméticas dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento de medição normal, proporcionalizados em 30 (trinta) dias; ou

III – no caso de inviabilidade de ambos os critérios, utilizar o faturamento imediatamente posterior à regularização da medição, observada a aplicação do custo do consumo mínimo, conforme disposto no art. 80.

§ 1º O período de duração, para fins de cobrança ou devolução, deve ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos consumo de água e/ou de coleta de esgoto.

§ 2º Os prazos máximos para fins de cobrança ou devolução devem observar o disposto no art. 88.

§ 3º O PRESTADOR deve informar ao usuário, por escrito, a descrição da deficiência ocorrida, assim como os procedimentos a serem adotados para a compensação do faturamento, com base no art. 114.

§ 4º A substituição do hidrômetro e demais equipamentos de medição deve ser realizada, no máximo, em até 30 (trinta) dias após a data de constatação da deficiência, com exceção para os casos previstos no art. 66.

§ 5º O PRESTADOR deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do usuário, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas subsequentes.

§ 6º Condiciona-se a caracterização da deficiência no hidrômetro ou demais equipamentos de medição ao disposto no § 1º do art. 109.

§ 7º No caso de aplicação do inciso I, a avaliação técnica dos equipamentos de medição pode ser realizada pela rede de laboratórios acreditados ou pelo laboratório do PRESTADOR de serviços, desde que com pessoal tecnicamente habilitado e equipamentos calibrados conforme padrões do órgão metrológico, devendo o processo ter certificação na norma ABNT NBR ISO 9001.



Seção XI

Do Faturamento das Diferenças

Art. 91. Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, aplica-se a tarifa vigente à época da ocorrência, devendo as diferenças ser atualizadas pelo IGP-M.

Seção XII

Do Pagamento

Art. 92. Faculta-se ao PRESTADOR disponibilizar, sem ônus, aos seus usuários:

I – o pagamento automático de valores por meio de débito em conta-corrente; e

II – a consolidação de todos os valores faturados referentes às unidades usuárias sob uma mesma titularidade em fatura que permita o pagamento do montante total de débitos por meio de uma única operação.

§ 1º A implementação do disposto no inciso I ou II, para cada usuário, deve ser precedida de sua autorização expressa e pode ser cancelada pelo mesmo a qualquer tempo.

§ 2º No caso de que trata o inciso II, o PRESTADOR deve emitir as faturas correspondentes a cada unidade usuária, sempre que solicitado pelo usuário.

Art. 93. O débito pode ser parcelado, mediante solicitação expressa do usuário e consentimento do PRESTADOR.

§ 1º O atraso no pagamento implica a incidência de multa, juros de mora e atualização monetária, conforme disposto no art. 105.

§ 2º As parcelas, com a devida especificação, podem ser incluídas nas faturas subsequentes, resguardada a possibilidade de suspensão do fornecimento nos casos de seu inadimplemento.

§ 3º O PRESTADOR, por solicitação do titular da unidade usuária classificada na categoria residencial baixa renda, deve parcelar o débito que não tenha sido anteriormente parcelado, observado o mínimo de três parcelas.

Art. 94. O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

Art. 95. Após o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.



CAPÍTULO IX DA FATURA

Seção I Das Informações Constantes na Fatura

Art. 96. A fatura de água e/ou esgoto deve conter:

I – obrigatoriamente:

- a) nome do usuário;
- b) número de inscrição no CNPJ, CPF ou RANI;
- c) código de identificação da unidade usuária;
- d) categoria da unidade usuária;
- e) endereço da unidade usuária;
- f) números de identificação do hidrômetro;
- g) datas e registros das leituras anterior e atual do hidrômetro, e a data prevista para a próxima leitura;
- h) data de apresentação e de vencimento da fatura;
- i) grandezas e respectivos valores relativos aos produtos e serviços prestados, discriminando-se as tarifas aplicadas em conformidade com as Resoluções de homologação publicadas pela AGER/MT;
- j) histórico do volume consumido nos últimos 12 (doze) meses e média atualizada;
- k) valor total a pagar;
- l) descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;
- m) qualidade da água fornecida nos termos da legislação vigente;
- n) aviso de que informações sobre as condições gerais de fornecimento, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos se encontram à disposição dos usuários, para consulta, nos postos de atendimento do PRESTADOR e na página da internet, quando houver;



- o) número de telefone da central de teleatendimento, da Ouvidoria, quando houver e outros meios de acesso ao PRESTADOR para solicitações ou reclamações, em destaque;
- p) número de telefone das telefone da central de teleatendimento da AGER/MT.

II – quando pertinente:

- a) multa por atraso de pagamento e outros acréscimos moratórios individualmente discriminados;
- b) valor monetário equivalente ao desconto recebido;
- c) indicação de cada fatura vencida e não paga, a ser incluída até o segundo ciclo de faturamento subsequente, enquanto permanecer o inadimplemento;
- d) indicação de faturamento realizado nos termos dos arts. 73, 74, 75, 78, 84, 88 e 90 e o motivo da não realização da leitura;
- e) percentual do reajuste tarifário, o número da Resolução que o autorizou e a data de início de sua vigência, na primeira fatura que incidir os efeitos da Resolução de homologação da revisão ou reajuste tarifário;
- g) declaração de quitação anual de débitos, nos termos do art. 104;
- f) indicação da existência de parcelamento, valor, número da parcela e número total de parcelas pactuado com o PRESTADOR.

Seção II

Das Informações e Contribuições de Caráter Social

Art. 97. Além das informações relacionadas no art. 96, fica facultado ao PRESTADOR incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 98. Faculta-se a inclusão, sem ônus ao usuário, de forma discriminada na fatura, de contribuições ou doações para entidades legalmente reconhecidas com fins de interesse social, desde que comprovadamente autorizadas mediante manifestação voluntária do titular da unidade usuária, que pode, a qualquer tempo, solicitar sua exclusão diretamente ao PRESTADOR.

Seção III

Da Entrega



Art. 99. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação.

Art. 100. A entrega da fatura e demais correspondências deve ser efetuada no endereço da unidade usuária.

§ 1º No caso de unidade usuária localizada em área atendida pelo serviço postal, o usuário pode solicitar a entrega da fatura e demais correspondências em outro endereço, sendo permitida a cobrança de valor equivalente às despesas postais adicionais.

§ 2º No caso de unidade usuária localizada em área não atendida pelo serviço postal, o PRESTADOR, após prévia informação ao usuário, pode disponibilizar a fatura e demais correspondências no posto de atendimento presencial mais próximo, sendo facultado ao usuário indicar outro endereço atendido pelo serviço postal, sem a cobrança de despesas adicionais.

§ 3º A entrega da fatura e demais correspondências deve ser realizada por meio eletrônico, quando solicitado pelo usuário, ou por outro meio ajustado entre este e o PRESTADOR.

Art. 101. A segunda via da fatura deve ser emitida com todas as informações constantes na primeira via e, adicionalmente, conter em destaque a expressão “segunda via”.

Parágrafo único. Alternativamente à emissão da segunda via, o usuário pode optar por receber o código de barras que viabilize o pagamento da fatura, sendo vedada a cobrança adicional por este serviço.

Seção IV **Do Vencimento**

Art. 102. Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:

I - 05 (cinco) dias úteis para as unidades usuárias de todas as categorias, ressalvada a mencionada no inciso II;

II - 10 (dez) dias úteis para a categoria Pública.

Art. 103. Quando da solicitação do fornecimento, alteração de titularidade ou, quando solicitado, o PRESTADOR deve oferecer pelo menos 06 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente, em intervalos regulares ao longo do mês.

Parágrafo único. A data de vencimento da fatura somente pode ser modificada com autorização prévia do usuário, para um intervalo não inferior a 12 (doze) meses.



Seção V

Da Declaração de Quitação Anual

Art. 104. O PRESTADOR deve emitir e encaminhar, sem ônus, ao usuário declaração de quitação anual de débitos, conforme disposto na legislação vigente.

§ 1º A declaração de quitação anual de débitos compreende os meses de janeiro a dezembro de cada ano, tendo como referência a data do vencimento da respectiva fatura, e deve ser encaminhada ao usuário até o mês de maio do ano seguinte, em documento próprio.

§ 2º Somente terão direito à declaração de quitação anual de débitos os usuários que quitarem todos os débitos relativos ao ano em referência.

§ 3º Caso o usuário não tenha utilizado os serviços durante todos os meses do ano anterior, terá ele o direito à declaração de quitação dos meses em que houve pagamento das faturas.

§ 4º Caso exista algum débito sendo parcelado ou questionado judicialmente, terá o usuário o direito à declaração de quitação dos meses em que houve pagamento das respectivas faturas.

§ 5º Caso existam débitos que impeçam o envio da declaração de quitação anual até o mês de maio, ela deverá ser encaminhada no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores.

§ 6º Na declaração de quitação anual deve constar a informação de que a mesma substitui, para a comprovação do cumprimento das obrigações do usuário, as quitações dos faturamentos mensais dos débitos do ano a que se refere e dos anos anteriores.

§ 7º A declaração de quitação anual refere-se exclusivamente às faturas daquele período, sem prejuízo de eventuais cobranças complementares previstas nas normas vigentes.

§ 8º O usuário que não seja mais titular da unidade usuária, quando da emissão da declaração de quitação anual de débitos, pode solicitá-la ao PRESTADOR de serviços.

CAPÍTULO X

DO INADIMPLEMENTO

Seção I

Dos Acréscimos Moratórios

Art.105. Na hipótese de atraso no pagamento da fatura emitida pelo PRESTADOR, sem prejuízo da legislação vigente, faculta-se a cobrança de multa, atualização monetária com

base na variação do IGP-M e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculados *pro rata die*.

§ 1º Para a cobrança de multa, deve-se observar o percentual máximo de 2% (dois por cento).

§ 2º A multa e os juros de mora incidem sobre o valor total da fatura, excetuando-se:

I - os valores relativos à cobrança de atividades acessórias ou atípicas, contribuições ou doações de interesse social;

II – as multas e juros de períodos anteriores.

§ 3º Havendo disposições contratuais pactuadas entre a distribuidora e consumidor, estabelecendo condições diferenciadas, prevalece o pactuado, limitado aos percentuais estabelecidos neste artigo.

Seção II

Das Restrições e do Acompanhamento do Inadimplemento

Art. 106. Quando houver débitos decorrentes da prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, o PRESTADOR pode condicionar à quitação dos referidos débitos:

I – a ligação ou alteração da titularidade solicitadas por quem tenha débitos no mesmo ou em outro local de sua área de concessão; e

II – a religação, aumento de vazão, a contratação de fornecimentos especiais ou de serviços, quando solicitados por usuário que possua débito com o PRESTADOR na unidade usuária para a qual está sendo solicitado o serviço.

§ 1º O PRESTADOR não pode condicionar os atendimentos previstos nos incisos I e II aos seguintes casos:

I - pagamento de débito não autorizado pelo usuário; ou

II - pagamento de débito pendente em nome de terceiros, exceto quando ocorrer continuidade na exploração da mesma atividade econômica, sob a mesma ou outra razão social, firma ou nome individual, independentemente da classificação da unidade usuária.

§ 2º O prazo máximo de cobrança de faturas em atraso é de 60 (sessenta) meses.

§ 3º O PRESTADOR deve enviar trimestralmente à AGER/MT, até o último dia útil do mês subsequente ao trimestre de referência, o relatório de acompanhamento de inadimplência das unidades usuárias, conforme modelo a ser definido pela AGER/MT.

Art.107. O usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação de serviços por parte do PRESTADOR, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e ser executado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

CAPÍTULO XI **DOS PROCEDIMENTOS IRREGULARES**

Seção I

Da Caracterização da Irregularidade e da Recuperação da Receita

Art. 108. Constituem procedimentos irregulares a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

I - intervenção nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

II - violação ou retirada de hidrômetro ou de limitador de consumo;

III - interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com água não procedente do abastecimento público;

IV - utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel ou economia;

V - uso de dispositivos intercalados no ramal predial que prejudiquem o abastecimento público de água;

VI - lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;

VII - lançamento na rede coletora de esgotos, que por suas características, exijam tratamento prévio;

VIII - impedimento injustificado na realização de vistorias ou fiscalização por empregados do PRESTADOR ou seu preposto;

IX - adulteração de documentos da empresa, pelo usuário ou por terceiros em benefício deste;
e

X - descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em lei e em Resoluções da AGER/MT.

Parágrafo único. O usuário que praticar qualquer das infrações acima estará sujeito às sanções civis e criminais previstas na legislação.



Art. 109. Na ocorrência de indício de procedimento irregular, o PRESTADOR deve adotar as providências necessárias para sua fiel caracterização e apuração do consumo não faturado ou faturado a menor.

§ 1º O PRESTADOR deve compor conjunto de evidências para a caracterização de eventual irregularidade por meio dos seguintes procedimentos:

I – emitir o Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI, em formulário próprio, elaborado pelo PRESTADOR contendo no mínimo as seguintes informações:

- a) identificação do usuário;
- b) endereço da unidade usuária;
- c) número de conta da unidade usuária;
- d) categoria da unidade usuária;
- e) atividade desenvolvida;
- f) tipo de medição;
- g) identificação, localização e leitura do hidrômetro;
- h) selos e/ou lacres encontrados;
- i) descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- j) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do usuário presente e sua respectiva identificação; e
- k) identificação e assinatura do preposto responsável do PRESTADOR.

II – solicitar perícia técnica, a seu critério, ou quando requerida pelo usuário ou por seu representante legal;

III – elaborar relatório de avaliação técnica, quando constatada a violação do hidrômetro ou demais equipamentos de medição, exceto quando for solicitada a perícia técnica de que trata o inciso II;

IV – efetuar a avaliação do histórico de consumo água; e

V – implementar, quando julgar necessário, os seguintes procedimentos:



- a) medição fiscalizadora, com registros de fornecimento de, no mínimo, 15 (quinze) dias consecutivos; e
- b) recursos visuais, tais como fotografias e vídeos.

§ 2º Uma cópia do TOI deve ser entregue ao usuário ou àquele que acompanhar a inspeção, no ato da sua emissão, mediante recibo.

§ 3º Quando da recusa do usuário em receber a cópia do TOI, esta deve ser enviada em até 15 (quinze) dias por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento.

§ 4º O usuário tem 15 (quinze) dias, a partir do recebimento do TOI, para informar ao PRESTADOR a opção pela perícia técnica no hidrômetro e demais equipamentos, quando for o caso, desde que não se tenha manifestado expressamente no ato de sua emissão.

§ 5º Nos casos em que houver a necessidade de retirada do hidrômetro ou demais equipamentos de medição, o PRESTADOR deve acondicioná-los em invólucro específico, a ser lacrado no ato da retirada, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao usuário ou àquele que acompanhar a inspeção, e encaminhá-los por meio de transporte adequado para realização da avaliação técnica.

§ 6º A avaliação técnica dos equipamentos de medição pode ser realizada pela rede de laboratórios acreditados ou pelo laboratório do PRESTADOR, desde que com pessoal tecnicamente habilitado e equipamentos calibrados conforme padrões do órgão metrológico, devendo o processo ter certificação na norma ABNT NBR ISO 9001, preservado o direito do usuário em requerer a perícia técnica de que trata o inciso II do § 1º.

§ 7º Na hipótese do § 6º, o PRESTADOR deve comunicar ao usuário, por escrito, mediante comprovação, com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência, o local, data e hora da realização da avaliação técnica, para que ele possa, caso deseje, acompanhá-la pessoalmente ou por meio de representante nomeado.

§ 8º O usuário pode solicitar, antes da data previamente informada pelo PRESTADOR, uma única vez, novo agendamento para realização da avaliação técnica do equipamento.

§ 9º Caso o usuário não compareça à data previamente informada, faculta-se ao PRESTADOR seguir cronograma próprio para realização da avaliação técnica do equipamento, desde que observado o disposto no § 7º.

§ 10. Comprovada a irregularidade nos equipamentos de medição, o usuário será responsável pelos custos de frete e da perícia técnica, caso tenha optado por ela, devendo o PRESTADOR informá-lo previamente destes custos, vedada a cobrança de demais custos.

§ 11. Os custos de frete de que trata o § 10 devem ser limitados ao disposto no § 10 do art. 115.



Art. 110. Comprovado o procedimento irregular, para proceder à recuperação da receita, o PRESTADOR deve apurar as diferenças entre os valores efetivamente faturados e aqueles apurados por meio de um dos critérios descritos nos incisos a seguir, aplicáveis de forma sucessiva, sem prejuízo do disposto nos arts. 112 e 167:

I – utilização do consumo apurado por medição fiscalizadora, proporcionalizado em 30 dias, desde que utilizada para caracterização da irregularidade, segundo a alínea “a” do inciso V do § 1º do art. 109;

II – aplicação do fator de correção obtido por meio de aferição do erro de medição causado pelo emprego de procedimentos irregulares, desde que os lacres do hidrômetro estejam intactos;

III – utilização da média dos 03 (três) maiores valores disponíveis de consumo de água, proporcionalizados em 30 dias, ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de medição regular, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

IV – determinação do consumo de água excedente, quando identificado desvio, por meio de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas;

V – utilização dos valores máximos de consumo de água, proporcionalizado em 30 (trinta) dias, dentre os ocorridos nos 3 (três) ciclos imediatamente posteriores à regularização da medição.

Art.111. Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o PRESTADOR iniciou a operação no logradouro onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 24 (vinte e quatro) meses.

Parágrafo único. O PRESTADOR poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução do débito decorrente da situação descrita no *caput* deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressalvando-se quando o usuário comprovar efetivamente o tempo em que é o responsável pela unidade usuária, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

Seção II

Do Custo Administrativo

Art. 112. Nos casos de recuperação da receita, o PRESTADOR pode cobrar, adicionalmente, o custo administrativo incorrido com a realização de inspeção *in loco*, conforme valores estabelecidos em Resolução específica.

Parágrafo único. Este procedimento somente se aplica aos casos em que o usuário for responsável pela custódia dos equipamentos de medição do PRESTADOR, conforme disposto

no parágrafo único do art. 160, ou nos demais casos, quando a responsabilidade for comprovadamente a ele atribuída.

Seção III

Da Duração da Irregularidade

Art. 113. O período de duração, para fins de recuperação da receita, no caso da prática comprovada de procedimentos irregulares, deve ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de água, respeitados os limites instituídos neste artigo.

§ 1º Na impossibilidade do PRESTADOR identificar o período de duração da irregularidade, mediante a utilização dos critérios citados no *caput*, o período de cobrança fica limitado a 06 (seis) ciclos, imediatamente anteriores à constatação da irregularidade.

§ 2º A retroatividade de aplicação da recuperação da receita disposta no *caput* fica restrita à última inspeção nos equipamentos de medição do PRESTADOR, não considerados o procedimento de leitura regular ou outros serviços comerciais e emergenciais.

§ 3º Comprovado, pelo PRESTADOR ou pelo usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao atual titular da unidade usuária, a este somente devem ser faturadas as diferenças apuradas no período sob sua responsabilidade.

§ 4º O prazo máximo de cobrança retroativa é de 36 (trinta e seis) meses.

Seção IV

Das Diferenças Apuradas

Art. 114. Nos casos em que houver diferença a cobrar, o PRESTADOR deve informar ao usuário, por escrito, a respeito dos seguintes elementos:

I – ocorrência constatada;

II – memória descritiva dos cálculos do valor apurado referente às diferenças de consumos de água excedentes, consoante aos critérios fixados nesta Resolução;

III – elementos de apuração da ocorrência, incluindo as informações da medição fiscalizadora, quando for o caso;

IV – critérios adotados na compensação do faturamento;

V – direito de reclamação previsto nos §§ 1º e 3º deste artigo; e

VI – tarifa(s) utilizada(s).



§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança dos respectivos valores, o usuário pode apresentar reclamação, por escrito, ao PRESTADOR, a ser realizada em até 30 (trinta) dias da notificação.

§ 2º Na hipótese do § 1º, o PRESTADOR deve comunicar, por escrito, no prazo de 15 (quinze) dias o resultado da reclamação ao usuário, incluindo, em caso de indeferimento, informação sobre o direito do usuário em formular reclamação à Ouvidoria do PRESTADOR com o respectivo telefone, endereço para contato e demais canais de atendimento disponibilizados, observado o disposto no §1º do art. 191.

§ 3º Nos casos de diferenças a pagar, o vencimento da fatura com as diferenças, independente da data de sua apresentação, deve ocorrer após o término do prazo previsto no § 1º nos casos onde o usuário não apresente sua reclamação, ou somente após a efetiva comunicação do PRESTADOR, nos casos do § 2º, considerados adicionalmente os prazos mínimos estabelecidos no art. 102.

§ 4º Na hipótese de o montante cobrado a maior não ter sido pago, o PRESTADOR deve cancelar a cobrança do referido valor e providenciar o reenvio da fatura com os valores devidamente ajustados.

§ 5º O prazo máximo para apuração dos valores, informação e apresentação da fatura ao usuário nos casos de procedimentos irregulares ou deficiência de medição é de 12 (doze) meses a partir da emissão do TOI.

CAPÍTULO XII

DAS RESPONSABILIDADES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Seção I

Da Aferição de Hidrômetros

Art. 115. O PRESTADOR deve realizar, em até 30 (trinta) dias, a aferição dos hidrômetros e demais equipamentos de medição, solicitada pelo usuário.

§ 1º O PRESTADOR pode agendar com o usuário no momento da solicitação ou informar, com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis, a data fixada e o horário previsto para a realização da aferição, de modo a possibilitar o seu acompanhamento pelo usuário.

§ 2º O PRESTADOR deve entregar ao usuário o relatório de aferição informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, os dados do padrão de medição utilizado, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e os esclarecimentos quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico.

§ 3º O usuário pode, no prazo de 30 (trinta) dias, contado a partir do recebimento da comunicação do resultado do PRESTADOR, solicitar posterior aferição do equipamento de



medição pelo órgão metrológico, devendo o PRESTADOR informar previamente ao usuário os custos de frete e de aferição e os prazos relacionados, vedada a cobrança de demais custos.

§ 4º Caso as variações excedam os limites percentuais admissíveis estabelecidos na legislação metrológica vigente, os custos devem ser assumidos pelo PRESTADOR, e, caso contrário, pelo usuário.

§ 5º Quando não for efetuada a aferição no local da unidade usuária pelo PRESTADOR, esta deve acondicionar o equipamento de medição em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada, e encaminhá-lo por meio de transporte adequado para aferição em laboratório, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao usuário.

§ 6º No caso do § 5º, a aferição do equipamento de medição deve ser realizada em local, data e hora, informados com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência ao usuário, para que este possa, caso deseje, acompanhar pessoalmente ou por meio de representante legal.

§ 7º A aferição do equipamento de medição pode ser realizada pela rede de laboratórios acreditados ou pelo laboratório do PRESTADOR, desde que com pessoal tecnicamente habilitado e equipamentos calibrados conforme padrões do órgão metrológico, devendo o processo ter certificação na norma ABNT NBR ISO 9001.

§ 8º O usuário pode solicitar, antes da data previamente informada pelo PRESTADOR, uma única vez, novo agendamento para realização da aferição do equipamento de medição.

§ 9º Caso o usuário não compareça na data previamente informada, faculta-se ao PRESTADOR seguir cronograma próprio, devendo enviar ao usuário, em até 30 (trinta) dias, o relatório de aferição.

§ 10. O PRESTADOR não deve cobrar a título de custo de frete de que trata o § 3º valor superior ao cobrado pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos na modalidade “PAC”.

§ 11. Os prazos para encaminhamento do relatório de aferição ao usuário ficam suspensos quando a aferição for realizada por órgão metrológico, continuando a ser computados após o recebimento do relatório pelo PRESTADOR.

§ 12. Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no art. 88.

Seção II

Das Diretrizes para a Adequada Prestação dos Serviços

Art. 116. O PRESTADOR é obrigado a fornecer os serviços públicos de abastecimento e/ou de esgotamento sanitário aos interessados cujas unidades usuárias estejam localizadas na área de sua responsabilidade, sejam de caráter permanente e desde que suas instalações



hidrossanitárias satisfaçam às condições técnicas de segurança, proteção e operação adequadas, ressalvadas as exceções previstas na legislação aplicável.

Art. 117. O PRESTADOR deve observar o princípio da isonomia nas relações com os usuários.

Art. 118. O PRESTADOR é responsável, além das obrigações que precedem o início do fornecimento dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, pela prestação de serviço adequado a todos os seus usuários, assim como pelas informações necessárias à defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, assim como a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço, observado o disposto no Capítulo XIV, a sua interrupção:

I – em situação emergencial, assim caracterizada a deficiência técnica ou de segurança em instalações de unidade usuária que ofereçam risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema ou, ainda, o caso fortuito ou de força maior; ou

II – após prévia notificação, por razões de ordem técnica ou de segurança em instalações de unidade usuária, ou pelo inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

§ 4º O PRESTADOR deverá elaborar planos de emergência e de contingência para os casos de paralisações do fornecimento, decorrentes de casos fortuitos ou força maior, com o intuito de minimizar o problema.

§ 5º O plano de emergência e contingência deverá garantir o abastecimento dos serviços essenciais, definidos no §2º do art. 170, quando o tempo de paralisações for superior a 18 (dezoito) horas.

§ 6º Pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, o PRESTADOR deve cobrar tarifas homologadas pela AGER/MT, facultada a aplicação de descontos sobre esses valores, desde que as reduções não impliquem pleitos compensatórios posteriores quanto à recuperação do equilíbrio econômico-financeiro e seja observada a isonomia.

Art. 119. As alterações das normas e padrões técnicos do PRESTADOR devem ser comunicadas aos usuários, fabricantes, distribuidores, comerciantes de materiais e equipamentos padronizados, técnicos em instalações hidrossanitárias e demais interessados, por meio de jornal de grande circulação.

Parágrafo único. Adicionalmente, faculta-se ao PRESTADOR comunicar as alterações por outros meios que permitam a adequada divulgação e orientação.

Art.120. O PRESTADOR deverá comunicar ao usuário, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, a necessidade de proceder às correções pertinentes, quando constatar deficiência nas instalações internas da unidade usuária, em especial no padrão de ligação de água e/ou na caixa de ligação de esgoto.

§ 1º A inexecução das correções pertinentes no prazo informado pelo PRESTADOR enseja a suspensão do fornecimento, conforme disposto no inciso II do art. 168.

§ 2º Caracteriza deficiência na unidade usuária, o não atendimento às normas e padrões técnicos vigentes à época da sua primeira ligação.

Art.121. O PRESTADOR deve desenvolver e implementar, em caráter rotineiro e de maneira eficaz, campanhas com vistas a:

I – informar ao usuário, em particular e ao público em geral, sobre os cuidados especiais que a água requer na sua utilização;

II – divulgar os direitos e deveres específicos do usuário;

III – orientar sobre a utilização racional da água;

IV – manter atualizado o cadastro das unidades usuárias;

V – divulgar outras orientações por determinação da AGER/MT, assim também, as orientações que julgar necessárias.

Art.122. O PRESTADOR deve promover, de forma permanente, ações de combate ao uso irregular do sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 123. O PRESTADOR é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, devendo mantê-las em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e de segurança.

Art. 124. O PRESTADOR deverá utilizar somente pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Art. 125. O PRESTADOR se obriga a divulgar com antecedência mínima de 72 horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.

Parágrafo único. Em situação de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água deverá ser feita de imediato, após identificada a área de abrangência da emergência.

Art. 126. O PRESTADOR deverá comunicar imediatamente à AGER/MT todas as situações de emergências que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou causem transtornos à população.

Parágrafo único. Todo reparo, medida, melhoramento, substituição e modificação deverá estar descrito em um plano de emergência, previamente aprovado pela AGER/MT.

Art. 127. O PRESTADOR deverá garantir pressões mínimas e controlar e restringir as pressões máximas do sistema, a fim de evitar danos a terceiros e reduzir as perdas de água na rede de distribuição, visando a prestação adequada dos serviços.

Art. 128. O PRESTADOR, de acordo com as normas técnicas vigentes, dotará de hidrantes as redes de distribuição de água, garantindo o fornecimento de água nas condições adequadas de pressão e de vazão.

Parágrafo único. O PRESTADOR, verificada a necessidade de colocação de hidrante em empreendimentos de interesse privado, providenciará a colocação do mesmo de acordo com as normas técnicas vigentes e a partir do pagamento pelo interessado, no prazo estipulado.

Seção III

Do Cadastro

Art.129. O PRESTADOR deverá organizar e manter atualizado o cadastro comercial individual relativo às unidades usuárias e armazenar, no mínimo:

I - identificação do usuário:

- a) nome completo, conforme cadastro da Receita Federal;
- b) Cadastro de Pessoa Física – CPF e Carteira de Identidade ou outro documento de identificação oficial com foto ou ainda o Registro Administrativo de Nascimento Indígena – RANI no caso de indígenas; e
- c) se pessoa jurídica, número da inscrição no CNPJ.

II - número ou código de referência da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária, incluindo o nome do município;

IV – categoria da unidade usuária, com o código da CNAE, quando houver;

V - número de economias por categorias;

VI - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

VII – data do encerramento da relação contratual;

VIII – estimativa de consumo declarada ou prevista no projeto de instalações hidrossanitárias;

IX – informações relativas aos sistemas de medição incluindo os números dos equipamentos de medição e, na falta destas medições, o critério de faturamento;

X – históricos de leitura e de faturamento, referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos, arquivados em meio magnético, com as alíquotas referentes a tributos incidentes sobre o faturamento realizado, possibilitando, inclusive, o gerenciamento dos débitos contraídos por usuários que não mais possuam, em sua área de atuação, unidade usuária sob sua responsabilidade;

XI – registros das solicitações de informação, serviços, sugestões, reclamações e denúncias, com os respectivos números de protocolo, contendo o horário e data da solicitação e das providências adotadas, conforme regulamentação específica;

XII – registros do valor cobrado, referente aos serviços cobráveis previstos em Resolução da AGER/MT, o horário e data da execução dos serviços;

XIII - código referente à tarifa aplicável;

XIV – informações referentes às inspeções/intervenções do PRESTADOR nos equipamentos de medição, violação de lacres dos hidrômetros;

XV – informações referentes a cobranças resultantes de deficiência na medição ou de procedimento irregular;

XVI – coordenadas geográficas da localização da unidade usuária.

§ 1º O PRESTADOR deve disponibilizar, para consulta em tempo real, no mínimo os dados referidos no inciso X relativos aos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento.

§ 2º As informações contidas no cadastro devem ser armazenadas pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos de faturamento.

§ 3º O PRESTADOR deve organizar e manter atualizado o cadastro de unidades usuárias e economias classificadas na categoria residencial baixa renda, relativo a cada família, com as informações necessárias à sua caracterização para o recebimento do benefício estabelecido pelo município.



Seção IV

Da Validação dos Critérios de Elegibilidade para Aplicação da Tarifa Social

Art.130. A comprovação da continuidade do atendimento aos critérios de elegibilidade para aplicação da Tarifa Social deve ser realizada pelo PRESTADOR no mínimo anualmente, no mês de julho, para todas as unidades usuárias classificadas na categoria baixa renda, implicando a perda do benefício em caso de não enquadramento nos critérios estabelecidos pelo município.

Seção V

Do Calendário

Art. 131. O PRESTADOR deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, bem como para apresentação e vencimento da fatura.

Seção VI

Da Qualidade do Atendimento Comercial

Art. 132. A qualidade do atendimento comercial deve ser aferida por meio dos padrões de atendimento comercial, indicados na tabela do Anexo II.

Art. 133. O período de apuração dos padrões de atendimento comercial do PRESTADOR deve ser mensal, considerando todos os atendimentos realizados no período às unidades usuárias, e apresentados trimestralmente à AGER/MT.

Parágrafo único. Consideram-se como realizados todos os atendimentos efetivamente prestados aos usuários no mês de apuração, independentemente da data de solicitação expressa ou tácita do usuário.

Art. 134. Os padrões de atendimento comercial do PRESTADOR devem ser apurados por meio de procedimentos auditáveis e que considerem desde o nível de coleta de dados do atendimento até sua transformação e armazenamento.

Parágrafo único. Os registros dos atendimentos comerciais devem ser mantidos pelo PRESTADOR por período mínimo de 05 (cinco) anos, para uso da AGER/MT.

Seção VII

Do Tratamento das Reclamações

Art. 135. As reclamações recebidas pelo PRESTADOR devem ser classificadas de acordo com o Anexo I desta Resolução.

Art. 136. O PRESTADOR deve apurar mensalmente, conforme definido no Anexo I, as seguintes informações, por tipo de reclamação:

I – quantidade de reclamações recebidas;

II – quantidade de reclamações procedentes;

III – quantidade de reclamações improcedentes;

IV – prazo médio de solução das reclamações procedentes; e

V – quantidade de reclamações recebidas, cujo intervalo entre as reclamações seja menor ou igual a 24 horas referentes à uma mesma unidade usuária.

§ 1º Devem ser computadas as reclamações efetuadas por todos os meios disponibilizados pelo PRESTADOR, tais como central de teleatendimento, postos fixos de atendimento, internet e correspondências.

§ 2º Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos usuários, os contratos, a existência de nexos causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência do PRESTADOR ou de seus contratados.

§ 3º A reclamação deve ser computada como procedente ou improcedente quando do seu encerramento, independentemente do mês do seu recebimento.

§ 4º O prazo de solução de uma reclamação é o período compreendido entre o momento do recebimento da reclamação e a sua solução por parte do PRESTADOR, observados ainda os procedimentos dispostos em relação aos tipos de reclamações tratadas por regulamentação específica.

§ 5º Nos casos onde a reclamação do usuário implicar a realização de um serviço por parte do PRESTADOR, pode se considerar a própria execução do serviço como a solução da reclamação, desde que não haja disposição em regulamentação específica sobre a necessidade de resposta formal ao usuário.

§ 6º A contagem do prazo de solução da reclamação pode ser suspensa sempre que houver previsão em regulamentação específica, devendo ser devidamente fundamentada e informada ao usuário.

§ 7º Quando o usuário reclamar reiteradas vezes sobre o mesmo objeto, antes da solução do PRESTADOR, deverá ser considerado para apuração das informações, apenas a primeira reclamação.

Seção VIII

Da Responsabilidade Ambiental

Art. 137. O PRESTADOR será responsável pelo manejo, condicionamento, transporte e disposição adequada e ambientalmente aceitáveis dos lodos e subprodutos resultantes das unidades operacionais e dos processos de tratamento, em conformidade com a legislação ambiental vigente.

Art. 138. Os referidos sólidos deverão ser drenados e/ou secados, anteriormente à sua disposição final, devendo a parte líquida drenada ser recirculada para os sistemas de tratamento ou despejada, desde que satisfaça a legislação ambiental.

§ 1º Nos casos de incineração, deverão ser respeitadas as normas de emissão de gases de combustão definidas na legislação ambiental.

§ 2º As cinzas resultantes do processo de incineração deverão ser dispostas em terrenos destinados a aterro sanitário, adotando-se as medidas necessárias para evitar a lixiviação de metais tóxicos em fontes de água superficiais ou subterrâneas, respeitando-se, em qualquer hipótese, a legislação ambiental.

Art. 139. O uso de lodos e outros subprodutos de tratamento estarão sujeitos às normas que regem o assunto, observando-se a legislação ambiental e em especial, as Resoluções do CONAMA.

Seção IX

Dos Ramais Prediais de Água e de Esgoto

Art. 140. Os ramais prediais serão assentados pelo PRESTADOR às suas expensas, observado o disposto nos arts. 48 e 57 e no *caput* do art. 55.

Art. 141. Compete ao PRESTADOR, quando solicitado e justificado, informar ao interessado a pressão e vazão na rede de distribuição e capacidade de vazão da rede coletora para atendimento ao usuário.

Art. 142. O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto deverá ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária.

Parágrafo único. Em imóveis com mais de uma categoria de economia, a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada categoria poderá ser independente, e alimentada e/ou esgotada através de ramal predial individual.

Art. 143. Nas ligações já existentes, o PRESTADOR providenciará a individualização do ramal predial de que trata o artigo anterior, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel.

Art. 144. A substituição do ramal predial será de responsabilidade do PRESTADOR, sendo realizada com ônus para o usuário, quando for por ele solicitada.

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

Art. 145. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de sistemas condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Resolução.

§ 1º A operação e manutenção dos ramais condominiais de esgoto serão atribuições dos usuários, sendo o PRESTADOR responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

§ 2º É facultado ao PRESTADOR, quando solicitado pelo usuário, prestar suporte técnico-operacional para solucionar eventuais problemas em sistemas condominiais de esgoto.

§ 3º Caberá ao PRESTADOR instruir os usuários sobre o uso adequado e racional dos sistemas condominiais de esgoto.

§ 4º Os ramais condominiais construídos sob as calçadas serão considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

Art. 146. Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, o usuário deverá solicitar ao PRESTADOR as correções necessárias.

Art. 147. Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pelo PRESTADOR, por conta do usuário, cabendo-lhe a penalidade prevista no parágrafo único do art. 108.

Art. 148. Nos casos de reforma ou ampliação de imóveis já ligados às redes de distribuição de água e/ou rede coletora de esgoto, o PRESTADOR poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se, se necessário, a devida alteração contratual e cadastral.

Seção X

Da Execução dos Projetos e Obras de Ampliação e Melhorias dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Art. 149. O PRESTADOR deverá nas fases de elaboração dos projetos e de execução das obras obter as licenças pertinentes, devendo:

I- arcar com o pagamento dos custos correspondentes;

II- utilizar materiais cuja qualidade seja compatível com as normas editadas pelos órgãos técnicos especializados e,

III- cumprir todas as especificações e normas técnicas brasileiras que assegurem integral solidez e segurança à obra, tanto na sua fase de construção quanto na de operação.

§ 1º O PRESTADOR ficará responsável pelo desenvolvimento e execução dos projetos básicos e executivos pertinentes à execução das obras.

§ 2º Não existindo norma nacional aplicável, o PRESTADOR poderá optar pela utilização de materiais padronizados por outra norma internacionalmente reconhecida.

Art.150. O PRESTADOR deverá obter junto ao Poder Concedente as declarações de utilidade pública das áreas a serem utilizadas para a prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, devendo enviar as respectivas declarações à AGER/MT para conhecimento.

Art.151. O PRESTADOR somente poderá iniciar a execução das obras e serviços após a aprovação das licenças sob sua responsabilidade e a obtenção das declarações de utilidade pública, bem como, concretizar as desapropriações e instituições de servidão, seja mediante acordo ou por intermédio de ação judicial, arcando com o pagamento das indenizações correspondentes.

Art.152. O PRESTADOR deverá minimizar transtornos aos usuários e à população na fase de implantação de projetos, devendo, imediatamente após o término das obras, criar condições para a pronta abertura parcial ou total do trânsito de veículos e pedestres nas áreas atingidas, de forma que os locais abertos ao trânsito estejam em perfeitas e adequadas condições de uso, respeitadas as posturas e normas de cada município.

Art.153. O PRESTADOR solicitará formalmente ao Poder Concedente autorização para implantação de redes de distribuição de água e rede coletora de esgoto em logradouros, cujo *greide* não esteja definido.

Parágrafo único. O não fornecimento pelo Poder Concedente da informação solicitada pelo PRESTADOR referente ao *greide*, conforme determinado no *caput*, não ensejará ônus ao PRESTADOR de possíveis remoções e/ou remanejamentos de tubulações e instalações que se tornarem tecnicamente inadequadas.



Art.154. Nenhuma construção que possa interferir ou comprometer os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, situada na área de atuação do PRESTADOR, poderá ser executada sem que o projeto tenha sido aprovado por ele.

Art.155. Não serão de responsabilidade do PRESTADOR as despesas referentes à remoção, recolocação ou modificação de tubulações e de instalações dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, em decorrência das obras que forem executadas por empresas ou órgãos da Administração Pública direta e indireta, federais, estaduais e municipais.

§ 1º No caso de obras executadas por particulares, as despesas de que trata este artigo serão custeadas pelos interessados e estarão sujeitas à anuência do PRESTADOR.

§ 2º Os danos causados às tubulações e instalações de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário serão reparados pelo PRESTADOR, assegurado o direito de regresso contra o causador do dano, desde que provada a culpa ou dolo.

Art.156. Nos serviços executados nas redes de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, que impliquem na demolição de pavimentos e/ou passeios, caberá ao PRESTADOR a responsabilidade pela recomposição, limitada exclusivamente aos locais onde houve intervenção de serviços, sendo mantido o mesmo tipo do pavimento e/ou passeio anterior.

CAPÍTULO XIII **DAS RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO**

Seção I **Dos Distúrbios no Sistema**

Art.157. Quando o usuário praticar em sua unidade usuária, à revelia do PRESTADOR, quaisquer intervenções que venham a causar danos ao sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, ou ainda a terceiros, o PRESTADOR deve exigir o cumprimento das seguintes medidas:

I – o pagamento do valor das obras necessárias no sistema, destinadas à correção dos efeitos desses distúrbios;

II – ressarcimento ao PRESTADOR de indenizações por danos a terceiros que, comprovadamente, tenham decorrido da intervenção referida no *caput*.

§ 1º Na hipótese do inciso I do *caput*, o PRESTADOR é obrigado a comunicar ao usuário, de forma escrita, específica e com entrega comprovada quanto às obras que realizará e o necessário prazo de conclusão, fornecendo para tanto, o respectivo orçamento detalhado.

§ 2º No caso referido no inciso II do *caput*, o PRESTADOR é obrigado a comunicar ao usuário, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, a ocorrência dos danos, assim como a comprovação das despesas incorridas, nos termos da legislação e regulamentos aplicáveis, garantindo-lhe o direito à ampla defesa e o contraditório.

Seção II

Do Aumento de Demanda

Art.158. O usuário deve submeter previamente à apreciação do PRESTADOR o aumento da demanda que exigir a adequação das instalações.

Seção III

Da Diligência além do Ponto de Entrega

Art.159. É de responsabilidade do usuário manter a adequação técnica, manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega de água e/ou de coleta de esgoto.

Parágrafo único. O PRESTADOR não será responsável, ainda que tenha procedido vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização.

Art.160. O usuário é responsável:

I – pelos danos causados a pessoas ou bens, decorrentes de defeitos na sua unidade usuária, em razão de má utilização e conservação das instalações;

II – pelas adaptações na unidade usuária, necessárias ao recebimento dos equipamentos de medição decorrentes de mudança de categoria;

III – pelos danos causados aos equipamentos de medição ou ao sistema, decorrentes de qualquer procedimento irregular ou deficiência técnica da unidade usuária; e

IV – pela custódia dos equipamentos de medição do PRESTADOR, na qualidade de depositário a título gratuito, quando instalados no interior de sua propriedade.

Parágrafo único. A responsabilidade por danos causados aos equipamentos de medição instalados em área externa ao imóvel não pode ser atribuída ao usuário, salvo nos casos de ação comprovada que lhe possa ser imputada.

Art. 161. A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário em particular, será de sua inteira responsabilidade.



Parágrafo único. As restaurações de que trata este artigo ficarão sob responsabilidade do PRESTADOR nos casos de manutenção, ou quando o serviço realizado for de iniciativa e interesse do próprio PRESTADOR.

Art. 162. Observada a pressão mínima pelo PRESTADOR, quando não for possível o abastecimento direto de prédios ligados à rede de distribuição de água, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários à viabilização do seu consumo de água, obedecidas as especificações técnicas do PRESTADOR.

Art. 163. Os despejos que por sua natureza não puderem ser lançados diretamente na rede pública de esgotamento sanitário deverão, obrigatoriamente, ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes, cujo lançamento na rede coletora dependerá de contrato específico.

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

Art.164. O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo PRESTADOR, a ocorrência dos seguintes fatos:

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

II - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

CAPÍTULO XIV **DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO**

Seção I **Da Ausência de Relação de Contratual**

Art.165. O PRESTADOR deve interromper o fornecimento, de forma imediata, quando constatada ligação clandestina que permita a utilização de água, sem que haja relação contratual.

Parágrafo único. Quando por responsabilidade exclusiva do usuário inexistir contrato vigente, o PRESTADOR deve efetuar a suspensão do fornecimento, observadas as condições estabelecidas no art. 65.



Art.166. Quando constatado o fornecimento de água a terceiros por aquele que não possua outorga pelos órgãos competentes, o PRESTADOR deve interromper, de forma imediata, a interligação correspondente, ou, havendo impossibilidade técnica, suspender o fornecimento da unidade usuária.

Seção II **Da Situação Emergencial**

Art.167. O PRESTADOR deve suspender imediatamente o fornecimento quando for constatada deficiência técnica ou de segurança na unidade usuária que caracterize risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema.

Seção III **Da Suspensão Precedida de Notificação**

Art.168. Faculta-se ao PRESTADOR suspender o fornecimento por razões de ordem técnica ou de segurança na unidade usuária, precedida da notificação prevista no art. 170, nos seguintes casos:

I – pelo impedimento de acesso para fins de leitura, substituição de hidrômetro e inspeções, devendo o PRESTADOR notificar o usuário até o terceiro ciclo de faturamento seguinte ao início do impedimento;

II – pela inexecução das correções indicadas no prazo informado pelo PRESTADOR, quando da constatação de deficiência não emergencial na unidade usuária, em especial no padrão de entrada; ou

III – pela inexecução das adequações indicadas no prazo informado pelo PRESTADOR, quando, à sua revelia, o usuário utilizar na unidade usuária dispositivo que provoque distúrbios ou danos ao sistema, ou ainda às instalações e equipamentos de outros usuários.

Parágrafo único. A notificação de que trata o inciso I, sem prejuízo do prevista no art.75, deve ser escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na própria fatura.

Art.169. A suspensão por inadimplemento, precedida da notificação prevista no art. 170, ocorre pelo:

I – não pagamento da fatura relativa à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

II – não pagamento de serviços cobráveis, previstos no art. 81; ou

III - não pagamento de prejuízos causados nas instalações do PRESTADOR, cuja responsabilidade tenha sido imputada ao usuário, desde que vinculados à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

§ 1º Na hipótese dos incisos I e II, a apresentação da quitação do débito à equipe responsável, no momento precedente à suspensão do fornecimento, obsta sua efetivação, ainda que se trate de quitação intempestiva.

§ 2º É vedada a suspensão do fornecimento após o decurso do prazo de 90 (noventa) dias, contado da data da fatura vencida e não paga, salvo comprovado impedimento da sua execução por determinação judicial ou outro motivo justificável, ficando suspensa a contagem pelo período do impedimento.

§ 3º Para as unidades usuárias classificadas na categoria Residencial Baixa Renda deve ocorrer com intervalo mínimo de 30 (trinta) dias entre a data de vencimento da fatura e a data da suspensão do fornecimento.

§ 4º Após a notificação de que trata o art.170 e, caso não efetue a suspensão do fornecimento, o PRESTADOR deve incluir em destaque nas faturas subsequentes a informação sobre a possibilidade da suspensão durante o prazo estabelecido no § 2º.

§ 5º O PRESTADOR deve adotar o horário de 8h às 18h, em dias úteis, para a execução da suspensão do fornecimento da unidade usuária.

Seção IV **Da Notificação**

Art.170. Para a notificação de suspensão do fornecimento à unidade usuária, prevista na Seção III deste Capítulo, o PRESTADOR deve observar as seguintes condições:

I – a notificação seja escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na fatura, com antecedência mínima de:

- a) 3 (três) dias, por razões de ordem técnica ou de segurança; ou
- b) 15 (quinze) dias, nos casos de inadimplemento.

II – o prazo para encerramento das relações contratuais, conforme disposto no art. 64.

§ 1º A notificação ao usuário que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, deve ser feita ao Poder Público local ou ao responsável pelo serviço, de forma escrita, específica e com entrega comprovada.

§ 2º Entendem-se como serviços essenciais à população aqueles definidos na forma da legislação vigente.



Seção V **Da Suspensão Indevida**

Art.171. A suspensão do fornecimento é considerada indevida quando o pagamento da fatura tiver sido realizado até a data limite prevista na notificação para suspensão do fornecimento ou, ainda, quando a suspensão for efetuada sem observar o disposto nesta Resolução.

Parágrafo único. A suspensão do fornecimento é também considerada indevida sempre que ocorrer 48 (quarenta e oito) horas após o efetivo pagamento.

Seção VI **Da Religação à Revelia**

Art.172. A religação da unidade usuária à revelia do PRESTADOR enseja nova suspensão do fornecimento de forma imediata, assim como a possibilidade de cobrança do custo administrativo de inspeção, conforme valores homologados pela AGER/MT, e o faturamento de eventuais valores registrados e demais cobranças previstas nessa Resolução.

§ 1º A cobrança do custo administrativo de que trata o *caput* se dá com a comprovação da ocorrência mediante a emissão do TOI ou por meio de formulário próprio do PRESTADOR, devendo constar no mínimo as seguintes informações:

- I - identificação do usuário;
- II - endereço da unidade usuária;
- III - código de identificação da unidade usuária;
- IV - identificação e leitura do hidrômetro;
- V - data e hora da constatação da ocorrência; e
- VI - identificação e assinatura do funcionário do PRESTADOR.

§ 2º O formulário deve ser emitido em no mínimo 2 (duas) vias, devendo uma via ser entregue ao usuário.

Seção VII

Da Religação da Unidade Usuária

Art.173. O PRESTADOR deve restabelecer o fornecimento nos seguintes prazos máximos, contados ininterruptamente:

- I – 24 (vinte e quatro) horas, para religação normal de unidade usuária localizada em área urbana;
- II – 48 (quarenta e oito) horas, para religação normal de unidade usuária localizada em área rural;
- III – 04 (quatro) horas, para religação de urgência de unidade usuária localizada em área urbana; e
- IV – 08 (oito) horas, para religação de urgência de unidade usuária localizada em área rural.

§ 1º Constatada a suspensão indevida do fornecimento, o PRESTADOR fica obrigado a efetuar a religação da unidade usuária, sem ônus para o usuário, em até 04 (quatro) horas da constatação, independentemente do momento em que esta ocorra.

§ 2º A contagem do prazo para a efetivação da religação deve ser:

I – para religação normal:

- a) a partir da comunicação de pagamento pelo usuário, obrigando-se o usuário a comprovar a quitação dos débitos no momento da religação; ou
- b) a partir da baixa do débito no sistema do PRESTADOR.

II – para religação de urgência, a partir da solicitação, obrigando-se o usuário a comprovar a quitação dos débitos no momento da religação.

§ 3º Para a execução da religação de unidade usuária, o PRESTADOR deve adotar, no mínimo, o horário de 8h às 18h, em dias úteis.

§ 4º A contagem dos prazos para religação se inicia com a comunicação de pagamento, compensação do débito no sistema do PRESTADOR ou com a solicitação para a religação quando estas ocorrerem em dias úteis, entre 8h e 18h.

§ 5º Quando a comunicação de pagamento, compensação do débito no sistema do PRESTADOR ou a solicitação para a religação ocorrerem após as 18h ou em dia não útil, o início da contagem dos prazos se dá a partir das 8h da manhã do dia útil subsequente.

§ 6º Quando da comunicação de pagamento ou da solicitação para a religação, o PRESTADOR deve informar ao usuário interessado os valores, prazos para execução do

serviço, assim como o período do dia em que são realizados os serviços relativos à religação normal e de urgência.

CAPÍTULO XV DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Seção I Da Estrutura de Atendimento Presencial

Art.174. O PRESTADOR deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, apresentação das solicitações e reclamações, assim como o pagamento da fatura.

Art.175. A estrutura de pessoal destinada ao atendimento presencial deve observar condições de generalidade, eficiência e cortesia, assim como ser dimensionada levando-se em consideração um tempo máximo de espera de 45 (quarenta e cinco) minutos, ressalvada a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior.

Art.176. O horário de atendimento disponibilizado ao público nos postos de atendimento presencial, excetuando-se os sábados, domingos, feriados nacionais e locais, devem ser estabelecidos, observando no mínimo:

I – 4 (quatro) horas diárias para Municípios com até 10.000 (dez mil) unidades usuárias; e

II – 8 (oito) horas diárias para Municípios com mais de 10.000 (dez mil) unidades usuárias.

Parágrafo único. Os horários de atendimento disponibilizados ao público devem ser regulares, previamente informados e afixados à entrada de todo posto de atendimento.

Art.177. Os postos de atendimento presencial devem dispor, para consulta do público em geral, em local de fácil visualização e acesso:

I – exemplar desta Resolução;

II – normas e padrões do PRESTADOR;

III – tabela com a relação, prazos e valores dos serviços cobráveis, informando número e data da Resolução que os houver homologado;

IV – tabela com as tarifas em vigor homologadas pela AGER/MT, informando número e data da Resolução que as houver homologado;

V – livro próprio, formulário padrão ou terminal eletrônico para que o interessado manifeste e protocole por escrito suas sugestões, solicitações ou reclamações, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de 30 (trinta) dias para resposta;

VI – tabela informando e oferecendo no mínimo 6 (seis) datas de vencimento da fatura, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês, para escolha do usuário; e

VII – os números telefônicos para contato por meio do teleatendimento do PRESTADOR e da AGER/MT e, quando houver, da Ouvidoria do PRESTADOR e da AGER/MT.

§ 1º O PRESTADOR poderá adotar, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas a que se referem os incisos acima.

§ 2º Sempre que solicitado pelo usuário, o PRESTADOR deve fornecer gratuitamente exemplar desta Resolução.

Art.178. O PRESTADOR deverá disponibilizar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato a pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da legislação vigente.

Art.179. O PRESTADOR deve possuir em seus escritórios locais, empregados e equipamentos em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.

Art.180. O PRESTADOR deverá proporcionar atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

Seção II

Do Atendimento Telefônico

Art.181. O PRESTADOR deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:

I – gratuidade para o solicitante, independente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;

II – estar disponível todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados.

Parágrafo único. O atendimento será classificado e registrado conforme o disposto no Anexo I desta Resolução.

Seção III

Da Solicitação de Informação, Serviços, Reclamação, Sugestão e Denúncia

Art.182. Os usuários podem requerer informações, solicitar serviços e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente aos canais de atendimento disponibilizados pelo PRESTADOR.

Parágrafo único. O usuário pode ainda requerer informações, encaminhar sugestões, reclamações e denúncias à Ouvidoria do PRESTADOR, quando houver, ou da AGER/MT observado o disposto no §1º do art. 192.

Art.183. As situações emergenciais, que oferecem risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema, devem ter atendimento prioritário.

Art.184. Nos postos de atendimento presencial, o PRESTADOR deve prestar atendimento prioritário, com tratamento diferenciado, a pessoas portadoras de deficiência física, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Art.185. O PRESTADOR deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na tabela de prestação de serviços, aprovada pela AGER/MT.

Art.186. Em todo atendimento, presencial ou telefônico, deve ser informado ao usuário, no início do atendimento, um número de protocolo.

§ 1º Ao número do protocolo de atendimento, devem ser associados o interessado e a unidade usuária, e quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo o PRESTADOR, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação, seja pessoalmente, por telefone ou por escrito.

§ 2º Os registros de atendimentos, acompanhados das informações constantes do § 1º, devem ser implementados de forma a possibilitar a sua posterior auditoria e fiscalização, observando-se o disposto no § 2º do art. 129.

Art.187. O PRESTADOR deverá prestar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas vigentes, o número e a data da Resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

Art.188. As informações solicitadas pelo usuário devem ser prestadas de forma imediata e as reclamações solucionadas em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data do protocolo, ressalvadas as condições específicas e os prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos da AGER/MT.



Parágrafo único. Caso seja necessária a realização de visita técnica à unidade usuária, o PRESTADOR deve realizar contato com o usuário, dentro do prazo a que se refere o *caput*, a fim de justificar e informar o prazo para solução da reclamação, o qual deve ser de no máximo 15 (quinze) dias da data do protocolo.

Art.189. Considera-se a própria execução do serviço como a resposta de uma solicitação, caso não haja disposição explícita sobre a necessidade de um retorno formal ao usuário.

Art.190. Sempre que solicitado pelo usuário, o PRESTADOR deve informar, por escrito, em até 30 (trinta) dias, a relação de todos os registros de atendimento prestados a esse usuário, observado o prazo máximo estabelecido no § 2º do art. 129, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

I – número do protocolo do atendimento;

II – classificação do atendimento conforme tipologia definida no Anexo I;

III – avaliação da procedência ou improcedência do atendimento realizado pelo PRESTADOR;

IV – datas de solicitação do atendimento e de solução por parte do PRESTADOR.

Art.191. No caso de indeferimento de uma solicitação, reclamação ou denúncia do usuário, o PRESTADOR deve apresentar as razões detalhadas do indeferimento, informando ao usuário sobre o direito de formular reclamação à Ouvidoria do PRESTADOR, quando existir, com o respectivo telefone, endereço e demais canais de atendimento disponibilizados para contato.

§ 1º Nos casos de inexistência de Ouvidoria, o PRESTADOR deve informar os telefones e endereços para contato da AGER/MT.

§ 2º A informação de que trata o *caput* deve ser feita por escrito sempre que houver disposição regulamentar específica ou sempre que solicitado pelo usuário ou pela AGER/MT.

Seção IV **Da Ouvidoria**

Art.192. Vencido o prazo para o atendimento de uma solicitação ou reclamação feita para o PRESTADOR, ou se houver discordância em relação às providências adotadas, o usuário pode contatar a Ouvidoria do PRESTADOR, quando houver, a qual deve instaurar processo para a sua apuração.

§1º A Ouvidoria do PRESTADOR deve comunicar ao usuário, em até 15 (quinze) dias, as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas, cientificando-o, caso persista discordância, sobre a possibilidade de contatar diretamente a Ouvidoria da AGER/MT.

§ 2º No caso de reclamações relacionadas com a cobrança de diferenças apuradas, de que tratam os artigos 88, 89, 90 e 114, realizadas até a data limite prevista na notificação para suspensão, e até as efetivas respostas das Ouvidorias da Concessionária e da AGER/MT, ficam vedados exclusivamente para o débito questionado:

I - o condicionamento à quitação do débito, de que trata o art.106;

II - a realização da suspensão de fornecimento por inadimplemento, de que trata o art.169; e

III - a adoção de outras medidas prejudiciais ao usuário.

§ 3º Na hipótese do §2º, o usuário deve manter a adimplência sobre os demais pagamentos não relacionados ao objeto reclamado, os quais devem ser viabilizados pelo PRESTADOR quanto a sua emissão.

Art.193. Vencido o prazo de resposta da Ouvidoria, havendo discordância em relação às providências adotadas ou ainda quando não for oferecido o serviço de Ouvidoria pelo PRESTADOR, as solicitações e reclamações podem ser apresentadas, pelo usuário, diretamente à Ouvidoria da AGER/MT.

§ 1º A AGER/MT, por meio de sua Ouvidoria procederá o tratamento das demandas recebidas, podendo utilizar-se de informações a serem obtidas junto ao PRESTADOR.

§ 2º O PRESTADOR deve disponibilizar à AGER/MT toda a documentação relativa ao tratamento dado à demanda, inclusive para fins de fiscalização e monitoramento.

Art. 194. A Ouvidoria da AGER/MT poderá realizar mediação nas questões e solicitações que não obtiverem uma solução técnico-administrativa do conflito.

CAPÍTULO XVI DO RESSARCIMENTO

Seção I Da Abrangência

Art.195. Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário o PRESTADOR assegurará aos usuários, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido.

Parágrafo único. Não compete AGER/MT analisar os casos que tenham decisão judicial transitada em julgado, assim como as reclamações de ressarcimento por danos morais, lucros cessantes ou outros danos emergentes, o que não exclui a responsabilidade do PRESTADOR nesses casos.

Seção II

Das Condições para a Solicitação de Ressarcimento

Art.196. O solicitante tem até 90 (noventa) dias, a contar da data provável da ocorrência do dano para solicitar o ressarcimento ao PRESTADOR, devendo fornecer, no mínimo, as seguintes informações:

I – data e horário prováveis da ocorrência do dano;

II – descrição e detalhamento do problema apresentado.

Art.197. No ato da solicitação, o PRESTADOR deve informar ao solicitante:

I – a obrigação de fornecer ao PRESTADOR todas as informações requeridas para análise da solicitação, sempre que solicitado;

II – o número do protocolo da solicitação ou do processo específico;

III – os prazos para verificação, resposta e ressarcimento.

Seção III

Dos Procedimentos

Art.198. No processo de ressarcimento, o PRESTADOR deve investigar a existência do nexo de causalidade, considerando inclusive os registros de ocorrências e verificação *in loco*.

Art.199. O PRESTADOR deve informar ao usuário o resultado da solicitação de ressarcimento, por meio de documento, disponibilizado em até 15 (quinze) dias, contados a partir da data de solicitação de ressarcimento.

Parágrafo único. O prazo a que se refere este artigo fica suspenso enquanto houver pendência de responsabilidade do usuário, desde que tal pendência tenha sido informada por escrito.

Art.200. No caso de deferimento, o PRESTADOR deve efetuar o ressarcimento por meio do pagamento em moeda corrente ou reparo do dano, em até 60 (sessenta) dias, contados do vencimento do prazo disposto no art.199 ou da resposta, o que ocorrer primeiro.

§ 1º No caso do ressarcimento na modalidade de pagamento em moeda corrente, o consumidor pode optar por depósito em conta bancária, cheque nominal, ordem bancária ou crédito na próxima fatura.



§ 2º O ressarcimento a ser pago em moeda corrente deve ser atualizado pelo IGP-M, no período compreendido entre o segundo dia anterior ao vencimento do prazo disposto no *caput* e o segundo dia anterior à data da disponibilização do ressarcimento.

Art.201. Quando solicitado pelo usuário, o PRESTADOR deve fornecer cópia do processo específico do pedido de solicitação de ressarcimento de dano em até 5 (cinco) dias úteis.

Parágrafo único. O consumidor pode escolher se deseja receber o processo em meio físico ou digital.

CAPÍTULO XVII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I Da Contagem dos Prazos

Art.202. A contagem dos prazos dispostos nesta Resolução é feita de forma contínua, não se suspendendo nos feriados e fins de semana, salvo previsão em contrário.

§ 1º Os prazos começam a ser computados após a devida cientificação, efetuada no ato do atendimento ao usuário com o fornecimento do número do protocolo, mediante notificação por escrito ou através da própria fatura ou, ainda, por outro meio previsto nesta Resolução.

§ 2º Os prazos dispostos em dias corridos ou dias úteis serão computados, excluindo o dia da cientificação e incluindo o do vencimento.

§ 3º Para os prazos dispostos em dias considera-se prorrogado o dia de início ou de vencimento para o primeiro dia útil subsequente se o mesmo ocorrer em fim de semana ou feriado.

Seção II Do Tratamento de Valores

Art.203. É vedado ao PRESTADOR proceder ao truncamento ou arredondamento das grandezas hidráulicas e dos valores monetários, durante os processos de leitura e realização de cálculos.

Parágrafo único. Na fatura a ser apresentada ao usuário, o PRESTADOR deve efetuar o truncamento de valores monetários com duas casas decimais e, das grandezas hidráulicas, com a quantidade de casas decimais significativas.



Seção III

Disposições Finais e Transitórias

Art.204. Nos casos em que houver divergência entre as Normas Regulatórias e as cláusulas pactuadas em Contrato de Concessão, a AGER/MT recomendará a elaboração de Termo Aditivo Contratual visando solucionar tais divergências de forma a garantir o serviço adequado na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art.205. As cláusulas contratuais pactuadas em Contrato de Concessão como obrigação do Órgão Regulador que não tenham natureza regulatória deverão ser de responsabilidade do Poder Concedente ou do PRESTADOR.

Art.206. O PRESTADOR deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento único para toda a área de sua responsabilidade.

Art. 207. Cabe à AGER/MT resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo sobre pendências do PRESTADOR com os usuários.

Art. 208. O PRESTADOR deverá fornecer tempestivamente à AGER/MT documentos, informações e dados necessários ao exercício da regulação e fiscalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Art. 209. O PRESTADOR deverá possuir em seu quadro permanente de pessoal Responsável Técnico devidamente registrado e com Anotação de Responsabilidade Técnica no CREA/MT para os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário

Art. 210. O PRESTADOR terá o prazo de 60 (sessenta) dias para se adequar às condições estabelecidas nesta Resolução.

Art. 211. Fica revogada a Resolução AGER/MT N° 002/2014.

Art. 212. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Eduardo Alves de Moura
Presidente Regulador
AGER/MT



ANEXO I - TABELA DE CLASSIFICAÇÃO COMERCIAL

COD.	CLASSIFICAÇÃO COMERCIAL
	INFORMAÇÃO
	Tarifas
	Ligação Nova
	Religação
	Residencial Baixa Renda
	Leitura de Hidrômetros
	Normas Técnicas
	Faturas
	Prazos
	Danos e Ressarcimento
	Outros
	RECLAMAÇÃO
	Tarifas
	Faturas
	Suspensão Indevida
	Atendimento
	Prazos
	Problema de Instalação Interna na Unidade Usuária
	Indisponibilidade de Agência / Posto de Atendimento / Atendimento Telefônico / Canais de Atendimento / Serviço de Arrecadação
	Cadastro / Alteração Cadastral
	Variação de Consumo de Água
	Erro de Leitura
	Apresentação / Entrega de Fatura
	Custo do Consumo Mínimo
	Cobrança por Irregularidade
	Cobrança Indevida
	Outros
	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS
	Ligação Nova
	Religação
	Desligamento a Pedido
	Alteração Cadastral
	2ª Via de Fatura
	Verificação de Leitura do Hidrômetro
	Aferição do Hidrômetro
	Alteração de Demanda
	Lacre do Hidrômetro
	Troca de Hidrômetro
	Solicitação de Cancelamento
	Outros
	ELOGIOS
	IMPROCEDENTE
	OUTROS
	CLASSIFICAÇÃO URGÊNCIA / EMERGÊNCIA
	Reclamação de Interrupção do Fornecimento
	Rompimento de Tubulações
	Extravasamento de Elevatórias de Esgoto
	Outros

ANEXO II - RELATÓRIO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

DESCRIÇÃO	Art.	Padrão	Qtde (I)	Prazo Médio (II)	Qtde > (III)	R\$ (IV)
Prazo máximo para informar ao interessado o resultado da análise do projeto após sua apresentação.	§1º do art. 18	30 dias				
Prazo máximo para reanálise do projeto quando de reprovação por falta de informação do PRESTADOR na análise anterior.	§1º do art. 18	30 dias				
Prazo máximo de vistoria de unidade usuária, localizada em área urbana.	Inciso I do art. 20	4 dias				
Prazo máximo de vistoria de unidade usuária, localizada em área rural.	Inciso II do art. 20	5 dias				
Prazo máximo de ligação de unidade usuária, localizada em área urbana, a partir da data de aprovação das instalações.	Inciso I do art. 21	6 dias				
Prazo máximo de ligação de unidade usuária, localizada em área rural, a partir da data de aprovação das instalações.	Inciso II do art. 21	10 dias				
Prazo máximo para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, quando da necessidade de realização de obras para viabilização do fornecimento.	art. 22	45 dias				
Prazo máximo de conclusão de obras de rede de distribuição de água e/ou rede coletora de esgoto, inclusive com eventual necessidade de participação financeira.	§1º do art. 22	90 dias				
Prazo máximo para informar ao interessado o resultado da fiscalização para recebimento das obras executadas após sua solicitação.	§2º do art. 30	30 dias				
Prazo máximo para nova fiscalização das obras quando de reprovação por falta de informação do PRESTADOR no recebimento anterior.	§3º do art. 30	10 dias				
Prazo máximo para substituição do hidrômetro e demais equipamentos de medição após a data de constatação da deficiência, com exceção para os casos previstos no art. 66.	§4º do art. 90	30 dias				
Prazo máximo para comunicar, por escrito, ao usuário o resultado da reclamação referente à discordância em relação à cobrança ou devolução de diferenças apuradas.	§2º do art. 114	15 dias				
Prazo máximo para o atendimento de solicitação de aferição dos hidrômetros e demais equipamentos de medição.	art. 115	30 dias				
Prazo máximo para religação, sem ônus para o usuário, quando constatada a suspensão indevida do fornecimento.	§1º do art. 173	4 horas				
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação para unidade usuária localizada em área urbana, quando cessado o motivo da suspensão.	Inciso I do art. 173	24 horas				

Cont. ANEXO II

DESCRIÇÃO	Artigos	Padrão	Qtde (I)	Prazo Médio (II)	Qtde > (III)	R\$ (IV)
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação para unidade usuária localizada em área rural, quando cessado o motivo da suspensão.	Inciso II do art. 173	48 horas				
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação de urgência a em área urbana, quando cessado o motivo da suspensão.	Inciso III do art. 173	4 horas				
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação de urgência a em área rural, quando cessado o motivo da suspensão.	Inciso IV do art. 173	8 horas				
Prazo máximo para solução de reclamação do usuário, observando-se as condições específicas e os prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos editados pela AGER/MT, com exceção das reclamações que implicarem realização de visita técnica ao usuário.	art. 188	5 dias úteis				
Prazo máximo para solução de reclamação, nas situações onde seja necessária a realização de visita técnica ao usuário.	Parágrafo único do art. 188	15 dias				
Prazo máximo para informar por escrito ao usuário a relação de todos os seus atendimentos comerciais.	art. 190	30 dias				
Prazo máximo para informar ao usuário o resultado da solicitação de ressarcimento por meio de documento padronizado e do meio de comunicação escolhido, contados a partir da data de verificação, ou, na falta desta, a partir da data de solicitação de ressarcimento.	art. 199	15 dias				
Prazo máximo para efetuar o ressarcimento por meio de pagamento em moeda corrente, conserto ou substituição do equipamento danificado, contados do vencimento do prazo disposto no art. 199 ou da resposta, o que ocorrer primeiro.	art. 200	60 dias				

Onde:

I - número de atendimentos realizados no período de apuração;

II - prazo médio de atendimentos;

III - número de atendimentos realizados acima dos prazos regulamentares; e

IV - valores creditados aos usuários.



SUMÁRIO

CAPÍTULO I.....	1
DO OBJETIVO	1
CAPÍTULO II.....	1
DAS DEFINIÇÕES	1
CAPÍTULO III	7
DA UNIDADE USUÁRIA	7
Seção I	7
Da Titularidade	7
Seção II.....	7
Caracterização da Unidade Usuária.....	7
Seção III.....	8
Da Classificação	8
Seção IV	10
Do Ponto de Entrega de Água e Coleta de Esgoto	10
CAPÍTULO IV	11
DO ATENDIMENTO INICIAL	11
Seção I	11
Da obrigatoriedade da interligação.....	11
Seção II.....	12
Do Pedido de Ligação de Água e de Esgoto	12
Seção III.....	15
Vistoria	15
Seção IV	16
Dos Prazos de Ligação	16
Seção V.....	17
Do Orçamento e das Obras para Viabilização do Fornecimento.....	17
Seção VI	19
Dos Prazos de Execução das Obras.....	19
Seção VII.....	19
Da Antecipação do Atendimento com Aporte de Recursos	19
Seção VIII.....	20



Da Execução da Obra pelo Interessado	20
Seção IX	23
Da Contabilização e do Atraso na Restituição	23
Seção X.....	24
Das Obras de Responsabilidade do Prestador de Serviços.....	24
Seção XI	24
Das Obras com Participação Financeira do Usuário	24
Seção XII	25
Das Obras de Responsabilidade do Interessado	25
Seção XIII.....	25
Do Atendimento aos Empreendimentos de Múltiplas Unidades Usuárias e da Regularização Fundiária de Assentamentos em Áreas Urbanas	25
Seção XIV	27
Do Fornecimento Provisório	27
Seção XV.....	28
Do Fornecimento a Título Precário	28
CAPÍTULO V	29
DOS CONTRATOS	29
Seção I	29
Da Especificação	29
Seção II.....	30
Do Encerramento da Relação Contratual	30
Seção III.....	31
Da Ausência de Contrato.....	31
CAPÍTULO VI.....	32
DA MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO.....	32
Seção I	32
Disposições Gerais	32
Seção II.....	33
Da Determinação do Volume de Esgoto	33
CAPÍTULO VII.....	34
DA LEITURA	34
Seção I	34
Do Período de Leitura.....	34
Seção II.....	35
	85



Da Leitura Plurimensal	35
Seção III.....	35
Do Impedimento de Acesso.....	35
CAPÍTULO VIII	36
DA COBRANÇA E DO PAGAMENTO	36
Seção I	36
Do Período Faturado.....	36
Seção II.....	37
Do Custo do Consumo Mínimo.....	37
Seção III.....	37
Da Cobrança de Serviços.....	37
Seção IV	38
Do Faturamento	38
Seção V.....	39
Da Tarifa Social de Água e Esgoto	39
Seção VI	39
Do Faturamento em Situação de Emergência, Calamidade Pública ou Força Maior.....	39
Seção VII	39
Do Faturamento em Situação Alto Consumo	39
Seção VIII.....	40
Da Duplicidade no Pagamento	40
Seção IX	41
Do Faturamento Incorreto	41
Seção X.....	43
Da Deficiência na Medição	43
Seção XI	44
Do Faturamento das Diferenças	44
Seção XII	44
Do Pagamento	44
CAPÍTULO IX	45
DA FATURA	45
Seção I	45
Das Informações Constantes na Fatura	45
Seção II.....	46
Das Informações e Contribuições de Caráter Social	46
	86



Seção III.....	46
Da Entrega	46
Seção IV	47
Do Vencimento.....	47
Seção V.....	48
Da Declaração de Quitação Anual.....	48
CAPÍTULO X	48
DO INADIMPLEMENTO	48
Seção I	48
Dos Acréscimos Moratórios	48
Seção II.....	49
Das Restrições e do Acompanhamento do Inadimplemento.....	49
CAPÍTULO XI.....	50
DOS PROCEDIMENTOS IRREGULARES	50
Seção I	50
Da Caracterização da Irregularidade e da Recuperação da Receita	50
Seção II.....	53
Do Custo Administrativo.....	53
Seção III.....	54
Da Duração da Irregularidade.....	54
Seção IV	54
Das Diferenças Apuradas	54
CAPÍTULO XII.....	55
DAS RESPONSABILIDADES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS.....	55
Seção I	55
Da Aferição de Hidrômetros.....	55
Seção II.....	56
Das Diretrizes para a Adequada Prestação dos Serviços.....	56
Seção III.....	59
Do Cadastro	59
Seção IV	61
Da Validação dos Critérios de Elegibilidade para Aplicação da Tarifa Social.....	61
Seção V.....	61
Do Calendário.....	61
Seção VI	61
	87



Da Qualidade do Atendimento Comercial	61
Seção VII	62
Do Tratamento das Reclamações	62
Seção VIII.....	63
Da Responsabilidade Ambiental	63
Seção IX	63
Dos Ramais Prediais de Água e de Esgoto.....	63
Seção X.....	65
Da Execução dos Projetos e Obras de Ampliação e Melhorias dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.....	65
CAPÍTULO XIII	66
DAS RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO	66
Seção I	66
Dos Distúrbios no Sistema	66
Seção II.....	67
Do Aumento de Demanda	67
Seção III.....	67
Da Diligência além do Ponto de Entrega.....	67
CAPÍTULO XIV	68
DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO	68
Seção I	68
Da Ausência de Relação de Contratual	68
Seção II.....	69
Da Situação Emergencial.....	69
Seção III.....	69
Da Suspensão Precedida de Notificação	69
Seção IV	70
Da Notificação.....	70
Seção V.....	71
Da Suspensão Indevida.....	71
Seção VI	71
Da Religação à Revelia.....	71
Seção VII	72
Da Religação da Unidade Usuária.....	72
CAPÍTULO XV.....	73
	88



DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO	73
Seção I	73
Da Estrutura de Atendimento Presencial	73
Seção II	74
Do Atendimento Telefônico	74
Seção III	75
Da Solicitação de Informação, Serviços, Reclamação, Sugestão e Denúncia	75
Seção IV	76
Da Ouvidoria	76
CAPÍTULO XVI	77
DO RESSARCIMENTO	77
Seção I	77
Da Abrangência	77
Seção II	78
Das Condições para a Solicitação de Ressarcimento	78
Seção III	78
Dos Procedimentos	78
CAPÍTULO XVII	79
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	79
Seção I	79
Da Contagem dos Prazos	79
Seção II	79
Do Tratamento de Valores	79
Seção III	80
Disposições Finais e Transitórias	80
ANEXO I - TABELA DE CLASSIFICAÇÃO COMERCIAL	81
ANEXO II - RELATÓRIO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL	82