

**RESOLUÇÃO DE FISCALIZAÇÃO E REGULAÇÃO - ARISB-MG Nº 132, DE 08 DE SETEMBRO DE 2020**

*Estabelece as Condições Gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Tratada e de Esgotamento Sanitário, no âmbito dos municípios regulados pela ARISB-MG.*

A DIRETORIA EXECUTIVA DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO DE MINAS GERAIS – ARISB-MG, no uso de suas atribuições e na forma das Cláusulas 29ª, incisos I e III, e 30ª, incisos I e II, da 2ª Alteração do Contrato de Consórcio Público da ARISB-MG, e os Artigos 17, incisos I e III, e 19, incisos I e II do Estatuto Social da ARISB-MG e;

**CONSIDERANDO:**

Que a Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, dispõe sobre a proteção ao consumidor, e o Decreto federal nº 5.903, de 20 de setembro de 2006, que a regulamenta;

Que a Lei federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e o Decreto federal nº 7.217, de 21 de junho de 2010, que a regulamenta.

Que a Lei federal nº 14.026, 15 de julho de 2020, atualiza o marco legal do saneamento básico e altera a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, para atribuir à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) competência para editar normas de referência sobre o serviço de saneamento, a Lei nº 11.445/2007, para aprimorar as condições estruturais do saneamento básico no País e a Lei nº 12.305/2010, para tratar dos prazos para a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos.

Que o Anexo XX da Portaria de Consolidação do Ministério da Saúde nº 5, de 28 de setembro de 2017, (Portaria do Ministério da Saúde nº 2.914/2011) dispõe sobre os procedimentos e responsabilidades relativos ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano.

Que a Resolução CONAMA nº 357, de 17 de março de 2005, e a Resolução CONAMA nº 430, de 13 de maio de 2011, dispõem sobre as condições e padrões de lançamento de efluentes.

Que a 2ª Alteração do Contrato de Consórcio Público da ARISB-MG, nos termos da Cláusula 9ª e da Cláusula 11ª, parágrafo único, incisos I, dispõe sobre a gestão associada e transferência de exercício das competências municipais de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico para a Agência Reguladora ARISB-MG, inclusive a edição de regulamento, abrangendo as normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, a que se refere o artigo 23 da Lei federal nº 11.445/2007.

Que, em face da realização de Consulta e Audiência Pública entre os meses de maio e agosto de 2020, sobre o tema, a Diretoria Executiva da ARISB-MG, reunida em 04 de setembro de 2020,

**RESOLVE:**

Editar normativa sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de água e esgoto, a ser aplicada no âmbito dos municípios regulados e fiscalizados pela ARISB-MG e disciplinar o relacionamento entre estes e os usuários.

**CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES****SEÇÃO I - DO OBJETO E ÂMBITO DA APLICAÇÃO**

**Art. 1º** Esta Resolução estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário nos municípios regulados e fiscalizados pela ARISB-MG - Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais.

**§1º** Esta Resolução disciplina as matérias básicas atinentes à relação entre os Prestadores de serviços e os usuários de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sendo que os aspectos complementares da prestação dos serviços serão regulados por meio de resoluções específicas.

**§2º** O Anexo Único é parte integrante desta normativa e apresenta as definições dos termos para fins desta Resolução.

**Art. 2º** À ARISB-MG compete regular e fiscalizar o cumprimento desta Resolução, bem como da prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos termos das leis, regulamentos e contratos de delegação desses serviços, sem prejuízo de que outros órgãos públicos exijam seu cumprimento.

**SEÇÃO II - DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**Art. 3º** É responsabilidade do Prestador ofertar serviços adequados a todos os usuários.

**Parágrafo único.** Serviço adequado é aquele que satisfaz as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço e de transparência nas informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

**Art. 4º** A prestação dos serviços deverá ser feita de modo a contribuir para a saúde pública e proteção do meio ambiente.

**Art. 5º** O Prestador de Serviços deverá fornecer aos usuários água potável dentro dos padrões estabelecido pelo Ministério da Saúde.

**Art. 6º** O Prestador de serviço deverá tratar os esgotos sanitários e lançar os respectivos efluentes em conformidade com normas expedidas pelo Ministério do Meio Ambiente e pela Secretaria de Meio Ambiente do Estado de Minas Gerais e compromissos formais aplicáveis.

**Art. 7º** O Prestador de Serviços deverá ter o seu manual ou regulamento de prestação dos serviços e atendimento homologado pela ARISB-MG

**§1º** O manual ou regulamento de prestação dos serviços e atendimento deverá ser encaminhado à ARISB-MG no prazo de 90 (noventa) dias contados do convênio ou consorciamento à ARISB-MG.

**§2º** A ARISB-MG deliberará no prazo de 90 (noventa) dias sobre a aprovação do referido manual ou regulamento.

**§3º** É suspensa a contagem do prazo para deliberação da ARISB-MG quando o documento retornar para correções e/ou alterações, devendo ser observado o prazo estabelecido para atendimento da solicitação de alteração.

**§4º** Todas as alterações feitas pelo Titular/Prestador no manual ou regulamento dos serviços deverão ser enviadas previamente para homologação pela ARISB-MG

**Art. 8º** O Prestador de Serviços deverá desenvolver regularmente campanhas com vistas a informar ao usuário sobre:

- I - Importância e incentivo à utilização racional da água tratada;
- II - Uso adequado das instalações sanitárias;
- III - Promoção da ligação à rede de esgoto;
- IV - Direitos e deveres do usuário; e
- V - Outras orientações que entender e se fizerem necessárias.

## CAPÍTULO II – DO PADRÃO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

**Art. 9º** O Prestador de Serviços deverá registrar e atender às solicitações e reclamações recebidas relacionadas às suas atividades, de acordo com os prazos e condições estabelecidas nesta Resolução.

**§1º** Quando da formulação da solicitação ou reclamação, o Prestador de Serviços deverá informar ao usuário o número do protocolo de atendimento ou ordem de serviço.

**§2º** O Prestador de Serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotações do objeto, da data de solicitação, o tempo de atendimento, do endereço do usuário, do sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem e motivo do não atendimento (quando aplicável).

**§3º** Os tempos de atendimento às reclamações e solicitações apresentadas pelos usuários serão medidos levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao Prestador de Serviços e a regularização ou execução do serviço.

**§4º** O Prestador de Serviços deverá, sempre que solicitado, disponibilizar à ARISB-MG relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo, sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem, percentual de reclamações não atendidas, os respectivos motivos das reclamações, tempo de atendimento e motivo do não atendimento (quando aplicável).

**Art. 10.** Quando não for possível uma resposta imediata, o Prestador de Serviços deverá comunicar por escrito (carta, e-mail, SMS ou outro meio acessível ao usuário), no prazo de 10 (dez) dias úteis, as providências adotadas em face de solicitações, queixas ou de reclamações relativas aos serviços.

**Art. 11.** Todas as formas de comunicação e/ou notificação realizadas por parte do Prestador de Serviços (orais ou escritas) deverão ser de forma compreensível e de fácil entendimento, observando os prazos estabelecidos nesta Resolução.

**Art. 12.** O Prestador de Serviços deverá disponibilizar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação dos serviços, inclusive quanto:

- I - às tarifas em vigor;
- II - aos critérios de faturamento;
- III - às pressões máxima, mínima e média;
- IV - às vazões na rede pública de distribuição de água; e
- V - à capacidade de vazão da rede pública coletora de esgotos sanitários.

**Parágrafo único.** O Prestador de Serviços poderá requerer ao usuário a justificativa para atendimento da solicitação de informação de que tratam os incisos IV e V.

#### SEÇÃO I – DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

**Art. 13.** O Prestador de Serviços deverá dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações.

**§1º** O Prestador de Serviços deverá atender prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato, as pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

**§2º** O Prestador de Serviços deverá manter no atendimento presencial sinalização indicativa de atendimento preferencial, existindo ou não local (mesa ou guichê) específico para atendimento prioritário dentro do setor de atendimento.

**Art. 14.** O Prestador de Serviços deverá possuir em seus locais de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.

**§1º** Nos locais de atendimento ao público, os empregados deverão estar devidamente identificados e capacitados.

**§2º** Os equipamentos presentes nos locais de atendimento ao público deverão apresentar estado de conservação adequados.

**Art. 15.** Para conhecimento ou consulta do usuário, o Prestador de Serviços deverá disponibilizar nos locais de atendimento presencial, em local de fácil visualização e acesso, exemplares:

- I - desta Resolução;

- II - do manual ou regulamento de prestação dos serviços e atendimento;
- III - do Código de Defesa do Consumidor;
- IV - da Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água;
- V - da Tabela de Preços e Prazos de Serviços, devidamente homologado pela ARISB-MG;
- VI - de material demonstrativo explicitando a metodologia de faturamento praticada pelo Prestador de Serviços;
- VII - do Contrato Padrão de Adesão, devidamente homologado pela ARISB-MG; e
- VIII - de materiais contendo informações referentes ao padrão de ligação de água e de esgoto.

## SEÇÃO II – DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

**Art. 16.** O Prestador de Serviços deverá dispor de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários, estando esse à serviço do usuário durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, devendo a solicitação apresentada ser registrada e numerada.

## SEÇÃO III – DO ATENDIMENTO ON-LINE

**Art. 17.** O Prestador deverá possuir página na Internet para acesso aos usuários, onde deverá disponibilizar, obrigatoriamente:

- I - endereço dos locais de atendimento presencial;
- II - tabelas dos valores tarifários;
- III - indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;
- IV - informações referentes ao padrão de ligação de água e de esgoto;
- V - tabela de preços e prazos de serviços devidamente homologada pela ARISB-MG;
- VI - obtenção de segunda via de fatura por meio eletrônico;
- VII - emissão da declaração de quitação anual de débitos;
- VIII - formulário para encaminhamento de solicitação ou reclamação de serviços;
- IX - formulário para encaminhamento de pedido de débito automático da fatura em conta do usuário e/ou instruções orientando o usuário a como proceder para aderir a esse método de pagamento junto à sua instituição bancária;
- X - modelo de contrato padrão de adesão devidamente homologado pela ARISB-MG;
- XI - cópia desta Resolução;
- XII - cópia da tabela de penalidades aplicáveis aos usuários;
- XIII - informações acerca dos direitos e deveres do usuário;
- XIV - material informativo e educativo sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água fornecida, o uso adequado das instalações sanitárias, bem como outras orientações que entender necessárias;
- XV - link para o site da ARISB-MG.

**Parágrafo único.** Fica dispensado da obrigatoriedade do inciso VII, que trata da disponibilização de mecanismo de emissão da declaração de quitação de débitos em sua página da internet, o

Prestador que possuir aplicativo próprio para dispositivos móveis (celulares) que possibilite a emissão da referida declaração.

**Art. 18.** O Prestador de Serviços deverá manter atualizado em seu sítio eletrônico o calendário anual de faturamento, contendo as datas previstas para a leitura do hidrômetro, a emissão e o vencimento da fatura.

#### SEÇÃO IV – DO CADASTRO E DA CLASSIFICAÇÃO DO USUÁRIO

**Art. 19.** Um usuário poderá ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em locais diversos.

**Parágrafo único.** O atendimento a mais de uma unidade usuária, de um mesmo usuário, no mesmo local, condicionar-se-á à observância de requisitos técnicos e de segurança, previstos em normas e/ou padrões do Prestador dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

**Art. 20.** Cada unidade usuária dotada de ligação de água e de esgoto deverá ser cadastrada no Prestador de Serviços, cabendo-lhe um só número de conta, inscrição ou código de consumidor.

**Art. 21.** O Prestador de Serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro das unidades usuárias, no qual constem, no mínimo, as seguintes informações:

- I - identificação do usuário:
  - a) nome completo, se pessoa física, ou razão social, se pessoa jurídica;
  - b) o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, se pessoa jurídica, ou o número do Cadastro de Pessoa Física – CPF e da Carteira de Identidade, se de pessoa física.
- II - código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária;
- III - endereço da unidade usuária;
- IV - número de unidades usuárias (economias) por categorias de consumo;
- V - atividade desenvolvida em cada unidade usuária para definição da sua categoria de consumo;
- VI - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, quando disponível;
- VII - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 120 (cento e vinte) ciclos consecutivos e completos, com respectivos usuários;
- VIII - código referente à categoria aplicável; e
- IX - número ou identificação do medidor com o registro da data de instalação e retirada, assim como o registro de suas respectivas atualizações;

**§1º** Sempre que possível, o Prestador de Serviços deverá registrar no cadastro das unidades usuárias, as seguintes informações:

- I - endereço eletrônico (e-mail) do usuário; e

II - identificação dos motivos para a falta de conexão à rede de esgoto, quando couber.

**§2º** Os dados cadastrais relativos aos usuários serão utilizados pelo Prestador de Serviços exclusivamente para os fins previstos nesta resolução.

**§3º** Considera-se usuário, em se tratando de chafariz, lavanderia comunitária, banheiro, praça ou jardim público, a entidade ou órgão público que solicitou a ligação.

**Art. 22.** O usuário deverá informar corretamente seus dados cadastrais ao Prestador de Serviços, inclusive as alterações supervenientes que importarem ou não em reenquadramento ou reclassificação da unidade usuária, respondendo por declarações falsas ou omissão de informações.

**Art. 23.** Quando na alteração cadastral, o novo usuário terá o direito de comprovar quando efetivamente assumiu a ligação, uma vez que as faturas deverão ser lançadas em face do efetivo usuário dos serviços.

**§1º** A obrigação de pagamento de débitos de faturas de água e/ou esgoto tem caráter pessoal, não tendo o novo usuário a responsabilidade por débitos anteriores referentes ao imóvel em questão.

**§2º** Caberá ao antigo usuário (ocupante do imóvel) a responsabilidade pela solicitação de atualização do cadastro para a suspensão da prestação de serviços, sob pena de ser responsabilizado pelos débitos em função da desatualização do cadastro.

**§3º** Caberá ao novo usuário a solicitação da atualização do cadastro comercial e reestabelecimento dos serviços, apresentando a documentação definida no manual ou regulamento de prestação de serviços.

**Art. 24.** O Prestador de Serviços deverá enquadrar a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida, conforme as categorias previstas na estrutura tarifária do Prestador de Serviços.

**§1º** As categorias de usuários para as quais devem ser classificadas as unidades usuárias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário serão definidas em resolução de homologação do regulamento da prestação dos serviços, editadas para cada município abrangido pela Agência Reguladora ARISB-MG.

**§2º** Os valores tarifários por categoria de usuários serão definidos em resolução específica, editadas para cada município abrangido pela Agência Reguladora ARISB-MG, observando as disposições do Art. 41. desta Resolução.

**§3º** As resoluções específicas sobre regulamento de prestação de serviços e tarifas, a serem observadas pelo Prestador de Serviços, deverão garantir a aplicação de condições especiais aos usuários de baixa renda beneficiados por tarifa social.

**Art. 25.** O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada pelo Prestador de Serviços, na 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 na unidade usuária que importarem em reclassificação.

**Parágrafo único.** O usuário não terá direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatados os fatos dos incisos deste artigo.

**Art. 26.** Em casos de erro de classificação da categoria da unidade usuária por culpa exclusiva do Prestador de Serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores pagos a maior, conforme parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, sendo vedado ao Prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor.

**§1º** Para o ressarcimento previsto no caput deverá ser observado os Art. 53. , Art. 54. e Art. 55. desta Resolução.

**§2º** Os ressarcimentos deverão ser feitos, caso haja interesse do usuário, em moeda corrente, podendo ser por meio de cheque ou transferência bancária, ou abatido nas faturas seguintes, a partir do primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior.

**Art. 27.** A alteração de categoria de unidade usuária por iniciativa do Prestador de Serviços exige notificação prévia ao usuário, com no mínimo 30 (trinta) dias, cabendo contestação.

**Art. 28.** Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar novo enquadramento tarifário, o Prestador de Serviços deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, após a constatação da classificação incorreta.

**Parágrafo único.** A comunicação a que se refere o caput deste artigo deve respeitar ao prazo estabelecido no Art. 27. desta Resolução.

#### SEÇÃO V – DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

**Art. 29.** O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por ato do interessado/titular, no qual ele solicita os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das tarifas ou taxas fixadas pela conexão e/ou pelo uso dos serviços, através de contrato de prestação de serviços ou especial, conforme o caso.

**§1º** As ligações podem ser temporárias ou definitivas.

**§2º** Cabe a cada Prestador de Serviços estabelecer quais são os documentos necessários para a contratualização dos serviços.

**§3º** O pedido de ligação será efetivado pelo usuário mediante assinatura de termo de solicitação, no qual fornecerá informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e apresentará a documentação definida no Manual ou Regulamento de Prestação de Serviços.

**§4º** O usuário assume a responsabilidade pelo pagamento das faturas a partir da data de execução da ligação, à exceção dos usuários factíveis.

**§5º** O Prestador de serviço deverá priorizar o atendimento das demandas domiciliares em relação às demandas relativas a outros usos.

**Art. 30.** No ato da recepção do pedido de ligação, o Prestador de Serviços deverá dar conhecimento ao interessado sobre a obrigatoriedade de:

- I - respeitar os dispositivos contidos no Contrato de Prestação de Serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- II - observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, a legislação, as normas da ABNT, as resoluções da ARISB-MG e as normas editadas pelo Prestador de Serviços, postas à disposição do interessado;
- III - instalar, em locais apropriados e de livre acesso, devendo o Prestador de Serviços fornecer um croqui e demais informações técnicas referentes ao padrão de ligação destinado à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, quando esta atribuição não for do próprio Prestador de Serviços, conforme normas editadas por este.
- IV - efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas vigentes; e
- V - comunicar eventuais alterações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e à finalidade da utilização da água.

**Art. 31.** Efetivado o pedido de ligação, o Prestador de Serviços deverá:

- I - disponibilizar ao usuário cópia do contrato de prestação dos serviços até a data de apresentação da primeira fatura, preferencialmente em meio eletrônico.
- II - quando o usuário solicitar, no momento do pedido de ligação, entregar em meio físico uma cópia do contrato de prestação de serviços, e esse não poderá ser cobrada pelo Prestador.
- III - informar ao usuário por escrito as condições de elegibilidade para obtenção dos benefícios decorrentes de tarifas sociais e de outros subsídios.

**Art. 32.** O Prestador de Serviços poderá dar ao solicitante a opção de instalar por conta própria o conjunto de ligação de água.

**§1º** Caso o usuário opte pela alternativa apresentada no caput, os custos da aquisição dos materiais e da mão de obra empregada na execução das obras devem ser arcados por ele, devendo a instalação atender ao padrão de ligação de água estabelecido pelo Prestador de Serviços.

**§2º** O hidrômetro deverá ser adquirido e instalado pelo Prestador de Serviços, conforme disposto no parágrafo único do Art. 89. desta resolução.

**§3º** O serviço de instalação do conjunto de ligação de água realizado pelo Prestador de serviço será cobrado conforme Tabela de Preços e Prazos de Serviços homologada pela ARISB-MG.

**Art. 33.** O poder público, atendida a legislação municipal, poderá formular pedido de ligações para atender um conjunto de unidades usuárias situadas em áreas contempladas por programas habitacionais e de regularização fundiária de interesse social.

**§1º** O atendimento da demanda a que se refere o caput estará vinculado à existência de viabilidade técnica e financeira.

**§2º** Os usuários que se enquadrarem no disposto neste artigo, deverão dirigir-se a um dos locais de atendimento do Prestador de Serviços para efetuar o cadastramento da unidade usuária.

**§3º** O Prestador de serviço, sempre que possível, deverá disponibilizar, para fins do cadastramento previsto neste artigo, local de atendimento temporário na área diretamente atendida.

**Art. 34.** Para atendimento do pedido de ligação aos grandes usuários, o interessado deverá informar previamente a previsão de consumo mensal de água e de geração de esgoto.

**Art. 35.** O Prestador de Serviços poderá condicionar a ligação, a religação, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário, decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel na área delegada ao Prestador.

**§1º** O Prestador de Serviços não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito:

- I - que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- II - não autorizado pelo usuário, salvo nos casos decorrentes desta própria Resolução;
- III - pendente em nome de terceiros, devendo ser observado o Art. 23. desta Resolução.

**§2º** As vedações dos incisos II e III do parágrafo anterior não se aplicam nos casos de sucessão comercial, de titularidade do imóvel e/ou hereditária.

**Art. 36.** Para unidades usuárias cujas instalações prediais de água pluvial e de esgoto estejam interligadas, o Prestador de Serviços deverá condicionar a ligação, a religação, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais à regularização das instalações prediais.

**Art. 37.** Para unidades usuárias que ainda não estejam interligadas ao sistema de esgotamento sanitário, quando na existência de rede disponível, e após emitida a notificação prevista no Art. 72. o Prestador de Serviços deverá condicionar a ligação, a religação, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais à interligação aos sistemas públicos de esgoto.

**Art. 38.** Os pedidos de ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

**Parágrafo único.** O Prestador de Serviços deverá apresentar ao usuário, por escrito, a informação sobre a legislação pertinente, manifestação da autoridade competente ou determinação judicial que justifique o não atendimento ao pedido de ligação.

**Art. 39.** O Prestador de Serviços poderá recusar o pedido de ligação se comprovada a inviabilidade técnica.

**Parágrafo único.** Nos casos de inviabilidade técnica das ligações de água e de esgoto, o Prestador de Serviços deverá orientar o usuário sobre soluções alternativas possíveis de serem adotadas.

**Art. 40.** Se tratando de pedidos de ligações temporárias, além das disposições desta seção, deverá ser observado pelo Prestador de Serviços e pelo usuário as disposições constantes na SEÇÃO III – DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS do CAPÍTULO III – DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO desta Resolução.

#### SEÇÃO VI - DA FATURA E COBRANÇA DAS TARIFAS

**Art. 41.** As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo Prestador de Serviços e devidas pelo usuário, devendo-se oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura, distribuídas uniformemente ao longo do mês, para escolha do usuário.

**§1º** O Prestador de Serviços deverá orientar o usuário quanto a leitura e entrega de fatura.

**§2º** O Prestador de Serviços emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o usuário, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento.

**§3º** A alteração da data de vencimento não poderá ser requerida pelo usuário em intervalos inferiores a 6 meses, salvo nos casos de mudança de titularidade.

**Art. 42.** A metodologia de faturamento e tabela tarifária utilizada para o faturamento dos usuários serão definidas em resolução específica emitida pela ARISB-MG para cada Prestador de Serviços, podendo ser alteradas por revisões ou reajustes tarifários definidos pela ARISB-MG.

**§1º** O Prestador de Serviços deverá observar regras estabelecidas pela ARISB-MG a respeito de subsídios tarifários e não tarifários, inclusive tarifa social.

**§2º** Será definida pela ARISB-MG em norma de regulação específica, a tarifa fixa/tarifa básica operacional ou o volume mínimo de consumo para cada categoria de unidade usuária, além do volume estimado para cada categoria, conforme a metodologia de faturamento aplicada pelo Prestador de Serviços.

**Art. 43.** As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, que poderão variar entre 27 (vinte e sete) e 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo Prestador de Serviços.

**§1º** Excepcionalmente para o primeiro ciclo de faturamento, ou em caso de necessidade de remanejamento de rota de leitura ou reprogramação do calendário pelo Prestador de Serviços, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 45 (quarenta e cinco) dias.

**§2º** O intervalo estabelecido no caput não precisará ser observado no caso de leitura final do hidrômetro no momento da suspensão ou desligamento e, havendo concordância do usuário, o consumo final poderá ser estimado proporcionalmente ao número de dias decorridos do ciclo

compreendido entre as datas de leitura e do pedido de desligamento, com base na média mensal dos últimos 6 (seis) ciclos de faturamento, respeitada a proporcionalidade da cobrança.

**§3º** Quando houver solicitação de desligamento por parte do usuário, o cômputo das tarifas será limitado ao dia de oficialização da solicitação pelo usuário.

**§4º** O faturamento realizado em prazos inferiores ou superiores aos estabelecidos no caput e nos parágrafos anteriores deverá ensejar em ressarcimento aos usuários caso comprovadamente tenha havido prejuízos aos mesmos.

**§5º** O calendário de faturamento deverá ser fixado de maneira a manter 1 fatura referente a cada mês do ano, devendo ser observado o Art. 18. desta Resolução.

**Art. 44.** As faturas deverão ser entregues com antecedência mínima, em relação à data de vencimento, de:

- I - 10 (dez) dias para usuários com unidades das categorias social, residencial e pública;
- II - 5 (cinco) dias para usuários que tiverem apenas unidades das categorias comercial e industrial; e
- III - 5 (cinco) dias nos casos de desligamento a pedido do usuário.

**Art. 45.** Para o faturamento nas ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

**§1º** Não sendo possível a realização da leitura em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume será feita com base na média aritmética dos consumos faturados anteriores, por um período não inferior aos últimos 6 (seis) meses.

**§2º** Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base de cálculo os seguintes procedimentos:

- I - o primeiro ciclo de faturamento ou fração deste projetada para 30 (trinta) dias, posterior à instalação do novo hidrômetro; ou
- II - a adoção do consumo estimado, sendo este método adotado apenas na impossibilidade de execução do primeiro, devendo o Prestador buscar os meios possíveis para sanar a irregularidade.

**§3º** Os procedimentos dos parágrafos anteriores somente poderão ser aplicados por 6 (seis) ciclos consecutivos e completos de faturamento para um mesmo usuário, devendo o Prestador de Serviços tempestivamente realizar a substituição do medidor ou comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

**§4º** No faturamento subsequente à remoção do impedimento, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido, podendo ser efetuado gradativamente até o terceiro ciclo consecutivo.

**Art. 46.** O faturamento das ligações de água que não possuem equipamento de medição é limitado à tarifa fixa/tarifa básica operacional ou ao volume mínimo faturável por até 6 (seis) ciclos de

faturamento consecutivos para um mesmo usuário, devendo o Prestador buscar tempestivamente os meios possíveis para sanar a irregularidade.

**§1º** O caput deste artigo não se aplica a fontes alternativas e a unidades usuárias em que comprovadamente exista inviabilidade técnica de instalação de hidrômetro.

**§2º** Para o faturamento das unidades usuárias em que comprovadamente exista inviabilidade técnica para instalação de hidrômetro, deverá o Prestador de Serviços adotar do consumo estimado, definido pela resolução de revisão ou reajuste tarifário emitida pela ARISB-MG.

**Art. 47.** Exaurido os 6 (seis) ciclos de faturamento consecutivos para um mesmo usuário previstos no Art. 45. e Art. 46. e não havendo a regularização da situação, o Prestador de Serviços deverá adotar um dos seguintes procedimentos, de acordo com o motivo do impedimento:

- I - omissão do Prestador de Serviços: faturamento de 50% (cinquenta por cento) do valor equivalente à tarifa fixa/tarifa básica operacional ou ao volume mínimo para a unidade usuária;
- II - inviabilidade técnica da instalação do medidor: faturamento de 100% (cem por cento) do valor da tarifa fixa/tarifa básica operacional (quando aplicável) e de 100% (cem por cento) do valor equivalente ao volume estimado da unidade usuária, desde que apresentado ao usuário o estudo de inviabilidade técnica pelo Prestador de Serviços;
- III - impedimento da instalação do hidrômetro pelo usuário ou impedimento da leitura do hidrômetro já instalado: faturamento de 100% (cem por cento) do valor da tarifa fixa/tarifa básica operacional (quando aplicável) e de 100% (cem por cento) do valor equivalente ao volume estimado da unidade usuária e aplicação da sanção prevista;

**§1º** Quando na situação do inciso III, o Prestador de Serviços deve comprovar por meio de formulário próprio as tentativas de acesso ou instalação ao hidrômetro e emitir tempestivamente a notificação ao usuário para aplicação do processo descrito no referido inciso, observando o procedimento descrito no Art. 110. desta Resolução.

**§2º** O Prestador de Serviços deverá informar ao usuário na fatura o método de cálculo da tarifa e o motivo da adoção do método.

**§3º** Nos casos de omissão do Prestador de Serviços, após o 6º (sexto) ciclo de faturamento, a fatura do usuário deverá informar também a proporção do valor da tarifa fixa/tarifa básica operacional ou do volume mínimo está sendo faturada, conforme inciso I deste artigo.

**Art. 48.** O faturamento de usuários factíveis é limitado à tarifa fixa/tarifa básica operacional ou ao volume mínimo faturável, devendo o Prestador observar as determinações do Art. 72. desta Resolução.

**Art. 49.** Quando houver alto consumo, o Prestador alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

**Art. 50.** A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- I - nome do usuário;

- II - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;
- III - endereço da unidade usuária;
- IV - número do medidor;
- V - leituras anterior e atual do hidrômetro;
- VI - datas das leituras atual, anterior e se possível previsão para a próxima;
- VII - consumo de água do mês correspondente à fatura;
- VIII - histórico do volume consumido, no mínimo, nos últimos 6 (seis) meses;
- IX - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;
- X - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;
- XI - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento, quando for o caso;
- XII - multa e mora por atraso de pagamento;
- XIII - os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do Prestador de Serviços e da Agência Reguladora ARISB-MG;
- XIV - indicação da existência de parcelamento pactuado com o Prestador de Serviços, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado;
- XV - qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto Federal nº 5.440/2005;
- XVI - aviso sobre a constatação de alta de consumo.

**Art. 51.** Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado ao Prestador de Serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias, propaganda comercial e/ou de natureza religiosa.

**Art. 52.** O usuário poderá formalizar questionamento acerca dos valores faturados em qualquer canal de atendimento do Prestador de Serviços.

**Art. 53.** Caso o Prestador de Serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

- I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar; e
- II - faturamento a maior: providenciar, sempre que identificada, a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição previsto na legislação.

**Parágrafo único.** No caso do inciso II, a devolução ao usuário deve observar o procedimento disposto no caput do Art. 26. esta Resolução, assim como o §2º do referido artigo.

**Art. 54.** Para o cálculo das diferenças a devolver, os valores deverão ser aplicados de acordo com os seguintes critérios:

- I - no caso de tarifas fixas/TBO, volumes mínimos ou de preços públicos: deverão ser considerados os valores vigentes no período correspondente às diferenças constatadas, acrescidos de juros e correção monetária.

- II - quando nas tarifas estruturadas por faixas, a diferença a devolver deve ser apurada mês a mês, levando em conta a tarifa relativa a cada faixa complementar.

**Art. 55.** Nos casos em que houver diferença a devolver, o Prestador de Serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

- I - à irregularidade constatada;
- II - à memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de água e/ou de esgotamento sanitário;
- III - aos elementos de apuração da irregularidade;
- IV - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;
- V - ao direito de recurso previsto nos §§ 1º e 3º deste artigo; e
- VI - à tarifa utilizada.

**§1º** Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao Prestador de Serviços, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da comunicação.

**§2º** O Prestador de Serviços deliberará no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis.

**§3º** Da decisão do Prestador de Serviços caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, à ARISB-MG, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação em contrário da Agência Reguladora, nos termos do seu Regimento Interno.

**§4º** Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a improcedência ou incorreção do refaturamento, o Prestador de Serviços providenciará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

**§5º** O disposto no caput deste artigo refere-se somente às diferenças apuradas no processo de faturamento, não estando relacionado a cobranças de possíveis irregularidades na ligação de água.

**Art. 56.** Os prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o Prestador de Serviços 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 60 (sessenta) meses.

**Parágrafo único.** O Prestador de Serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e cobrança 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.

**Art. 57.** A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do Prestador de Serviços, nos seguintes casos:

- I - incêndio;
- II - intempérie, desde que solicitado pelo Titular de serviços e aprovado pela ARISB-MG;
- III - outras situações previstas no manual ou regulamento de prestação de serviços devidamente homologado; ou
- IV - outras situações não previstas no manual ou regulamento de prestação de serviços, conforme critérios propostos pelo Prestador de Serviços e aprovados pela ARISB-MG.

**Parágrafo único.** O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data do pedido do usuário ou, quando a iniciativa for do Prestador de Serviços, de sua anotação no cadastro do Prestador de Serviços, não tendo efeito retroativo.

**Art. 58.** A emissão das faturas poderá ser suspensa, pedido do interessado ou por iniciativa do Prestador de Serviços, nos seguintes casos:

- I - fusão de economias;
- II - incêndio;
- III - supressão da ligação de água e interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- IV - outras situações previstas no manual ou regulamento de prestação de serviços devidamente homologado; ou
- V - outras situações não previstas no manual ou regulamento de prestação de serviços, conforme critérios propostos pelo Prestador de Serviços e aprovados pela ARISB-MG.

**Parágrafo único.** A suspensão de emissão da fatura vigorará a partir da data do pedido do usuário ou, quando a iniciativa for do Prestador de Serviços, de sua anotação no cadastro do Prestador de Serviços, não tendo efeito retroativo.

**Art. 59.** As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções de valores cobrados indevidamente dos usuários pelo Prestador de Serviços, sofrerão acréscimo de juros de mora, multa e correção monetária, conforme legislação e contratos celebrados.

**Art. 60.** O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

**Parágrafo único.** O Prestador de Serviços poderá efetuar a cobrança dos serviços na forma de duplicata especialmente emitida, sujeita essa a protesto e a execução e/ou inscrição dívida ativa.

**Art. 61.** O pagamento da fatura não impede que o usuário reclame a devolução dos valores considerados como indevidos.

**Art. 62.** O Prestador de Serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram preferencialmente até o próximo faturamento.

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

**§2º** Será considerado erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo no prazo máximo de 4 (quatro) meses, ensejando a devolução em dobro do valor recebido pelo Prestador, sem prejuízo dos juros e da correção monetária.

**Art. 63.** O Prestador de Serviços deverá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas próprias.

**Parágrafo único.** É condição para o parcelamento de débito a celebração de Termo de Acordo e Confissão de Dívida firmada pelo usuário.

**Art. 64.** Nas edificações sujeitas à lei que dispõe sobre os condomínios em edificações e as incorporações imobiliárias, deve-se observar ao disposto na SEÇÃO IV – DA FATURA E COBRANÇA DAS TARIFAS EM CONDOMÍNIOS do CAPÍTULO V - DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS EMPREENDIMENTOS URBANÍSTICOS.

**Art. 65.** O Prestador de Serviços deverá emitir e encaminhar ao consumidor declaração de quitação anual de débitos até o mês de maio do ano subsequente, podendo ser emitida em espaço da própria fatura, nos termos da Lei federal nº 12.007/2009.

**Parágrafo único.** A pessoa física ou jurídica que não for mais o usuário responsável pela fatura, quando da emissão da declaração de quitação anual de débitos, poderá solicitá-la ao Prestador de Serviços, que o fará sem custos.

#### SEÇÃO VII – DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E CONTRATOS ESPECIAIS

**Art. 66.** A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de direito público, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

**Art. 67.** É condição de validade do Contrato de Prestação de Serviço de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário a homologação do respectivo modelo pela ARISB-MG.

**Parágrafo único.** É vedada qualquer modificação no conteúdo do contrato de prestação de serviços por parte do Prestador de Serviços ou do usuário sem aprovação da ARISB-MG.

**Art. 68.** O Contrato de Prestação de Serviço de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário deverá conter, no mínimo, as seguintes cláusulas:

- I - identificação do local de entrega da água e/ou coleta dos esgotos sanitários;
- II - condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;
- III - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo contratual;

- IV - critérios de rescisão; e
- V - direitos e deveres das partes.

**Parágrafo único.** Os contratos de prestação serão uniformes e objetivam disciplinar a relação estabelecida entre o Prestador de Serviços e os usuários dos serviços públicos, dentro das condições normais de uso e contratação.

**Art. 69.** É obrigatória a celebração de Contrato Especial de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário entre o Prestador de Serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

- I - para atendimento a grandes consumidores;
- II - para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo, quando solicitado;
- III - quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, o Prestador de Serviços tenha de fazer investimento específico, desde que o mesmo esteja fora, ou seja, intempestivo em relação ao plano de investimentos do Prestador dos serviços;
- IV - quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação;
- V - fornecimento de água bruta ou água de reuso, em que o usuário se responsabiliza pela adequação de sua potabilidade, ou a mesma será utilizada em processo industrial que não demande tratamento, no qual será estabelecida a responsabilidade do usuário quanto à sua utilização.
- VI - nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio, ressalvado o disposto em legislação específica.

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

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

**§3º** Não havendo disposições contratuais em contrário, o contrato será renovável automaticamente.

**§4º** Todo contrato especial deverá possuir cláusula expressa no sentido de que medidas de racionamento e contingenciamento do uso da água deverão ser observadas também pelos grandes usuários, mesmo que existente cláusula contratual de demanda mínima garantida.

**Art. 70.** Os Contratos Especiais com Grandes Usuários deverão ser submetidos previamente para homologação pela ARISB-MG.

**§1º** Após a celebração do Contrato especial, o Prestador de Serviços deverá encaminhar o contrato assinado para registro e controle da ARISB-MG, juntamente com um breve estudo da

viabilidade técnica de fornecimento de água e justificativas da existência de interesse público na celebração de contrato especial com o respectivo grande usuário.

**§2º** O Prestador de Serviços disponibilizará em seu site cópia de todos os Contratos Especiais com grandes usuários vigentes, em respeito ao princípio da transparência e publicidade.

#### SEÇÃO VIII – DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

**Art. 71.** O encerramento da relação contratual entre o Prestador de Serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

- I - por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente;
- II - por ação do Prestador de Serviços, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária, desde que o imóvel esteja adimplente e que seja comprovada a transferência de titularidade do imóvel em questão; e
- III - nos casos de fusão de imóveis, no qual dois ou mais imóveis venham a ser transformados em imóvel único com apenas uma numeração.

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

#### CAPÍTULO III – DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

**Art. 72.** Toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, conectar-se à rede pública, de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei federal nº. 11.445/2007, respeitadas as exigências técnicas do Prestador de Serviços.

**§1º** O Prestador de Serviços deverá enviar comunicação às edificações não conectadas, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir da disponibilidade da rede, informando sobre a disponibilidade das mesmas para a realização das ligações, a importância de que seja efetuada a conexão e as possíveis medidas e cobranças a serem aplicadas aos usuários factíveis.

**§2º** Para redes já instaladas e em funcionamento, deverá o Prestador de Serviços enviar comunicação às edificações não conectadas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a partir da vigência da presente resolução, informando sobre a disponibilidade das redes para a realização das ligações, a importância de que seja efetuada a conexão e as possíveis medidas e cobranças a serem aplicadas aos usuários factíveis.

**§3º** Na hipótese dos parágrafos anteriores, é dever do usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias do aviso realizado pelo Prestador de Serviços ou qualquer órgão público competente, solicitar o fornecimento dos serviços ao Prestador de Serviços e providenciar, no prazo de 60 (sessenta) dias contados das adequações solicitadas pelo Prestador de Serviços, as medidas

necessárias em suas instalações prediais para o abastecimento de água e a coleta de esgotos dentro das especificações técnicas do Prestador de Serviços.

**§4º** Deverá o Prestador de Serviços, caso não obedecidos os prazos do § 3º deste artigo, observar o Art. 37. desta Resolução e comunicar a omissão da pessoa física ou jurídica aos órgãos públicos responsáveis pela adoção das medidas coercitivas necessárias para a conexão à rede pública de água e esgoto e pela responsabilização administrativa, civil e criminal.

**§5º** Uma vez tomadas pelo usuário as medidas a que se referem este artigo, é dever do Prestador fornecer os serviços com segurança, regularidade e qualidade, salvo nas situações expressamente excepcionadas nesta Resolução.

**§6º** Vencidos os prazos regulamentares, sem a conexão do usuário às redes de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, estará sujeito, além de medidas cabíveis para tanto, ao pagamento da tarifa em razão da disponibilidade dos serviços.

**Art. 73.** Quando o Prestador de Serviços identificar o lançamento de esgotos na rede de águas pluviais realizado pelo usuário, deverá notificá-lo para que possa solicitar interligação ao sistema de esgoto ou adotar solução individual, quando for o caso, observando as disposições constantes no Art. 36. desta Resolução.

**Parágrafo único.** A não interligação do usuário ao sistema após a notificação, ensejará na aplicação das sanções previstas pela infração, conforme inciso IX - do Art. 109. , devendo o Prestador efetuar denuncia às autoridades competentes.

#### SEÇÃO I – DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS

**Art. 74.** É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta, respeitadas as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e do Prestador de Serviços.

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

#### SEÇÃO II – DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO

**Art. 75.** O ponto de entrega, caracterizado pelo padrão de instalação de água, deve preferencialmente situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, voltado para o passeio, de forma que permita a instalação e manutenção 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.

**§2º** Nos casos em que a instalação do cavalete seja executada pelo usuário, caberá ao Prestador de serviço orientar a construção, através de normativas técnicas próprias, ficando ainda, sujeito a posterior aprovação.

**Art. 76.** O Prestador de Serviços deverá elaborar os modelos de padrão de ligação de água e de esgoto, inclusive dos modelos para medição de água proveniente de outras fontes que venham a originar lançamento de esgoto sanitário na rede pública coletora, quando aplicáveis.

**§1º** Os modelos de padrão de ligação deverão conter as especificações técnicas referentes ao tipo do material e dimensões das tubulações, conexões, hidrômetro, caixa de proteção, lacres e outras especificações que se fizerem necessárias.

**§2º** Os modelos de padrão de ligação devem ser apresentados pelo Prestador de Serviços ao usuário, sempre que solicitado, devendo o Prestador de Serviços observar as disposições do Art. 15. e Art. 17. desta Resolução.

**§3º** Quando na alteração do padrão de ligação adotado, a eventual troca compulsória pelo Prestador de padrão de ligação antigo para novo padrão deverá ocorrer às expensas do Prestador, salvo se decorrente de infrações e irregularidades no imóvel que impeçam a permanência do padrão antigo.

**Art. 77.** O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do Prestador de Serviços, de acordo com suas normas procedimentais.

**Art. 78.** O usuário assegurará ao representante ou preposto do Prestador de Serviços o livre acesso ao padrão de ligação de água e à caixa de ligação de esgoto, faixa de servidão e viela sanitária.

**Art. 79.** O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão dinâmica disponível mínima de 10 mca (dez metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em qualquer ponto de entrega de água da rede pública de abastecimento de água, conforme normas técnicas vigentes.

**§1º** A pressão estática máxima não poderá ultrapassar a 50 mca (cinquenta metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em qualquer ponto da rede pública de abastecimento de água conforme normas técnicas vigentes.

**§2º** O Prestador de Serviços será dispensado do cumprimento do requisito a que se refere o caput deste artigo e do parágrafo primeiro, caso comprove que:

- I - a baixa pressão ocorreu devido a obras de reparação, manutenção ou construções novas;
- II - a baixa pressão tenha sido ocasionada por fatos praticados ou atribuídos a terceiros não vinculados ao Prestador de Serviços e sem seu consentimento;
- III - a pressão dinâmica mínima esteja abaixo do limite de referência por critérios técnica e economicamente justificáveis;
- IV - a pressão estática máxima esteja acima do limite de referência por critérios técnica e economicamente justificáveis.

**Art. 80.** Até o ponto de fornecimento de água e/ou de coleta de esgoto, o Prestador de Serviços deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis.

**§1º** Incluem-se nestas providências a elaboração de projetos e execução de obras, bem como a sua participação financeira.

**§2º** As obras de que trata o parágrafo anterior deste artigo, se pactuadas entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de empresa habilitada, desde que não interfiram nas instalações do Prestador de Serviços.

**§3º** No caso de a obra ser executada pelo interessado, o Prestador de Serviços fornecerá a autorização para a sua execução, após aprovação do projeto que será elaborado de acordo com as suas normas e padrões.

**§4º** O Prestador deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar tempestivamente:

- I - todas alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as; e
- II - todas as adequações necessárias à obra, de acordo com o projeto por ele aprovado.

**§5º** As instalações resultantes das obras de que trata o § 1º deste artigo comporão o acervo da rede pública, sujeitando-se ao registro patrimonial, e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

### SEÇÃO III – DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

**Art. 81.** Consideram-se ligações temporárias as ligações de água e esgoto que se destinem a obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

**Parágrafo único.** Os serviços prestados por meio de ligação temporária podem ser objeto de contrato especial de prestação de serviço.

**Art. 82.** Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers, circos, parques de diversão e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto mediante a apresentação da licença de localização e Alvará de Funcionamentos expedidos pelos órgãos municipais competentes, desde que comprovada viabilidade técnica de atendimento.

**Art. 83.** No pedido de ligação temporária, o interessado deve declarar o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente compensado com base no volume medido por hidrômetro pelo Prestador de Serviços.

**§1º** As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses e poderão ser prorrogadas por igual período, a critério do Prestador de Serviços, mediante solicitação formal e fundamentada do usuário.

**§2º** Havendo interesse pela prorrogação da ligação temporária, o usuário deverá solicitá-la ao Prestador de Serviços com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do encerramento do contrato.

**§3º** As despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter temporário, bem como as despesas relativas aos serviços de ligação e desligamento correrão por conta do usuário e serão quitadas anteriormente a execução da instalação.

**§4º** O Prestador de Serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e do esgotamento sanitário de no mínimo 3 (três) ciclos completos de faturamento relativos aos consumos declarados no ato da contratação.

**§5º** Ocorrendo pagamento antecipado, eventuais devoluções pelo Prestador de Serviços deverão ser realizadas no prazo de até 10 (dez) dias contados da retirada da ligação.

**§6º** Eventuais saldos devedores deverão ser quitados pelo usuário na data da retirada da ligação.

**§7º** São consideradas como despesas referidas no §3º 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. 84.** O interessado deve juntar ao pedido de ligação de água e de esgoto sanitário a respectiva autorização de instalação e funcionamento emitida pelo órgão competente e, sempre que possível, a planta ou croquis das instalações temporárias.

**Art. 85.** Para ser efetuada sua ligação temporária, o interessado deve ainda:

- I - preparar as instalações temporárias de acordo com as normas do Prestador;
- II - efetuar o pagamento das despesas previstas no Art. 83. desta resolução, bem como as antecipações pertinentes.

#### SEÇÃO IV – DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

**Art. 86.** O dimensionamento e as especificações do ramal e coletor predial devem estar de acordo com as normas do Prestador.

**Art. 87.** A ligação definitiva de água deve ser precedida pela desinfecção da instalação predial de água e limpeza do reservatório predial, a serem realizadas pelo usuário.

#### SEÇÃO V - DA MEDIÇÃO

**Art. 88.** O Prestador de Serviços deve medir o consumo de água utilizado através de leituras periódicas e monitorar as condições de funcionamento do hidrômetro.

**§1º** A critério e às custas do interessado (Prestador ou usuário), poderão ser instalados nas unidades usuárias sistemas de medição do volume de esgotos, desde que haja viabilidade técnica e de acordo com as normas e padrões vigentes.

**§2º** Todos os medidores, de água ou esgoto, serão verificados e devem ter sua produção certificada pelo INMETRO ou outra entidade pública por ele delegada.

**§3º** Todo ramal predial de água deverá ser provido de um registro no cavalete, instalado antes do hidrômetro, de manobra privativa do Prestador de Serviços.

**Art. 89.** Toda ligação de água deverá conter hidrômetro, com numeração específica constante no cadastro de usuários, exceto em situações de inviabilidade técnica.

**§1º** O hidrômetro será fornecido pelo Prestador de Serviços e atenderá obrigatoriamente o disposto em portaria do INMETRO.

**§2º** A indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pelo Prestador de Serviços para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

**Art. 90.** Os hidrômetros e os registros hidráulicos serão instalados em cavaletes ou caixas de proteção padronizados, de acordo com as normas procedimentais do Prestador de Serviços.

**§1º** Os aparelhos referidos neste artigo deverão estar devidamente lacrados e ser periodicamente inspecionados pelo Prestador de Serviços.

**§2º** É facultado ao Prestador de Serviços o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações.

**Art. 91.** Somente o Prestador de Serviços ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de consumo, bem como indicar novos locais de instalação.

**§1º** A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada ao usuário no ato da troca do medidor, devendo constar no mínimo: número e leitura final do hidrômetro substituído, número e leitura inicial do novo hidrômetro, data da substituição e motivo da troca.

**§2º** A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo Prestador de Serviços sempre que necessário, sem ônus para o usuário.

**§3º** A substituição do hidrômetro, decorrente da violação pelo usuário de seus mecanismos, será executada pelo Prestador de Serviços, com ônus para o usuário, além das penalidades previstas.

**§4º** Sendo a alteração ou redimensionamento de hidrômetro uma decisão do Prestador de Serviços, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua conta, salvo na situação constante do §3º deste artigo.

**Art. 92.** Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do Prestador de Serviços.

**Art. 93.** A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos nas normas metrológicas.

**Parágrafo único.** O usuário pode solicitar ao Prestador, gratuitamente e a qualquer tempo, informações sobre a última aferição do hidrômetro do seu imóvel.

**Art. 94.** O usuário poderá solicitar verificações dos instrumentos de medição ao Prestador de Serviços, a qualquer tempo, sendo os custos dos serviços cobrados do usuário somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente.

**§1º** O usuário está isento da tarifa de verificação do instrumento de medição caso a solicitação se dê em intervalo superior a 5 (cinco) anos a partir da data de instalação do hidrômetro ou de sua última verificação, o que for mais recente;

**§2º** O Prestador de Serviços deverá informar, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, a data fixada para a realização da verificação, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço.

**§3º** Quando não for possível a verificação no local da unidade usuária, o Prestador de Serviços deverá acondicionar o medidor em invólucro, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao usuário, devendo ainda informá-lo posteriormente da data e do local fixados para a realização da aferição, para seu acompanhamento.

**§4º** O Prestador de Serviços deverá, quando solicitado, encaminhar ao usuário o laudo técnico da verificação, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial.

**§5º** Caso o usuário opte por solicitar nova verificação junto a órgão metrológico oficial, deve fazê-lo em até 10 (dez) dias úteis após recebimento do laudo.

**§6º** Em caso de nova verificação junto a órgão metrológico oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo usuário, caso o resultado aponte que o laudo técnico do Prestador estava adequado às normas técnicas, ou pelo Prestador de Serviços, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico por ele elaborado.

**§7º** Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente.

**§8º** Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no Art. 54. e Art. 55. desta Resolução, devendo ser apuradas e devolvidas as importâncias pagas irregularmente, com a apuração detalhada dos meses de consumo.

## SEÇÃO VI - DAS REDES E DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

**Art. 95.** As redes de distribuição de água e de esgotamento sanitário, bem como seus acessórios, serão assentadas em logradouros públicos, vielas sanitárias ou faixas de servidão, após aprovação dos respectivos projetos pelo Prestador de Serviços, que executará e/ou fiscalizará as obras, sem prejuízo da fiscalização dos demais órgãos competentes.

**§1º** As redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, cujo projeto contemple a travessia em terreno de propriedade particular, somente poderão ser assentadas após a devida regularização, na forma da legislação vigente.

**§2º** Os Prestadores de serviços deverão promover todas as medidas e ações necessárias exequíveis para a suspensão e solução dos vazamentos e/ou extravasamentos de água e esgoto nas redes públicas que impliquem em inadequadas condições sanitárias ou ambientais, observadas as especificidades técnicas e intempéries, que serão justificadas pelos Prestadores e analisadas pela ARISB-MG, para fins de cumprimento da respectiva obrigação.

**Art. 96.** Os ramais prediais somente serão assentados pelo Prestador de Serviços ou terceiros devidamente autorizados pelo Prestador.

**Art. 97.** O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto deverá ser realizado através do ramal predial, podendo haver mais de uma ligação de água e/ou esgoto em um mesmo imóvel, atendidos os critérios técnicos estabelecidos pelo Prestador de serviço, limitada a uma ligação de cada serviço por 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, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial único, desde que haja viabilidade técnica.

**Art. 98.** Nas ligações já existentes, o Prestador de Serviços providenciará, mediante requerimento, a individualização do ramal predial de que trata o artigo anterior, depois de efetivado o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário, de acordo com as normas e instruções técnicas do Prestador.

**Art. 99.** As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias distintas.

**Art. 100.** As ligações rurais de água poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

**Art. 101.** A substituição do ramal predial será de responsabilidade do Prestador de Serviços, sendo realizada com ônus para o usuário, quando for por este solicitada, ou ainda quando constatada violação ou fraude.

**Art. 102.** Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou coletor de esgoto, o usuário deverá solicitar ao Prestador de Serviços às correções necessárias.

**Art. 103.** Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou coletor de esgoto serão reparados pelo Prestador de Serviços, por conta do usuário.

#### SEÇÃO VII - DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS

**Art. 104.** O Prestador de Serviços assegurará o serviço de fornecimento de água e de coleta de esgoto sanitário de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade.

**Parágrafo único.** Em caso de interrupção total ou parcial, acima de 6 horas, por qualquer motivo, dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, deverá o Prestador

dos serviços comunicar à ARISB-MG a respeito da abrangência, da duração e dos motivos da interrupção.

**Art. 105.** O Prestador de Serviços deve registrar todas as situações de interrupções constatadas nos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário com duração superior à 6 (seis) horas, a área afetada e as providências adotadas e manter registro por 24 (vinte e quatro) meses.

**Art. 106.** O Prestador de Serviços se obriga a divulgar com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.

**§1º** Em situação de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita de imediato, após identificada a área de abrangência da emergência.

**§2º** Entende-se como meio de comunicação o sítio eletrônico do Prestador de Serviços, nos meios de comunicação disponíveis no município e/ou região (mídia impressa, falada e/ou televisiva), nas redes sociais na internet do Prestador de Serviços e por e-mail para os usuários cadastrados, e deve incluir ao menos:

- I - data e hora de início da paralisação;
- II - área de abrangência (bairros ou regiões);
- III - data e hora, período ou turno previstas para restabelecimento do serviço de abastecimento; e
- IV - motivo da paralisação.

**Art. 107.** No caso de interrupção do serviço com duração superior a 24 (vinte e quatro) horas, o Prestador de Serviços deverá prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população, mediante solicitação.

**Art. 108.** É vedado ao Prestador suspender os serviços de esgotamento sanitário, excetuando-se situações que promovam risco à segurança de pessoas e bens, incluindo a saúde da população e de trabalhadores dos serviços em referência.

**Art. 109.** O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções e nos termos da lei, nos seguintes casos:

- I - situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico;
- II - manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública;
- III - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema;
- IV - revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- V - ligação clandestina ou religação à revelia;

- VI** - deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- VII** - solicitação do usuário, nos limites desta Resolução;
- VIII** - negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito.
- IX** - lançamento de despejos que por suas características exijam tratamento prévio na rede pública de esgotamento sanitário, sem adequar aos padrões de lançamento;

**§1º** Deve o Prestador de Serviços, após a interrupção dos serviços, comunicar imediatamente o usuário dos motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água, salvo na situação prevista no inciso VII deste artigo.

**§2º** Quando a prestação dos serviços for suspensa pelo Prestador, inclusive por solicitação do usuário, o Prestador de Serviços suspenderá a emissão de faturas até o reestabelecimento dos serviços, salvo em resíduo de corte e ou ato irregular sem prejuízo do pagamento dos preços públicos homologados para o serviço.

**Art. 110.** O Prestador de Serviços, após aviso ao usuário, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água:

- I** - inadimplemento do usuário acerca do pagamento da fatura relativa à prestação de serviço público de abastecimento de água; e
- II** - pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição por 6 (seis) ciclos consecutivos.

**§1º** É vedado ao Prestador de Serviços efetuar a suspensão dos serviços pelo impedimento de acesso ao hidrômetro do usuário que não tenha sido tempestivamente notificado acerca de dificuldade de efetivação da leitura, manutenção ou substituição do hidrômetro e da possibilidade de aplicação das penalidades previstas.

**§2º** Quando na negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição, o Prestador de Serviços poderá promover às suas custas, à revelia do usuário, a alteração do local destinado à instalação do equipamento medidor.

**§3º** O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento, garantido o sigilo, certificada a entrega e contendo no mínimo: data de emissão do aviso, referência(s) da(s) fatura(s) em atraso e seu(s) valor(es) sem correção.

**§4º** Para efetuar o aviso que trata o §3º, o Prestador poderá servir-se da fatura como documento hábil desde que o aviso seja feito de forma destacada da fatura (anexa a ela).

**§5º** Ao efetuar a suspensão do serviço, o Prestador de Serviços deverá entregar aviso discriminando o motivo gerador da suspensão e, quando pertinente, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência, devendo observar as disposições constantes no §2º do Art. 109. desta Resolução.

**§6º** Para fins de adimplemento do usuário considera-se a efetiva informação ao Prestador, se por compensação bancária ou apresentação do comprovante de pagamento ao Prestador, com emissão de protocolo de atendimento.

**§7º** É vedado ao Prestador efetuar a suspensão dos serviços por faturas vencidas há mais de 3 (três) meses, contados da notificação.

**Art. 111.** Fica vedada ao Prestador de Serviços a realização de corte de fornecimento de água tratada após as 12 (doze) horas das sextas-feiras ou na véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

**Art. 112.** Será considerada suspensão indevida aquela que não estiver amparada nesta Resolução e no Regulamento do Prestador de Serviços.

**§1º** Constatada que a suspensão dos serviços de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto sanitário foi indevida, o Prestador de Serviços ficará obrigado a efetuar a religação, no prazo máximo de 12 (doze) horas, sem ônus para o usuário.

**§2º** No caso de suspensão indevida do fornecimento, o Prestador de Serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, o maior valor dentre:

- a. o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência; ou
- b. 20% (vinte por cento) do valor líquido da última fatura emitida antes da interrupção indevida da unidade usuária.

**Art. 113.** A interrupção ou a restrição do fornecimento de água por inadimplência a estabelecimentos de saúde, a instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas e a usuário residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social deverá obedecer a prazos e critérios que preservem condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas.

**Art. 114.** O Prestador de Serviços deverá comunicar à ARISB-MG as situações de emergências que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou causem transtornos à população, tais como rompimento de adutoras, desvio ou paralisação em estação de tratamento de esgoto, vazamentos de produtos perigosos e outras situações equivalente.

**Art. 115.** O Prestador de Serviços inscreverá em Dívida Ativa não tributária os seus créditos não liquidados no vencimento, relativos aos débitos de tarifas de água e esgoto, bem como de outros serviços ou penalidades, após apurada a sua liquidez e certeza. Esta inscrição se efetivará após o momento em que se tornaram findos os processos ou outros expedientes administrativos, decisão judicial ou intimação para o recolhimento do débito com o Prestador de Serviços.

**§1º** A Diretoria do Prestador de Serviços poderá a seu critério efetuar o protesto extrajudicial da certidão de dívida ativa e ou recorrer ao Poder Judiciário para promover a execução fiscal da mesma.

**§2º** Na hipótese de lavrado o protesto extrajudicial de que trata o parágrafo anterior, seu cancelamento somente ocorrerá com o pagamento integral ou parcelamento do crédito nos termos da legislação e sucumbência judicial incidente, se existir.

**§3º** Havendo inadimplência no parcelamento do parágrafo anterior a integra do saldo devedor poderá ser imediatamente protestado ou executado e o devedor não mais poderá pleitear o benefício do parcelamento.

**Art. 116.** Havendo acordo de parcelamento dos débitos, o usuário poderá fazer a solicitação para ter seus serviços restabelecidos.

#### SEÇÃO VIII - DA RELIGAÇÃO E RESTABELECIMENTO

**Art. 117.** O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água pelo Prestador de Serviços.

**Art. 118.** Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o Prestador de Serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 12 (doze) horas por cortes indevidos, até 24 (vinte e quatro) horas por cortes com aviso prévio e 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal.

**Art. 119.** Faculta-se ao Prestador de Serviços implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 4 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

**Art. 120.** O Prestador de Serviços ao adotar a religação de urgência deverá:

- I - informar ao usuário o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e de urgência; e
- II - prestar o serviço a qualquer usuário, nas localidades onde o procedimento for adotado.

#### SEÇÃO IX - DA SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

**Art. 121.** Os ramais prediais de água poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

- I - por interesse do usuário, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos, no regulamento do Prestador de Serviços e na legislação pertinente;
- II - por ação do Prestador de Serviços nos seguintes casos:
  - a. interrupção dos serviços por mais de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos;
  - b. desapropriação do imóvel;
  - c. fusão de ramais prediais; e
  - d. lançamento na rede pública de esgotamento sanitário de despejos que exijam tratamento prévio.

**§1º** No caso de supressão do ramal predial de esgoto de efluentes não domésticos, por pedido do usuário, este deverá vir acompanhado da concordância dos órgãos de saúde pública e do meio ambiente.

**§2º** Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada no Prestador de Serviços.

**§3º** O término da relação contratual entre o Prestador de Serviços e o usuário somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e esgoto, observando o disposto no Parágrafo único do Art. 71. desta Resolução.

**Art. 122.** Correrão por conta do usuário atingido com o desligamento da rede pública as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

## SEÇÃO X – DAS SITUAÇÕES ESPECIAIS

**Art. 123.** O Prestador de Serviços deverá elaborar e adotar Plano de Emergência e Contingência, para os casos de alteração nas condições de funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

**§1º** O Plano de Emergência e Contingência deve estar disponível para acesso dos interessados na estação de tratamento de água, na estação de tratamento de esgoto e na sede do Prestador de Serviços.

**§2º** O Plano de Emergência e Contingência deve prever medidas de segurança e ações corretivas a serem adotadas em virtude de fatores internos e externos aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, incluindo desastres ambientais.

**§3º** O Prestador de Serviços deve observar e obedecer ao disposto na SEÇÃO VII - DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS quando a elaboração do plano e em sua execução.

**Art. 124.** Para a realização de racionamentos, o Prestador de Serviços deverá elaborar o Plano de Racionamento, observando as diretrizes da Resolução de Fiscalização e Regulação CISAB-RC nº 005, de 16 de outubro de 2015, ou outra que vier a substituí-la, e submetê-lo a homologação da ARISB-MG antes de sua aplicação.

## CAPÍTULO IV - DOS OUTROS SERVIÇOS

### SEÇÃO I – DOS SERVIÇOS NÃO TARIFADOS

**Art. 125.** O Prestador de Serviços poderá cobrar dos usuários, desde que requeridos, os serviços não tarifados, de acordo com a tabela de preços e prazos de serviços homologada pela Agência Reguladora.

**§1º** Para a homologação dos preços e prazos de serviços prevista no caput, o Prestador de Serviços deverá solicitar a abertura de processo administrativo junto à agência reguladora para tal fim.

**§2º** Os serviços não tarifados que são ofertados no comércio local não serão objetos de regulação, devendo seus preços e prazos serem definidos em normativo próprio do Prestador de Serviços.

**§3º** Os prazos dos serviços não tarifados deverão obedecer às determinações desta resolução ou, caso não haja delimitação pela ARISB-MG, devem ser propostos pelo Prestador de Serviços no pedido de homologação da tabela mencionada no caput.

**§4º** Caso a prestação dos serviços solicitados descumpra o prazo previsto na tabela sem justificativas, o Prestador de Serviços não poderá efetuar a cobrança.

**§5º** O Prestador de Serviços deverá oferecer opções de parcelamento no pagamento do serviço não tarifado, conforme critérios estabelecidos em seu regulamento de prestação de serviços.

**Art. 126.** São serviços não tarifados:

- I - ligação de água e/ou esgoto de unidade usuária;
- II - mudança de ligação de água e/ou esgoto de unidade usuária;
- III - vistoria de unidade usuária para fins de habite-se, alvará de uso e de ligações temporárias;
- IV - aferição de hidrômetro;
- V - cancelamento de ligação de água;
- VI - religação de unidade usuária;
- VII - emissão de segunda via de fatura, exceto quando obtida diretamente pelo usuário a partir do sítio do Prestador de Serviços na internet, ou quando motivada por necessidade de correção da fatura original;
- VIII - análise laboratorial da qualidade da água em pontos de coleta de responsabilidade do usuário;
- IX - leitura em dia não útil;
- X - desativação de ligação de água; e
- XI - outros serviços disponibilizados pelo Prestador de Serviços, previamente aprovados pela ARISB-MG.

**§1º** A cobrança dos serviços previstos neste artigo só pode ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo Prestador de Serviços, dentro dos prazos estabelecidos.

**§2º** A cobrança de qualquer serviço obriga o Prestador de Serviços a disponibilizá-lo para todos os usuários.

**§3º** O Prestador de Serviços deve manter, por período mínimo de 120 (cento e vinte) meses, os registros do valor cobrado, do horário e da data da solicitação e da execução dos serviços.

**§4º** Nos casos de religação resultante de suspensão do fornecimento por motivo de inadimplência, é dispensado prévio requerimento, visto que a mesma será automática, conforme previsto no Art. 112. desta Resolução, e o ônus correrá às expensas do usuário.

**Art. 127.** Salvo nas situações já constantes de contrato de concessão, o Prestador de serviços deverá apresentar estudos e levantamento de custos destes serviços para análise e definição da “Tabela de Preços dos Serviços” pela ARISB-MG e, sempre, disponibilizá-la aos interessados, inclusive em sítio na internet.

## SEÇÃO II - DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

**Art. 128.** Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado disposições contratuais ou legais em sentido diverso:

**I - vistorias:**

- a. 70% (setenta por cento) das vistorias ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações, devem ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis;
- b. 100% (cem por cento) das vistorias ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações, devem ser realizadas em até 7 (sete) dias úteis.

**II - ligações de água e/ou esgoto:**

- a. 70% (setenta por cento) das ligações de água e/ou esgoto devem ser realizadas em até 10 (dez) dias úteis após a realização da vistoria e, se for o caso, aprovação das instalações;
- b. 100% (cem por cento) das ligações de água e/ou esgoto devem ser realizadas em até 15 (quinze) dias úteis após a realização da vistoria e, se for o caso, aprovação das instalações.

**§1º** A vistoria para atendimento da ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário.

**§2º** Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o Prestador de Serviços deverá informar ao interessado, por escrito (em meio físico ou digital), no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o respectivo motivo, com menção da justificativa técnica que as fundamentam, e as providências corretivas necessárias.

**§3º** Na hipótese do § 2º, após a adoção das providências corretivas, o interessado deve solicitar nova vistoria ao Prestador de Serviços, que deverá observar os prazos previstos no inciso I e II deste artigo.

**§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** Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao Prestador, este deverá apresentar ao usuário, em até 5 (cinco) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

**§6º** 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.

**Art. 129.** O prazo para atendimento dos pedidos de ligação em áreas que necessitem de execução de novas redes de água e esgotos, adutoras, subadutoras, coletores e interceptores, será estabelecido de comum acordo entre as partes.

**Art. 130.** Em caso da impossibilidade de atendimento do pedido de ligação dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, deverá o Prestador de Serviços apresentar por escrito a justificativa ao solicitante, devendo comunicar a ARISB-MG desta situação, para fins de verificação do cumprimento das metas previstas em contrato e no Plano Municipal de Saneamento Básico.

**Parágrafo único.** Quando previsto no plano de metas de contrato ou no Plano Municipal de Saneamento Básico, a ARISB-MG deverá ser comunicada para fins de verificação do seu cumprimento.

**Art. 131.** O Prestador de Serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.

**§1º** Os prazos para a execução dos serviços referidos no caput deste artigo deverão constar da "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", homologada pela ARISB-MG e disponibilizada aos interessados na forma do Art. 15. e Art. 17. desta Resolução.

**§2º** Os serviços, cuja natureza não permita definir prazos na "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

### SEÇÃO III - DOS SERVIÇOS DE RECOMPOSIÇÃO

**Art. 132.** Nos serviços de ampliação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que impliquem na recomposição de pavimentos, caberá ao Prestador de Serviços a responsabilidade pela sua execução, à exceção daquelas localidades em que o instrumento de delegação contemplar esses reparos como obrigações do titular dos serviços.

**§1º** Na execução da recomposição mencionada no caput, devem ser utilizados os mesmos materiais das estruturas originais, desde que disponíveis, ou similares.

**§2º** A recomposição é limitada exclusivamente aos locais onde houve intervenção pelo Prestador de Serviços.

**Art. 133.** Nos serviços de ampliação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que impliquem na recomposição de muros, paredes e passeios, caberá ao Prestador de Serviços a responsabilidade pela sua execução.

**§1º** O Prestador de Serviços será responsável pela recomposição e acabamento básico de muros, paredes e passeios.

**§2º** As recomposições de acabamento e revestimento peculiar de pisos e paredes decorrentes de serviços de iniciativa do Prestador serão custeadas por este, devendo ser utilizados materiais das estruturas originais, desde que disponíveis, ou similares.

**§3º** As recomposições decorrentes de serviços solicitados pelo usuário serão custeadas por este, bem como as particularidades de acabamento e revestimentos de pisos e paredes, podendo o Prestador de Serviços executar a recomposição limitada ao contrapiso e emboço.

**Art. 134.** O Prestador de Serviços deve finalizar a recomposição mencionada neste capítulo em até 10 (dez) dias úteis, a contar do término das obras ou serviços.

**Parágrafo único.** São justificáveis os casos excepcionais em que o descumprimento do caput deste artigo seja devido a empecilhos fora do controle do Prestador, como materiais em falta no mercado, locais com restrição de horário para atuação, situações emergenciais e períodos chuvosos.

## CAPÍTULO V - DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS EMPREENDIMENTOS URBANÍSTICOS

**Art. 135.** O Prestador de Serviços deverá emitir instrução normativa para orientação acerca da execução de obras de abastecimento de água e esgotamento sanitário em loteamentos, condomínios e outros empreendimentos urbanísticos, observando o disposto nesta resolução e na legislação vigente.

**Art. 136.** O Prestador de Serviços assegurará o abastecimento de água e o esgotamento sanitário de novos loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos urbanísticos, bem como de suas ampliações, se, antecipadamente, por solicitação do interessado, for realizado pelo Prestador de Serviços a análise de sua viabilidade técnica e econômico-financeira.

**§1º** Constatada a viabilidade, o Prestador de Serviços deverá fornecer as diretrizes para aprovação do projeto hidráulico/hidrossanitário com vista à futura interligação aos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

**§2º** Não constatada a viabilidade, o interessado deverá arcar com os custos referentes à adequação necessária para viabilizar os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, conforme metodologia de cálculo e critérios definidos pelo Prestador de Serviços.

**Art. 137.** O projeto e a execução das obras do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do empreendimento serão executados e custeados pelo empreendedor, de acordo com as normas em vigor, inclusive as normativas expedidas pelo Prestador de Serviços.

**§1º** O caput deste artigo se aplica tanto para obras de implantação, quanto para obras de ampliação de empreendimentos já existentes.

**§2º** O projeto e a execução das obras de que trata o caput poderão ser executados pelo Prestador de Serviços mediante a celebração de contrato específico com o interessado.

**Art. 138.** O Prestador de Serviços deverá recusar projeto do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para empreendimentos projetados e implantados em desacordo com as normativas vigentes, inclusive aquelas emitidas pelo Prestador de Serviços.

**Parágrafo único.** O Prestador de Serviços deverá recusar projetos de edificações condominiais que não seja adotada a medição individualizada do consumo hídrico por unidade imobiliária, nos termos da Lei Federal nº 13.312, de 12 de julho de 2016.

**Art. 139.** Na regularização fundiária de interesse social declarada por lei, o Prestador de Serviços é o responsável pela manutenção das redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

**Parágrafo único.** No processo de regularização fundiária, devem ser observadas as normas gerais e procedimentos aplicáveis, em especial a Lei Federal nº 13.465, de 11 de julho de 2017, ou outra que vier a substituí-la, além da legislação municipal pertinente.

#### SEÇÃO I – DA INTERLIGAÇÃO AOS SISTEMAS DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO

**Art. 140.** O Prestador de Serviços só executará a interligação das tubulações e de outros equipamentos ao sistema público mediante a conclusão e aceitação das obras, o pagamento das despesas e a efetivação da cessão por parte do interessado.

**Parágrafo único.** As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo formalizado após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, observadas as normas locais pertinentes. Este recebimento pode ficar condicionado a operação assistida por período determinado pelo Prestador de Serviços.

**Art. 141.** As instalações, tubulações, redes e equipamentos assentados pelos interessados nos logradouros de loteamento, condomínios horizontais, ruas particulares ou outro empreendimento similar, situadas antes dos pontos de entrega e depois dos pontos de coleta passarão a integrar as redes públicas de distribuição e/ou coletoras, desde o momento em que estas forem interligadas, e serão operadas pelo Prestador de Serviços.

**§1º** As instalações, tubulações, redes e equipamentos, bem como as áreas das estações eventualmente implantadas, de que trata o caput deverão ser cedidas a título gratuito ao Prestador, por meio de instrumento especial firmado entre o Prestador e o interessado, devendo o Prestador de Serviços promover o registro patrimonial.

**§2º** Os itens cedidos de que trata o parágrafo anterior deverão ser registrados contabilmente de modo a identificar sua origem não onerosa.

#### SEÇÃO II – DOS OS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO E DAS LIGAÇÕES

**Art. 142.** O Prestador de Serviços deverá emitir instrução normativa para orientação acerca da execução de obras de abastecimento de água para medição individualizada nas unidades imobiliárias em condomínios e outros empreendimentos urbanísticos, observando o disposto nesta resolução e na legislação vigente.

**Art. 143.** Para sistemas de condomínios horizontais e/ou verticais, o Prestador de Serviços poderá disponibilizar um único ramal predial de água e de esgoto na testada do imóvel, ficando sob a responsabilidade do incorporador, construtor ou do condomínio a individualização do sistema hidráulico das unidades internas da edificação, conforme instruções normativas do Prestador.

**§1º** Os serviços de implantação, operação, manutenção e controle das unidades internas de medição do imóvel são de responsabilidade do condomínio.

**§2º** As instalações de água e de esgoto de que trata este artigo serão construídas às expensas do interessado, previamente aprovados pelo Prestador de Serviços.

**§3º** Caso o condomínio opte pela modalidade de medição individualizada por unidade imobiliária, ele deverá atender as normas técnicas e o modelo estabelecido pelo Prestador de Serviços para implantação, operação e manutenção das instalações, além de oferecer ao mesmo acesso e demais condições técnicas e legais necessárias.

**Art. 144.** Em ruas particulares, as ligações de água das unidades usuárias deverão ser individualizadas pelo interessado, podendo os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto, a critério do Prestador de serviço, não se localizarem no limite do logradouro público com a área particular, observando o disposto no Art. 137. desta Resolução.

### SEÇÃO III – OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS REDES INTERNAS

**Art. 145.** A operação e manutenção das redes internas de água e/ou de esgoto de loteamentos, condomínios horizontais e/ou verticais e ruas particulares são de responsabilidade do usuário.

**§1º** O Prestador de Serviços poderá assumir a operação de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário de condomínios horizontais ou loteamentos já existentes e em operação, observando o seu plano de expansão e a viabilidade econômico-financeira.

**§2º** A assunção pelo Prestador de Serviços dos sistemas de que trata o parágrafo primeiro deverá ser disciplinada por normativas internas do Prestador de Serviços.

### SEÇÃO IV – DA FATURA E COBRANÇA DAS TARIFAS EM CONDOMÍNIOS

**Art. 146.** Nos condomínios em que houver medição individualizada de volume utilizado por unidade usuária conforme instruções normativas emitidas pelo Prestador de Serviços, o responsável pelo pagamento dos serviços é o usuário.

**Art. 147.** Nos condomínios em que não houver medição individualizada de volume utilizado por unidade usuária, o responsável pelo pagamento dos serviços é o condomínio ou o empreendedor, no caso de conjunto habitacional ainda não ocupado.

### CAPÍTULO VI - DAS IRREGULARIDADES COMETIDAS PELOS USUÁRIOS

**Art. 148.** Constitui ato irregular a ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

- I - Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;
- II - Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;

- III - Lançamento de despejos que por suas características exijam tratamento prévio na rede pública de esgotamento sanitário, sem adequar aos padrões de lançamento;
- IV - Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass);
- V - Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- VI - Ligação clandestina de água ou de esgoto;
- VII - Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- VIII - Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
- IX - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;
- X - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;
- XI - Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;
- XII - Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pelo Prestador de Serviços;
- XIII - Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
- XIV - Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;
- XV - Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
- XVI - Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;
- XVII - Instalação de aparelhos eliminadores (supressores de ar) ou bloqueadores de ar a montante do hidrômetro;
- XVIII - Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;
- XIX - Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;
- XX - Lançamento de águas pluviais nas instalações públicas de coleta de esgoto;
- XXI - Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

**Parágrafo único.** É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento, sem que seja atendido o subitem 9.4 da Portaria Nº 246/2000 do INMETRO, que determina que qualquer dispositivo adicional, projetado para ser instalado adjunto ao hidrômetro, deve ser submetido à apreciação por parte do INMETRO, com vistas a verificar se o mesmo influencia o desempenho metrológico do medidor.

**Art. 149.** Verificado pelo Prestador de Serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

- I - lavratura de "Termo de Ocorrência de Irregularidade" em formulário próprio do Prestador de Serviços, com as seguintes informações:
  - a. identificação do usuário;
  - b. endereço da unidade usuária;

- c. número de conta da unidade usuária;
  - d. atividade desenvolvida;
  - e. tipo de medição e/ou hidrômetro;
  - f. identificação e leitura do hidrômetro;
  - g. selos e/ou lacres encontrados;
  - h. 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;
  - i. assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do usuário presente e sua respectiva identificação; e
  - j. identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do Prestador de Serviços.
- II** - entregar uma via do "Termo de Ocorrência de Irregularidade" ao usuário, que deve conter as informações que possibilite ao usuário solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria ou órgão equivalente do Prestador de Serviços ou diretamente à ARISB-MG;
- III** - caso haja recusa no recebimento do "Termo de Ocorrência de Irregularidade", o fato será certificado no documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento (AR);
- IV** - efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à delegacia de polícia civil e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à segurança pública ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor e da existência de conduta criminosa;
- V** - proceder à revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados e os efetivamente faturados de acordo com norma específica do Prestador ou, em sua ausência, por meio de um dos seguintes critérios:
- a. aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;
  - b. na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade; ou
  - c. no caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas "a" e "b", o valor do consumo será determinado através de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.
- VI** - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou de servidor da ARISB-MG, com a presença do usuário ou de seu representante legal ou, na ausência destes, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o Prestador de Serviços, a retirada do hidrômetro,

que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

**Parágrafo único.** Comprovado pelo Prestador de Serviços ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário somente será responsável pelas diferenças de volumes de água e de esgoto excedentes apuradas no período sob sua responsabilidade, exceto nos casos de comprovada má-fé.

**Art. 150.** É assegurado ao infrator o direito de recorrer ao Prestador de Serviços, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

**§1º** Da decisão cabe recurso à ARISB-MG no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão do Prestador de Serviços.

**§2º** Durante a apreciação do recurso pelo Prestador ou pela ARISB-MG, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação.

**Art. 151.** A presente Resolução não afasta a aplicação das penalidades civis, administrativas e criminais em decorrência do cometimento de qualquer das irregularidades previstas nesta norma.

## CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 152.** A requerimento do interessado, para efeito de concessão de "habite-se" pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo Prestador de Serviços a declaração de que:

- I - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de abastecimento de água;
- II - o imóvel não é atendido pelo sistema público de abastecimento de água;
- III - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de esgotamento sanitário;
- IV - o imóvel não é atendido pelo sistema público de esgotamento sanitário.

**Art. 153.** Os usuários, individualmente ou por meio de associações, poderão solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao Prestador de Serviços ou à Agência Reguladora ARISB-MG, através de sua Ouvidoria.

**Art. 154.** A ARISB-MG receberá todos os recursos submetidos pelo titular dos serviços, Prestador ou pelo usuário, promovendo a mediação entre as partes envolvidas.

**Art. 155.** Deverá o Prestador de Serviços fornecer, dentro dos prazos estabelecidos pelos órgãos responsáveis, as informações junto aos sistemas de informações sobre saneamento e vigilância sanitária em níveis federal, estadual e municipal.

**Parágrafo único.** O Prestador de Serviços deverá encaminhar, simultaneamente, cópia dessas informações à ARISB-MG.

**Art. 156.** Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

**Parágrafo único.** Os prazos de que trata esta resolução deverão ser computados em dias corridos, exceto quando no artigo houver a definição do prazo em dias úteis.

**Art. 157.** O Prestador de Serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução.

**Parágrafo único.** Na resolução desses casos, o Prestador deverá considerar o que dispuser o regulamento de prestação de serviços, desde que não contrário às normas reguladoras.

**Art. 158.** Cabe à ARISB-MG resolver os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre as pendências entre o Prestador de Serviços e os usuários.

**Art. 159.** Ficam revogadas as Resoluções de Fiscalização e Regulação - ARISB-MG nº 013, de 06 de abril de 2016, e nº 051, de 08 de março de 2018, e demais disposições em contrário.

**Art. 160.** As disposições constantes na presente resolução prevalecem sobre Resoluções de homologação de regulamentos dos Prestadores de serviços editadas anteriormente à vigência desta resolução.

**Art. 161.** Esta Resolução entrará em vigor no dia 08 de dezembro de 2020.

**ANANIAS RIBEIRO DE CASTRO**  
**Diretor Geral da ARISB-MG**

## ANEXO I - DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIAS

Para fins desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

### I – Serviços públicos de abastecimento de água:

- a. Abrigo ou padrão: local (reservado pelo proprietário) de acordo com as normas internas do Prestador ou caixa padronizada (distribuída ou aprovada pelo Prestador de serviço) para instalação do cavalete;
- b. Adutora: canalização e/ou tubulação principal de um sistema de abastecimento de água, situada geralmente entre a captação e a estação de tratamento (ETA), ou entre esta e os reservatórios de distribuição ou setores de consumo;
- c. Aferição do hidrômetro: verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica.
- d. Água bruta: água conforme é encontrada na natureza, seja superficial ou subterrânea, antes de receber qualquer tipo de tratamento;
- e. Água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam aos padrões de potabilidade, definidos pelo Ministério da Saúde;
- f. 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;
- g. Captação: local de retirada de água bruta, superficial ou subterrânea, que abriga ou não sistema de bombas de recalque;
- h. Cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, sendo considerado como o ponto de entrega de água tratada no imóvel;
- i. Controle da qualidade da água para consumo humano: conjunto de atividades exercidas de forma contínua pelos responsáveis pela operação de sistema ou solução alternativa de abastecimento de água destinadas a verificar se a água fornecida à população é potável, assegurando a manutenção desta condição;
- j. Elevatória de água: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água;
- k. Estação de Tratamento de Água (ETA): unidade composta de equipamentos, tubulações e instrumentos onde são processadas todas as atividades para tornar a água bruta captada em água tratada, própria para o consumo humano;
- l. Hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;
- m. Instalação predial de água: conjunto de tubulações, equipamentos, reservatórios, peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, a jusante do ponto de entrega de água, empregados para conduzir a água recebida da rede pública aos pontos de utilização;
- n. Lacre: dispositivo de segurança destinado a preservar a integridade e inviolabilidade de medidores e da ligação de água em face de atos que possam prejudicar a medição e o sistema de abastecimento de água;

- o.** Ligação clandestina: conexão de ramal ao sistema público de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário executada sem o conhecimento do Prestador de Serviços;
- p.** Ligação de água: conjunto formado pelo Ramal Predial e o Cavalete, destinado a interligação do imóvel ao sistema de abastecimento;
- q.** Racionamento: ações deliberadas que comprometem a oferta de água a usuários, não decorrentes de manutenção corretiva ou preventiva realizada pelo Prestador de Serviços, podendo incluir a redução da pressão na rede de distribuição de água, paralisação total ou parcial do sistema de abastecimento com vistas à redução da oferta de água potável e alternância do fornecimento de água entre regiões do(s) sistema(s) de abastecimento de água;
- r.** Ramal predial: tomada de água da rede de distribuição, conjunto de tubulações, conexões e registros, compreendidos entre esta (Tomada) e o cavalete;
- s.** Reservatório: instalação destinada ao armazenamento de água;
- t.** Solução alternativa coletiva de abastecimento de água para consumo humano: toda modalidade de abastecimento coletivo de água distinta do sistema público, incluindo, dentre outras, fonte, poço comunitário, distribuição por veículo transportador, instalações condominiais horizontais e verticais;
- u.** Solução alternativa individual de abastecimento de água para consumo humano: toda modalidade de abastecimento de água distinta do sistema público, incluindo, dentre outras, fonte, poço, distribuição por veículo transportador, destinada ao abastecimento de uma unidade usuária;

## II – Serviços públicos de esgotamento sanitário:

- a.** Caixa de ligação ou de inspeção (ponto de coleta de esgoto): é a estrutura de conexão das instalações prediais do usuário (coletor predial) com o coletor público, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do Prestador de Serviços de esgotamento sanitário;
- b.** Coleta de esgoto: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;
- c.** Coleta individual de esgoto: recolhimento do efluente líquido através de equipamentos específicos como caminhões, tratores, etc., dotados de sistema de sucção;
- d.** Coletor predial: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;
- e.** Coletor público: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;
- f.** Efluente doméstico ou esgoto doméstico: despejo líquido resultante do uso da água para higiene e necessidades fisiológicas humanas.
- g.** Emissário: canalização destinada a receber os esgotos sanitários efluentes dos interceptores e transportá-los à estação de tratamento, ou ao seu destino final;
- h.** Estação Elevatória de Esgotos (EEE): conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação dos efluentes (esgoto);

- i.** Estação de Tratamento de Esgotos (ETE): unidade composta de conjunto de equipamentos, acessórios e tubulações para tratar os efluentes antes de lançá-los aos corpos hídricos, conforme legislação vigente;
  - j.** 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, empregados na coleta de esgotos;
  - k.** Interceptor de esgoto: canalização destinada a receber os esgotos sanitários efluentes dos coletores públicos, encaminhando-os às estações elevatórias ou Estações de Tratamento ETE;
  - l.** Ligação de esgoto: interligação do ramal de lançamento do imóvel à rede coletora de esgotos;
  - m.** Rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento de esgoto, sendo parte integrante do sistema público de esgotamento sanitário;
  - n.** Sistema condominial de esgoto: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, como unidade de esgotamento;
  - o.** Sistema público de esgotamento sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, emissários, elevatórias, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;
- III - Denominações genéricas:**
- a.** Água de reuso: água proveniente dos processos de tratamento de água ou de esgotos, não potável, destinada a usos diversos que não o consumo humano;
  - b.** Alto consumo: consumo mensal da unidade usuária, cujo valor medido ultrapassa em 30% (trinta por cento), no mínimo, a média aritmética de no mínimo os últimos seis meses com valores corretamente medidos;
  - c.** Consumo mínimo: volume mínimo mensal a ser faturado por unidade usuária, em metros cúbicos (m<sup>3</sup>), para cada categoria de usuário, independentemente do uso parcial ou total desse mesmo volume, conforme definido pela Tabela Tarifária do Prestador;
  - d.** Continuidade: princípio que estabelece que os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário sejam realizados em quantidade satisfatória, de forma a ser disponibilizado 24 (vinte e quatro) horas por dia;
  - e.** Contrato de Prestação de Serviços: instrumento contratual padronizado, previamente homologado pela ARISB-MG, para a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo Prestador de Serviços ou pelo usuário, a ser aceito ou rejeitado de forma integral;
  - f.** Contrato especial: instrumento pelo qual o Prestador de Serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços de abastecimento de água e ou esgotamento sanitário, que deverá ser homologado pela ARISB-MG;

- g.** Corte da ligação: interrupção ou desligamento dos serviços pelo Prestador de Serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;
- h.** Despejo não doméstico: efluente líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos, conforme legislação vigente;
- i.** Economia: unidades autônomas para fornecimento de água ou esgotamento sanitário, como moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- j.** Eficiência: prestação de serviços de qualidade aos usuários, de acordo com as normas técnicas aplicáveis e padrões satisfatórios, no prazo mais curto e com o menor custo possível;
- k.** Fatura de serviços: nota fiscal ou documento de cobrança que apresenta o valor total a ser pago pelo usuário, referente à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como de outros serviços prestados, especificando o período e discriminando-se as exigências constantes do Decreto federal n. 5.440/2005 e desta Resolução;
- l.** Inspeção: fiscalização na unidade usuária, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do Prestador de Serviços, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;
- m.** Integralidade: conjunto de todas as atividades e componentes de cada um dos diversos serviços de saneamento básico, propiciando à população o acesso integral de acordo com suas necessidades;
- n.** Ligação temporária: ligação de água e/ou esgoto para utilização em caráter não permanente, devendo este ser determinado no ato de pedido de ligação;
- o.** Limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial para restringir o volume fornecido de água;
- p.** Ordem de serviço: registro realizado pelo Prestador de Serviços sobre procedimento de intervenção no sistema ou solução alternativa, de natureza operacional ou econômico-financeira, motivado ou não por manifestação do usuário;
- q.** Plano de emergência e contingência: documento elaborado pelo Prestador de Serviços que define um conjunto de procedimentos que permite ao Prestador de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prevenir e, diante de ocorrências, providenciar soluções adequadas às situações de emergência de forma eficaz e eficiente;
- r.** Plano de racionamento: documento elaborado pelo Prestador de Serviços, observando as normativas vigentes, quando constatada situações que comprometem a oferta de água a usuários, não decorrentes de manutenção corretiva ou preventiva realizada pelo Prestador de Serviços, e que define um conjunto de procedimentos e ações a serem adotadas.
- s.** Recomposição: ação de responsabilidade do Prestador de Serviços em iniciar e terminar a recuperação ou a recomposição de muros, passeios e pavimentos deteriorados pela ampliação ou manutenção das redes públicas de água e esgoto, levando-se em consideração o fluxo de pedestres e veículos e os casos de obras e serviços continuados;

- t.** Segurança: utilização de todas as medidas possíveis para prevenção, redução e afastamento de riscos na prestação dos serviços;
- u.** Serviços essenciais: serviços insubstituíveis ou indispensáveis, prestados à população, tais como: creches e escolas de ensino infantil e fundamental, hospitais e unidades de atendimento destinadas à preservação da saúde e estabelecimentos de internação coletiva;
- v.** Supressão da ligação: interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, suspensão da emissão de faturas e inativação do cadastro comercial;
- w.** Suspensão de fornecimento: interrupção ou desligamento dos serviços pelo Prestador, podendo ser por inadimplência, inobservância das normas aplicáveis ou a pedido do Usuário.
- x.** Tarifa fixa ou Tarifa Básica Operacional – TBO: valor fixo cobrado por unidade usuária, independentemente do volume utilizado de água, em razão da existência de custos fixos relacionados à infraestrutura do Prestador de Serviços, quando o modelo de faturamento é baseado na cobrança de um valor fixo relativo à disponibilidade dos serviços e um valor variável, de acordo com o volume de água consumido, conforme definido pela Tabela Tarifária do Prestador;
- y.** Titular do imóvel: proprietário do imóvel, podendo ser pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que solicitar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;
- z.** Titular dos serviços: ente da Federação que possua por competência a prestação de serviço público de saneamento básico, podendo, inclusive, atribuir ou delegar a execução desses serviços por outras entidades ou empresas;
- aa.** Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;
- bb.** Usuário (cliente): pessoa física ou jurídica, legalmente representada, ocupante do imóvel e usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, sendo o mesmo responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais;
- cc.** Usuário factível: unidade usuária situada em logradouro atendido com rede pública de coleta e tratamento de esgoto, mas que não possui interligação entre a instalação predial de esgoto e o sistema de coleta de esgotos do Prestador de Serviços, embora esse usuário esteja conectado à rede de distribuição de água.
- dd.** Vazamento oculto: vazamento de difícil percepção, passível de ocorrer no sistema público ou predial, cuja detecção seja comprovada através de testes realizados pelo usuário ou por técnicos especializados.