

ÁGUAS DO PIAUÍ

MANUAL DE PROCEDIMENTO DO ATENDIMENTO AOS CLIENTES

Este Manual reúne, de forma clara e acessível, as principais informações sobre os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela Águas do Piauí. Seu objetivo é orientar e dar transparência aos Clientes quanto aos seus direitos e responsabilidades, aos direitos e obrigações da Concessionária, às condições gerais de prestação dos serviços, bem como aos prazos e canais de atendimento disponíveis.

Este Manual está disponível, em sua versão sempre atualizada, no site da Águas do Piauí (www.aguasdopiauui.com.br). Futuras atualizações entram em vigor assim que publicadas.

A Águas do Piauí reafirma, por meio deste Manual, seu compromisso com a prestação adequada, eficiente e contínua dos serviços públicos de saneamento, priorizando a qualidade operacional e o respeito aos Clientes.

MANUAL DE PROCEDIMENTO DO ATENDIMENTO AOS CLIENTES

Sumário

TÍTULO I - OBJETO	1
TÍTULO II - DEFINIÇÕES DE ALGUNS TERMOS UTILIZADOS NESTE MANUAL	1
TÍTULO III – DIREITOS E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA E DOS CLIENTES	4
CAPÍTULO I - DIREITOS E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA.....	4
CAPÍTULO II - OBRIGAÇÕES E DIREITOS DOS CLIENTES.....	7
TÍTULO IV - LIGAÇÕES À REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO	9
CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS PARA LIGAÇÕES À REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA.....	11
CAPÍTULO II - DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS PARA AS LIGAÇÕES À REDE COLETORA DE ESGOTO	13
TÍTULO V - LOTEAMENTOS E CONDOMÍNIOS	14
TÍTULO VI - CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS	15
TÍTULO VII - FATURAMENTO E COBRANÇA	17
TÍTULO VIII - INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS HIDRÔMETROS	21
TÍTULO IX - PROCEDIMENTO DE PERÍCIA DO HIDRÔMETRO E DEMAIS EQUIPAMENTOS HIDRÁULICOS ...	21
TÍTULO X - INSTALAÇÕES INTERNAS	22
TÍTULO XI - HIDRANTES	22
TÍTULO XII - REALIZAÇÃO DE OBRAS PRÓXIMAS ÀS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E COLETORA DE ESGOTO	23
TÍTULO XIII - APURAÇÃO DE IRREGULARIDADES	23
TÍTULO XIV - CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE	27
ANEXO I - TABELA DE PRAZOS DE ATENDIMENTO	28
ANEXO II - LANÇAMENTOS PROIBIDOS	29
ANEXO III - TABELA DE IRREGULARIDADES	30

TÍTULO I - OBJETO

Art. 1º. Este Manual de Procedimento do Atendimento aos CLIENTES (“Manual” ou “Manual do Cliente”) disciplina a prestação dos SERVIÇOS PÚBLICOS de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas áreas objeto da concessão da Águas do Piauí, nos termos do Contrato de Concessão nº 648/2024, estabelecendo normas sobre:

1. Os direitos e as responsabilidades da CONCESSIONÁRIA, dos CLIENTES e de terceiros relacionados aos SERVIÇOS ou por eles afetados;
2. As condições gerais de prestação dos SERVIÇOS pela CONCESSIONÁRIA, incluindo os canais oficiais e os prazos de atendimento;
3. A remuneração pela exploração e prestação de SERVIÇOS pela CONCESSIONÁRIA; e
4. A verificação de irregularidades na prestação ou na utilização dos SERVIÇOS, a forma de apuração e suas consequências.

§ 1º Este Manual é aplicável às áreas urbanas e aglomerados rurais abrangidos pelo CONTRATO DE CONCESSÃO.

§ 2º Não se aplicam as disposições deste Manual às áreas classificadas como “rural disperso”, cuja população deverá ser atendida sob demanda da AGÊNCIA REGULADORA, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO e do seu Anexo XI (Atendimento da População do Rural Disperso). Eventuais orientações aplicáveis poderão ser disciplinadas em instrumento específico.

§ 3º Este Manual entra em vigor a partir da sua veiculação em jornal de circulação estadual e no site oficial da CONCESSIONÁRIA (www.aguasdopiaui.com.br).

§ 4º Quaisquer alterações ou atualizações deste Manual entrarão em vigor a partir de sua publicação nos mesmos meios indicados no § 3º deste mesmo artigo.

§ 5º A CONCESSIONÁRIA poderá expedir atos normativos complementares destinados à regulamentação de procedimentos comerciais e operacionais relacionados aos SERVIÇOS disciplinados neste Manual, desde que compatíveis com o CONTRATO DE CONCESSÃO e com as disposições deste Manual, os quais deverão ser divulgados em seu site oficial.

§ 6º Este Manual possui caráter complementar ao CONTRATO DE CONCESSÃO, não podendo suas disposições ser interpretadas de forma a restringir, alterar ou afastar os direitos, obrigações e condições nele estabelecidos, os quais prevalecerão em caso de divergência.

TÍTULO II - DEFINIÇÕES DE ALGUNS TERMOS UTILIZADOS NESTE MANUAL

Art. 2º. Adota-se neste Manual e nos seus Anexos as seguintes definições, em consonância com o disposto no CONTRATO DE CONCESSÃO:

1. **AGÊNCIA REGULADORA** ou **AGRESPI**: é a Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Piauí, que exerce as atividades de regulação e fiscalização da CONCESSÃO, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO e da legislação;
2. **BY-PASS (DESVIO DO FLUXO DE ÁGUA)**: desvio irregular e não autorizado do fluxo de água do respectivo RAMAL, realizado pelo CLIENTE ou por terceiros, com objetivo de impedir ou prejudicar a adequada medição do consumo de água por meio do HIDRÔMETRO;
3. **CAIXA DE GORDURA**: dispositivo projetado e instalado para separar e reter a gordura proveniente de pias de cozinha, a fim de evitar o escoamento direto na REDE COLETORA DE ESGOTO;
4. **CATEGORIA DE CONSUMO**: critério de classificação de acordo com a natureza de consumo de água, utilizada para o cálculo da TARIFA do SERVIÇO PÚBLICO de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, prestado ou à disposição;
5. **CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS**: é o termo de quitação das obrigações pecuniárias

referentes ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS expedido pela CONCESSIONÁRIA ao término da contratação, sem prejuízo do termo anual de quitação, previsto na Lei nº 12.007, de julho de 2009;

6. **COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE:** qualquer forma de comunicação dirigida ao CLIENTE ou ao TITULAR DA LIGAÇÃO, com o objetivo de transmitir informações referentes ao SERVIÇO PÚBLICO, incluindo, entre outras hipóteses, a notificação prévia à SUSPENSÃO dos SERVIÇOS e a notificação de irregularidade, podendo ser admitida em qualquer uma das seguintes formas:
 - a) Carta, notificação ou aviso dirigido ao CLIENTE ou TITULAR DA LIGAÇÃO;
 - b) Comunicado na FATURA dos SERVIÇOS;
 - c) E-mail cadastrado pelo CLIENTE ou TITULAR DA LIGAÇÃO;
 - d) WhatsApp cadastrado pelo CLIENTE ou TITULAR DA LIGAÇÃO;
 - e) SMS cadastrado pelo CLIENTE ou TITULAR DA LIGAÇÃO;
 - f) Ligação telefônica devidamente gravada, em número cadastrado pelo CLIENTE ou TITULAR DA LIGAÇÃO;
 - g) Publicação em jornal de grande circulação;
 - h) Publicação em DIÁRIO OFICIAL; e
 - i) Qualquer outro meio de comunicação, físico ou eletrônico, por meio do qual seja possível identificar o recebimento do comunicado pelo CLIENTE ou TITULAR DA LIGAÇÃO.
7. **CONCESSIONÁRIA ou ÁGUAS DO PIAUÍ:** pessoa jurídica a quem foi delegada a prestação dos SERVIÇOS PÚBLICOS de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
8. **CONTRATO DE CONCESSÃO OU CONCESSÃO:** Contrato de Concessão nº 648/2024 e seus respectivos anexos, firmados entre o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, sob a interveniência-anuência da AGRESPI;
9. **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (CONTRATO DE ADESÃO):** instrumento pela qual a CONCESSIONÁRIA e o CLIENTE estabelecem as características técnicas e condições comerciais da prestação ou disponibilização dos SERVIÇOS de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário. O contrato torna-se eficaz a partir da: (i) data de sua assinatura ou (ii) da data do comunicado de disponibilização da rede de distribuição de água e/ou rede coletora de esgoto;
10. **CONTRATO ESPECÍFICO:** instrumento pelo qual a CONCESSIONÁRIA e o CLIENTE ajustam as características técnicas e as condições comerciais de prestação dos SERVIÇOS de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nas hipóteses previstas neste Manual;
11. **CONSUMO ESTIMADO DE ÁGUA:** volume mensal de água atribuído a uma ECONOMIA, utilizado como base para faturamento em imóvel não hidrometrado;
12. **CONSUMO FATURADO DE ÁGUA:** consumo medido ou estimado utilizado como base mensal para o faturamento do serviço de abastecimento de água;
13. **CONSUMO MEDIDO DE ÁGUA:** volume de água, expresso em metros cúbicos (m³), registrado por meio de hidrômetro;
14. **CONSUMO MÉDIO FATURADO:** média dos últimos 6 (seis) consumos mensais faturados de uma ECONOMIA, expresso em metros cúbicos (m³);
15. **CONSUMO MÍNIMO:** menor volume mensal de água, expresso em metros cúbicos (m³), estabelecido como base mínima para faturamento de uma ECONOMIA;
16. **ECONOMIA:** imóvel ou subdivisão de imóvel, edificados ou em edificação, tais como moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos, hortas e similares, independentes, identificados em função da finalidade de sua ocupação, para fins de fornecimento de água, coleta de esgoto e cobrança das respectivas tarifas e serviços complementares;
17. **ECONOMIA ATIVA:** aquela com CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, sujeita ao pagamento de tarifa e serviços complementares;
18. **ECONOMIA CORTADA:** aquela que esteja com os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário suspensos temporariamente, seja por inadimplência, solicitação do CLIENTE ou outras condições operacionais, mas que continua obrigada ao pagamento de tarifas e outros preços públicos decorrentes da disponibilização e manutenção da infraestrutura;
19. **ECONOMIA FACTÍVEL:** situada em logradouro provido de rede de distribuição de água e/ou rede coletora de esgoto, porém não conectadas a ela(s);

- 20. ESTRUTURA TARIFÁRIA:** conjunto de tarifas previstas para as faixas e CATEGORIA(S) DE CONSUMO, conforme o Anexo V (Estrutura Tarifária e Serviços Complementares) do CONTRATO DE CONCESSÃO;
- 21. EXTRAVASOR:** dispositivo de segurança destinado a escoar eventuais excessos de água ou esgoto, operado pela CONCESSIONÁRIA, conforme normas técnicas e necessidades operacionais;
- 22. FATURA:** documento hábil para a cobrança dos serviços disponibilizados e/ou prestados pela CONCESSIONÁRIA, servindo também como meio de comunicação com os CLIENTES ou TITULARES DA LIGAÇÃO, nos termos deste Manual;
- 23. FORNECIMENTO DE ÁGUA:** entrega de água tratada, por meio de ligações à rede de distribuição de água potável e, de forma complementar ou emergencial, por transporte e entrega via caminhão-pipa;
- 24. GRANDE CLIENTE:** categoria de CLIENTES caracterizada pelo consumo médio elevado ou pela expectativa de alta demanda, conforme critérios definidos pela CONCESSIONÁRIA;
- 25. HIDRANTE:** peça para tomada d'água, instalada na REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA e destinada exclusivamente à LIGAÇÃO de mangueiras para combate ao incêndio operadas pelos órgãos competentes;
- 26. INSTALAÇÕES INTERNAS:** conjunto de tubulações, conexões, aparelhos e equipamentos localizados dentro do imóvel (ECONOMIA), de responsabilidade do CLIENTE, conectado à REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA e/ou à REDE COLETORA DE ESGOTO, destinado ao abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário do imóvel;
- 27. LIGAÇÃO CLANDESTINA:** toda conexão realizada no SISTEMA DE ABASTECIMENTO OU DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO, sem autorização da CONCESSIONÁRIA, bem como a utilização dos serviços que estejam suspensos ou interrompidos;
- 28. LIGAÇÃO DE ÁGUA:** ramal que, partindo da tubulação da rede pública, conduza a água até o início da instalação hidráulica do imóvel que se deseja abastecer, estando compreendida por:
- a) CAIXA PADRÃO: caixa protetora do HIDRÔMETRO, dentro da qual ele é instalado, em local de livre acesso à CONCESSIONÁRIA;
 - b) CAVALETE: conjunto padronizado de tubulação e conexões, destinado à instalação do HIDRÔMETRO;
 - c) HIDRÔMETRO: equipamento de medição do consumo de água, para fins de cálculo da TARIFA em razão do SERVIÇO PÚBLICO de fornecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
 - d) LACRES: etiquetas ou equipamentos instalados no CAVALETE ou no HIDRÔMETRO que indicam o fechamento do equipamento sem possibilidade de manuseio de seu interior pelo CLIENTE e/ou terceiros e, conforme o caso, a certificação acerca de sua fabricação, para garantia da acuidade e idoneidade das medições;
- 29. LIGAÇÃO DE ESGOTO:** conjunto de tubulações e acessórios que interliga a INSTALAÇÃO INTERNA de esgoto do imóvel à REDE COLETORA DE ESGOTO;
- 30. MATRÍCULA:** registro de cada ECONOMIA nos cadastros da CONCESSIONÁRIA;
- 31. PODER CONCEDENTE:** é a Microrregião de Água e Esgoto do Piauí, instituída pela Lei Complementar Estadual nº 262, de 30 de março de 2022, com as alterações da Lei Complementar Estadual nº 288, de 14 de novembro de 2023;
- 32. PROPRIETÁRIO:** pessoa física ou jurídica que detém a titularidade legal da propriedade do imóvel onde se localiza a ECONOMIA, devidamente comprovada mediante registro no cartório competente ou documento equivalente, sendo responsável por assegurar a adequação das INSTALAÇÕES INTERNAS às normas técnicas e solidariamente responsável pelas obrigações estruturais e pecuniárias vinculadas à prestação do SERVIÇO PÚBLICO, independentemente de figurar ou não como o TITULAR DA LIGAÇÃO;
- 33. RAMAL DE ÁGUA:** conjunto de tubulações e peças situadas entre a rede distribuidora de água e o hidrômetro ou o registro de passagem;
- 34. RAMAL DE ESGOTO:** conjunto de tubulações e peças situadas entre a rede coletora de esgoto e o TERMINAL DE INSPEÇÃO E LIMPEZA (TIL);
- 35. REDE COLETORA DE ESGOTO:** conjunto de canalizações destinadas a coletar os esgotos e transportá-los até a Estação de Tratamento de Esgotos – ETE;
- 36. REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA:** conjunto de canalizações e equipamentos destinados a distribuir água potável até a LIGAÇÃO;
- 37. RELIGAÇÃO:** procedimento efetuado pela CONCESSIONÁRIA com o objetivo de restabelecer

o fornecimento do SERVIÇO ao CLIENTE;

- 38.RESERVATÓRIO DE ÁGUA:** também conhecido como “caixa d’água”, é o elemento destinado ao armazenamento de água instalado na edificação/imóvel, de responsabilidade do CLIENTE. Destina-se a garantir o abastecimento contínuo, devendo ser dimensionado, instalado e mantido em conformidade com as normas técnicas aplicáveis e a legislação vigente;
- 39.SISTEMA PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA:** conjunto de obras e instalações, incluindo estações de captação, de tratamento, elevatórias, adutoras, sub-adutoras, dispositivos de proteção e inspeção, redes de distribuição primária e secundária, ligações domiciliares e demais elementos da distribuição, instalações, tubulações, caixas, peças, hidrantes e outros, utilizados para a captação, tratamento e distribuição de água;
- 40.SISTEMA PÚBLICO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO:** constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais necessárias à coleta, ao transporte, ao tratamento e à disposição final adequados dos esgotos sanitários. Essa definição abrange desde as ligações prediais até sua destinação final para produção de água de reúso ou seu lançamento de forma adequada no meio ambiente;
- 41.SERVIÇO ou SERVIÇO PÚBLICO:** SERVIÇO PÚBLICO de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, na área objeto de CONCESSÃO;
- 42.SERVIÇOS COMPLEMENTARES:** SERVIÇOS complementares prestados pela CONCESSIONÁRIA, conforme previsto no Anexo V do CONTRATO DE CONCESSÃO – ESTRUTURA TARIFÁRIA E SERVIÇOS COMPLEMENTARES, com valores disponibilizados no site da CONCESSIONÁRIA;
- 43.SOLUÇÃO ALTERNATIVA:** método de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, individual ou coletivo, considerado adequado, em locais sem disponibilidade de rede pública;
- 44.SUSPENSÃO:** corte ou interrupção temporária dos SERVIÇOS pela CONCESSIONÁRIA, nos casos determinados neste Manual, no CONTRATO DE CONCESSÃO e na legislação vigente;
- 45.TABELA DE IRREGULARIDADES:** tabela constante no Anexo III deste Manual, que estabelece as infrações e sanções aplicáveis pela CONCESSIONÁRIA ao CLIENTE, em virtude do descumprimento das normas previstas neste documento;
- 46.TARIFA:** remuneração devida pelo CLIENTE à CONCESSIONÁRIA em razão da prestação do SERVIÇO PÚBLICO ou de sua disponibilidade, cujos valores e critérios de cobrança encontram-se definidos no CONTRATO DE CONCESSÃO e no seu Anexo V – Estrutura Tarifária e Serviços Complementares, a qual será anualmente reajustada e eventualmente revista;
- 47.TERMINAL DE INSPEÇÃO E LIMPEZA (TIL):** dispositivo colocado no passeio, que permite a inspeção e desobstrução do RAMAL DE ESGOTO e a sua interligação do RAMAL DE ESGOTO com a REDE COLETORA DE ESGOTO;
- 48.TITULAR DA LIGAÇÃO:** é o CLIENTE, responsável pelo CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ou CONTRATO ESPECÍFICO;
- 49.USUÁRIO ou CLIENTE:** qualquer pessoa física ou jurídica, privada ou pública, que:
- a) seja o TITULAR DA LIGAÇÃO;
 - b) tenha disponibilidade do SERVIÇO PÚBLICO; e
 - c) de qualquer maneira usufrua do SERVIÇO PÚBLICO.

Parágrafo único. Para fins de interpretação, todas as palavras escritas em CAIXA ALTA neste Manual terão o significado definido nos termos deste artigo, independentemente de estarem no singular ou no plural.

TÍTULO III – DIREITOS E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA E DOS CLIENTES

CAPÍTULO I – DIREITOS E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA

Art. 3º. São direitos e obrigações da CONCESSIONÁRIA:

1. Ser remunerada pela exploração, disponibilização e prestação dos serviços;
2. Prestar os SERVIÇOS PÚBLICOS de modo adequado aos CLIENTES alcançados pelos SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA e de ESGOTAMENTO SANITÁRIO, nos

- termos do CONTRATO DE CONCESSÃO, da legislação e deste Manual;
- 3.** Dar conhecimento ao CLIENTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, acerca de alterações no valor das TARIFAS;
 - 4.** Respeitada a legislação vigente, alterar a classificação do imóvel sempre que nele forem exercidas atividades diversas da originalmente informada;
 - 5.** Notificar o CLIENTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, acerca do início da cobrança pela disponibilidade da infraestrutura, informando a obrigatoriedade de realização da ligação intradomiciliar com a rede existente;
 - 6.** Realizar, mediante cobrança do CLIENTE, após o decurso do prazo de 30 (trinta) dias corridos sem que este tenha providenciado sua conexão à(s) rede(s) disponibilizada(s) pela CONCESSIONÁRIA, as ações necessárias no imóvel por ele ocupado para viabilizar a sua conexão ao SISTEMA, bem como realizar tal conexão;
 - 7.** Apoiar o PODER CONCEDENTE, a AGÊNCIA REGULADORA e órgãos ambientais na identificação de poços tubulares, poços manuais, cisternas e outras fontes alternativas de abastecimento de água, bem como de fossas sépticas e sistemas alternativos de esgotamento sanitário, localizados na área da CONCESSÃO em que haja disponibilidade de REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA e/ou REDE COLETORA DE ESGOTO, ou que estejam em desacordo com a legislação aplicável;
 - 8.** Propor diretrizes, analisar e aprovar projetos e fiscalizar a implantação das obras de expansão ou implantação de infraestrutura de saneamento oriundos de parcelamento de solo, loteamentos e empreendimentos imobiliários, de qualquer natureza, de responsabilidade de loteadores, quando a referida infraestrutura se situar na área da CONCESSÃO;
 - 9.** Informar aos CLIENTES a respeito das interrupções programadas dos SERVIÇOS e seu restabelecimento, obedecendo as condições e prazos que forem fixados no CONTRATO de CONCESSÃO e neste Manual;
 - 10.** Sancionar irregularidades cometidas pelos CLIENTES no uso dos SERVIÇOS de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme procedimentos estabelecidos neste Manual e no Anexo III (Tabela de Irregularidades);
 - 11.** Informar aos CLIENTES a respeito das interrupções programadas dos SERVIÇOS e seu restabelecimento, obedecendo as condições e os prazos que forem fixados no CONTRATO DE CONCESSÃO e neste Manual;
 - 12.** Identificar os pagamentos realizados em duplicidade e restituí-los ao CLIENTE, mediante compensação, nos faturamentos subsequentes à constatação de cobrança em duplicidade ou da informação do CLIENTE sobre o pagamento realizado em duplicidade;
 - 13.** Manter sistema de atendimento ao CLIENTE, todos os dias, ininterruptamente, salvo por motivos de caso fortuito ou força maior;
 - 14.** Responder, de maneira clara e concisa, no prazo de até 30 (trinta) dias, consultas ou reclamações efetuadas pelos CLIENTES, por meio dos formulários destinados aos registros de consultas e reclamações ou por meio eletrônico, desde que apresentadas com a sua identificação e endereço para resposta;
 - 15.** Responsabilizar-se por danos a terceiros, decorrentes da execução deficiente ou irregular dos SERVIÇOS PÚBLICOS;
 - 16.** Tomar todas as medidas cabíveis, inclusive judiciais, para garantia da prestação do SERVIÇO PÚBLICO e defesa dos bens públicos a ele afetados;
 - 17.** Inspeccionar, a seu critério, a INSTALAÇÃO HIDRÁULICA INTERNA dos imóveis dos CLIENTES, quando verificado o indício de irregularidade ou risco às REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA ou COLETORAS DE ESGOTO;
 - 18.** Tomar medidas próprias, administrativas e judiciais cabíveis, quando detectada a ausência, falha ou irregularidade na fruição dos SERVIÇOS ou nas ligações às REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA ou COLETORAS DE ESGOTO, LACRES, CAVALETE ou HIDRÔMETRO;
 - 19.** Suspender os SERVIÇOS PÚBLICOS no caso de inadimplência do CLIENTE, e nos demais previstos neste Manual;
 - 20.** Reparar os pavimentos deteriorados em decorrência da execução de obras ou intervenções por ela realizadas que afetem vias públicas, observando o prazo previsto na Tabela constante do Anexo I deste Manual, o qual será automaticamente prorrogado para o próximo dia útil caso seu término ocorra em finais de semana ou feriados;
 - 21.** Reparar as calçadas em caso de danificação por causas que sejam de sua responsabilidade, sendo que a substituição deverá ser feita por meio pavimento padrão determinado por

normas técnicas.

§ 1º A CONCESSIONÁRIA poderá, nos termos da Lei Federal nº 12.682/2012, manter a guarda dos termos de CONTRATO DE ADESÃO e demais documentos correlatos, assim como os termos de ocorrência e respectivos autos de procedimentos instaurados, somente em via digital.

§ 2º A CONCESSIONÁRIA poderá implementar meio eletrônico para, sem prejuízo das outras formas de atendimento, colocar à disposição dos CLIENTES outros canais de atendimento via internet, tais como aplicativos de mensagens, voz ou textos, inclusive automatizados.

Art. 4º. Não caracteriza descontinuidade do SERVIÇO a SUSPENSÃO nas seguintes hipóteses, bem como as previstas na legislação e regulamentação pertinentes, em especial, no art. 6º da Lei nº 8.987/95 e no art. 40 da Lei nº 11.445/07:

1. Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas;
2. Situações que ofereçam riscos ao meio ambiente, à segurança de trabalhadores dos serviços de saneamento básico, de terceiros ou de bens;
3. Negativa do CLIENTE em permitir a instalação de dispositivo HIDRÔMETRO ou qualquer outro dispositivo necessário para a prestação dos SERVIÇOS, após ter sido previamente comunicado a respeito;
4. Manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do sistema, bem como o impedimento, por parte do CLIENTE, às verificações das INSTALAÇÕES INTERNAS;
5. Inadimplemento do CLIENTE junto à CONCESSIONÁRIA quanto à TARIFA ou demais obrigações pecuniárias, após ter sido comunicado da possibilidade de SUSPENSÃO;
6. Motivada por questões de ordem técnica;
7. Motivada por ocorrência de irregularidades praticadas pelos CLIENTES;
8. Interdição do imóvel, por decisão judicial ou administrativa;
9. Motivada por questões de calamidade pública e racionamento.

Art. 5º. A SUSPENSÃO dos SERVIÇOS, salvo em situações de emergência, de calamidade pública e de ligações clandestinas, deverá ser previamente avisada:

1. Se ocorrer interrupção programada e que possa afetar o abastecimento de água, por motivo de ordem técnica, mediante aviso geral por qualquer meio de comunicação ao CLIENTE e à AGÊNCIA REGULADORA, com prazo mínimo de 72 (setenta e duas) horas de antecedência;
2. Se por negativa do CLIENTE à instalação do HIDRÔMETRO, manipulação indevida de qualquer tubulação, MEDIDOR, outra instalação do SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA ou do SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO ou impedimento à vistoria da LIGAÇÃO, mediante COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE, com prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência;
3. Se por inadimplência da TARIFA ou demais obrigações pecuniárias, mediante comunicação prévia, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

Art. 6º. Em caso de SUSPENSÃO dos SERVIÇOS, decorrente de questões técnicas relacionadas ao SISTEMA PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, seja de forma programada e/ou emergencial, deverá ser priorizado o fornecimento de água por meio alternativo para atender estabelecimentos hospitalares, clínicas e outras entidades prestadoras de serviços de saúde com internação de pacientes, bem como às instituições carcerárias.

§ 1º Os custos com o abastecimento alternativo serão suportados pelo CLIENTE, sendo a CONCESSIONÁRIA remunerada conforme orçamento previamente apresentado.

§ 2º A cobrança pelo abastecimento alternativo será efetuada na FATURA subsequente.

§ 3º O restabelecimento do SERVIÇO deverá ser realizado conforme os prazos previstos no Anexo I deste Manual.

CAPÍTULO II - OBRIGAÇÕES E DIREITOS DOS CLIENTES

Art. 7º. São direitos do CLIENTE:

1. Ter o SERVIÇO PÚBLICO, nas áreas alcançadas pelas REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA e COLETORA DE ESGOTO, prestado de forma adequada, conforme as normas regulamentares e o respectivo CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS;
2. Solicitar à CONCESSIONÁRIA e à AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, e delas obter esclarecimentos, informações e assessoramento necessários sobre os SERVIÇOS PÚBLICOS;
3. Ter acesso à TARIFA social, quando cumpridos os requisitos legais para tanto;
4. Ter disponibilizada, nos termos do Contrato de Concessão, as redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para conexão ao SISTEMA;
5. Ter disponibilizados canais de atendimento para o encaminhamento das demandas à CONCESSIONÁRIA;
6. Ter acesso às informações sobre interrupções programadas;
7. Tomar conhecimento com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, acerca de alterações no valor das TARIFAS;
8. Ter disponibilizados os valores das tarifas praticadas nos postos de atendimento e no site www.aguasdopiaui.com.br;
9. Ter acesso às informações sobre serviços e produtos, aí incluídas instruções sobre o uso racional da água e as regras comerciais básicas, que vão reger as relações de consumo;
10. Implantação e funcionamento de ouvidoria;
11. A observância pela CONCESSIONÁRIA, pela AGÊNCIA REGULADORA e pelo PODER CONCEDENTE, das normas relativas ao tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei federal nº 13.709/2018;
12. Receber as faturas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação ao respectivo vencimento; e
13. Escolher uma entre pelo menos 3 (três) datas disponibilizadas pela CONCESSIONÁRIA para o vencimento da fatura.

Art. 8º. São responsabilidades do CLIENTE:

1. Solicitar a conexão do seu imóvel à REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA e COLETORA DE ESGOTO, sempre que disponíveis;
2. Utilizar dos serviços nas áreas alcançadas pelo SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA e pelo SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO;
3. Utilizar a água de maneira racional e sem desperdícios;
4. Executar as adequações necessárias nas INSTALAÇÕES INTERNAS do imóvel a fim de realizar sua conexão ao SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA ou ao SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO, em prazo não superior a 30 (trinta) dias da data de recebimento da notificação pela CONCESSIONÁRIA acerca da disponibilização da REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA e/ou REDE COLETORA DE ESGOTO;
5. Zelar pelas instalações hidráulicas internas, incluindo:
 - a) projetar e fazer a instalação hidráulica, conforme as normas técnicas;
 - b) instalar reservatório de água (caixa d'água) que atenda à capacidade estipulada pela NBR 5626/2020 (24 horas de consumo normal) e realizar, periodicamente, os procedimentos de lavagem e desinfecção;
 - c) instalar e manter limpa a CAIXA DE GORDURA;
 - d) evitar e consertar vazamentos hidráulicos em seu imóvel; e
 - e) não obstruir TERMINAL DE INSPEÇÃO E LIMPEZA (TIL) da REDE COLETORA DE ESGOTO.
6. Não direcionar as águas pluviais para a REDE COLETORA DE ESGOTO;
7. Não lançar na REDE COLETORA DE ESGOTO qualquer dos produtos relacionados no Anexo II deste Manual;
8. Observar, ao utilizar os sistemas de esgotos, os padrões permitidos para lançamento de resíduos na rede coletora, responsabilizando-se por todo e qualquer dano causado ao sistema e aos recursos hídricos em razão dos lançamentos indevidos que fizer;

9. Não alterar, danificar ou suprimir bens públicos afetados ao SERVIÇO PÚBLICO, principalmente aqueles que são confiados a sua guarda, como o HIDRÔMETRO, CAVALETE e LACRES;
10. Adimplir as obrigações pecuniárias, sob pena de SUSPENSÃO dos SERVIÇOS e cobrança compulsória dos valores devidos, acrescidos de multa e juros moratórios legais;
11. Permitir a instalação, pela CONCESSIONÁRIA, de HIDRÔMETROS e demais dispositivos necessários à prestação dos SERVIÇOS, inclusive aqueles relacionados a novas tecnologias, ainda que localizados no interior do imóvel;
12. Permitir o acesso da CONCESSIONÁRIA ao imóvel para realização da leitura do HIDRÔMETRO, se este estiver instalado no seu interior, bem como para execução de inspeções, reparos, manutenção, suspensão do fornecimento de água e demais atividades relacionadas à prestação dos SERVIÇOS;
13. Solicitar a emissão de segunda via da conta em caso de eventual não recebimento, hipótese que não desobriga o CLIENTE da obrigação de pagamento no prazo devido;
14. Comunicar à CONCESSIONÁRIA:
 - a) A alteração do endereço para envio da FATURA;
 - b) Alteração do proprietário da ECONOMIA ou do TITULAR DA LIGAÇÃO;
 - c) Mudanças na CATEGORIA DE CONSUMO ou número de economias, sob pena de ser cobrado a TARIFA da categoria mais elevada; e
 - d) Reformas e modificações substanciais nas instalações hidráulicas internas.
15. Manter atualizado seu cadastro junto à CONCESSIONÁRIA;
16. Ressarcir a CONCESSIONÁRIA por prejuízos causados ao SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA e de ESGOTAMENTO SANITÁRIO e ao SERVIÇO PÚBLICO, incluindo danos aos equipamentos públicos ou da CONCESSIONÁRIA;
17. Consultar previamente a CONCESSIONÁRIA sobre a disponibilidade dos SERVIÇOS PÚBLICOS, antes da implantação de novas edificações imobiliárias ou da execução de reformas que impliquem significativo aumento do consumo de água ou geração de esgoto;
18. Pagar TARIFA a partir do 30º (trigésimo) dia corrido após o recebimento de comunicação informando a disponibilidade da rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em seu imóvel;
19. COMUNICAR à CONCESSIONÁRIA sobre qualquer anormalidade no ramal, no hidrômetro ou na rede de distribuição de água ou rede coletora de esgoto, bem como sobre vazamentos de águas e extravasamentos de esgotos em vias públicas;
20. Levar ao conhecimento da CONCESSIONÁRIA, irregularidades, reclamações e qualquer outra informação relacionada aos SERVIÇOS PÚBLICOS.

§ 1º Nos imóveis sem a identificação do inquilino ou ocupante, o proprietário será responsabilizado por todas as obrigações decorrentes da utilização dos serviços, originadas a partir da sua comunicação pela CONCESSIONÁRIA.

§ 2º É proibido ao CLIENTE manter ou utilizar solução alternativa de abastecimento de água potável e/ou esgotamento sanitário, que não ofertada pela CONCESSIONÁRIA, simultaneamente com a ligação à rede pública, sob pena de comunicação às autoridades competentes e incidência de penalidades.

Art. 9º. As obrigações pecuniárias a cargo do CLIENTE englobam:

1. A TARIFA referente aos SERVIÇOS, prestados ou disponibilizados;
2. Os valores previstos na TABELA DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES, referentes aos SERVIÇOS DE ÁGUA e SERVIÇOS DE ESGOTO;
3. Multas e encargos, decorrentes de irregularidades na utilização dos serviços e/ou atraso no pagamento das FATURAS;
4. Indenizações em razão de danos causados aos SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA ou DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO; e
5. A remuneração dos serviços acessórios, nos termos dispostos no CONTRATO DE CONCESSÃO.

§ 1º As TARIFAS serão devidas ainda que a água fornecida pela CONCESSIONÁRIA seja desperdiçada em razão de vazamentos nas INSTALAÇÕES INTERNAS do imóvel.

§ 2º Ocorrida falha na medição do consumo de água, por irregularidade cometida pelo CLIENTE, quebra ou defeito do HIDRÔMETRO:

1. Se tiver ocorrido medição a menor do consumo de água, o CLIENTE será responsável pelo pagamento da TARIFA referente à diferença de consumo que vier a ser apurada, após a regularização da medição, podendo ser cobrado nas faturas posteriores;
2. Se tiver ocorrido medição a maior do consumo de água, o CLIENTE será ressarcido pelo pagamento da TARIFA referente à diferença de consumo que vier a ser apurada, após a regularização da medição, mediante a inclusão de crédito nas faturas posteriores.

TÍTULO IV – LIGAÇÕES À REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO

Art. 10. São obrigatórias as ligações das economias à REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA e COLETORA DE ESGOTO, sempre que disponíveis, como forma de manter a qualidade de vida e condições sanitárias adequadas:

1. Dos imóveis edificados ou que tenham iniciado obras de edificação;
2. Dos imóveis e terrenos/lotes sem edificação aptos a utilizar os SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA ou de ESGOTAMENTO sanitário.

§ 1º A CONCESSIONÁRIA definirá os equipamentos e especificações para as ligações, conforme normas técnicas aplicáveis, sendo que, em casos omissos, adotará os melhores critérios para o SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA e de ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

§ 2º Com exceção do HIDRÔMETRO, não será permitida a instalação de torneira, eliminadores de ar, nem qualquer outro equipamento nos cavaletes.

§ 3º Para permitir a ligação de ECONOMIAS não alcançadas pelas REDES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA ou REDES COLETORA DE ESGOTO, a CONCESSIONÁRIA fará, mediante solicitação do CLIENTE, e havendo viabilidade técnica, ampliações da rede, sendo que:

- a) A CONCESSIONÁRIA arcará com os custos referentes à ampliação até 20 (vinte) metros da REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA existente e de até 20 (vinte) metros da REDE COLETORA DE ESGOTO existente; e
- b) O CLIENTE arcará com os custos referentes à extensão das redes no que exceder 20 (vinte) metros da REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA existente e 20 (vinte) metros da REDE COLETORA DE ESGOTO existente.
- c) Em havendo necessidade de atendimento à solicitação de CLIENTES, proprietários de imóveis situados em distância superior ao previsto nos incisos anteriores, o valor cobrado pela CONCESSIONÁRIA será dividido pelos CLIENTES que tiverem solicitado a extensão das redes e contratado a LIGAÇÃO.

§ 4º Nos casos de loteamentos, condomínios e empreendimentos imobiliários, é responsabilidade do loteador, incorporador ou empreendedor arcar com os custos e realizar as obras de implantação das REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E COLETORA DE ESGOTO, conforme previsto no art. 2º, § 5º, da Lei Federal nº 6.766/79.

- a) Os projetos de engenharia das obras de infraestrutura de água e esgoto dos loteamentos e/ou condomínios deverão ser obrigatoriamente submetidos à prévia aprovação da CONCESSIONÁRIA;
- b) As instalações para implantações das REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E COLETORA DE ESGOTO do loteamento/condomínio deverão atender às normas técnicas e diretrizes para implantação adequada;
- c) Sempre que houver viabilidade técnica e disponibilidade de rede, as ECONOMIAS constantes dos loteamentos ou condomínios deverão ser conectados à rede pública de abastecimento de água e coleta de esgotamento sanitário existente operada pela CONCESSIONÁRIA;
- d) A ligação definitiva das redes do loteamento ou do condomínio à REDE DE DISTRIBUIÇÃO

DE ÁGUA ou COLETORA DE ESGOTO somente será executada após conclusão das obras, conforme projeto aprovado pela CONCESSIONÁRIA;

- e) Enquanto não finalizada a obra no imóvel, poderá ser realizada ligação de água em caráter provisório, por prazo não superior a 6 (seis) meses, sendo remunerada conforme os valores e critérios estabelecidos nos anexos do CONTRATO DE CONCESSÃO.

§ 5º Em caso de construção ou reformas em locais já alcançados pelas REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E COLETORA DE ESGOTO e que passem a exigir destas redes o aumento de sua capacidade para atendimento desta nova demanda, os responsáveis pela reforma ou construção deverão arcar com os custos de aumento da capacidade das redes ou da construção de redes paralelas.

§ 6º Caso a ligação dependa de autorização, licença ou manifestação dos órgãos públicos, os prazos para realização das atividades da CONCESSIONÁRIA começarão a fluir depois de obtida a autorização, licença ou manifestação necessária.

Art. 11. Caberá exclusivamente à CONCESSIONÁRIA efetuar novas ligações e a manutenção das ligações já realizadas, à custa do CLIENTE, conforme valores definidos no Anexo V (Estrutura Tarifária e Serviços Complementares) do CONTRATO DE CONCESSÃO.

§ 1º Todos os trabalhos para a ligação das economias ao SISTEMA PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA e ESGOTAMENTO SANITÁRIO e sua manutenção, incluindo instalação, manutenção e reposição do CAVALETE, hidrômetros, TERMINAL DE INSPEÇÃO E LIMPEZA (TIL), coletores e LACRES, serão executados pela CONCESSIONÁRIA, mediante pagamento da respectiva REMUNERAÇÃO pelo CLIENTE.

§ 2º Os valores associados a serviços complementares encontram-se disponibilizados no site oficial da CONCESSIONÁRIA.

§ 3º Para casos não abrangidos na tabela constante do site, a que se refere o §2º, a CONCESSIONÁRIA elaborará e apresentará, previamente, o orçamento para a execução dos serviços.

Art. 12. É expressamente proibida a utilização de poços ou outras soluções alternativas para abastecimento de água em locais alcançados pela REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA, conforme disposto no art. 45 da Lei Federal nº 11.445/2007.

§ 1º A utilização de poço ou fonte alternativa, mesmo nas restritas hipóteses permitidas pela Lei Federal nº 11.445/2007, não isenta o CLIENTE do pagamento pela disponibilidade do SISTEMA PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, desde que a conexão seja factível.

§ 2º Quando as edificações permanentes urbanas forem compostas por múltiplas unidades, a cobrança de que trata o § 1º deste artigo incidirá sob cada unidade individualmente.

§ 3º O poço ou fonte alternativa não poderá em caso algum ser utilizado para consumo humano de água potável quando há rede pública de abastecimento de água disponível no imóvel.

§ 4º A ECONOMIA abastecida por poço ou outra fonte alternativa de água que disponha de acesso à REDE COLETORA DE ESGOTO deverá promover a hidrometração da fonte alternativa, para fins de aferição do volume de água consumido e de cobrança da TARIFA de esgotamento sanitário correspondente.

§ 5º O descumprimento do disposto neste artigo sujeitará o CLIENTE às penalidades cabíveis, sem prejuízo da adoção das medidas administrativas, regulatórias e judiciais pertinentes, bem como da comunicação aos órgãos competentes, inclusive ambientais.

Art. 13. É expressamente proibida a utilização de fossas ou outras soluções de esgotamento sanitário em imóveis onde estiver disponível a REDE COLETORA DE ESGOTO, conforme art. 45 da Lei Federal nº 11.445/2007, sendo que:

1. As fossas ou outras formas para esgotamento sanitário existentes em imóveis situados em locais alcançados pela REDE COLETORA DE ESGOTO deverão ser desativadas e aterradas pelo proprietário, possuidor ou responsável, nos termos da legislação vigente;
2. Na hipótese de expansão da REDE COLETORA DE ESGOTO, as fossas e demais soluções individuais de esgotamento sanitário dos imóveis passíveis de atendimento pela rede pública deverão ser desativadas e aterradas pelo proprietário, possuidor ou responsável pelo imóvel.

§ 1º A utilização de soluções alternativas não isenta o CLIENTE da cobrança pela disponibilidade ou da obrigação de ligação ao sistema público, desde que as redes públicas estejam disponíveis e a conexão seja factível.

§ 2º Quando as edificações permanentes urbanas forem compostas por múltiplas unidades, a cobrança de que trata o § 1º deste artigo incidirá sob cada unidade individualmente.

§ 3º O descumprimento do disposto neste artigo sujeitará o CLIENTE às penalidades cabíveis, sem prejuízo da adoção das medidas administrativas, regulatória e judiciais pertinentes, bem como da comunicação aos órgãos competentes, inclusive ambientais.

Art. 14. O proprietário ou possuidor de imóvel com edificação, onde disponível a REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA ou COLETORA DE ESGOTO, deve, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, após a comunicação de disponibilidade dos serviços, solicitar a LIGAÇÃO e executar a conexão da respectiva ECONOMIA.

§ 1º Se o CLIENTE, após a comunicação da CONCESSIONÁRIA, não solicitar a ligação às redes disponíveis, estará sujeito ao pagamento da TARIFA pela disponibilidade do serviço público, conforme artigo 30, IV, da Lei Federal nº 11.445/2007, e às consequências administrativas ou judiciais, coercitivas à ligação.

§ 2º Também é irregular a interligação de fontes de abastecimento alternativas às INSTALAÇÕES INTERNAS, conforme vedação do artigo 45, § 2º, da Lei nº 11.445/2007.

§ 3º Havendo solicitação de conexão por parte do CLIENTE, não será devida a cobrança pela disponibilidade, devendo o prestador realizar a conexão nos termos deste Manual e no prazo constante do seu Anexo I.

Art. 15. Somente não será efetuada a ligação às REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA ou COLETORA DE ESGOTO:

1. Se o imóvel não estiver situado na área de cobertura do SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA ou de ESGOTAMENTO SANITÁRIO;
2. Se houver a necessidade de instituição de servidão em imóveis de terceiros, para a passagem de tubos ou equipamentos, enquanto não for instituída a servidão por conta do solicitante;
3. Por inviabilidade técnica atestada formalmente pela CONCESSIONÁRIA.

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS PARA LIGAÇÕES À REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

Art. 16. As LIGAÇÕES de água poderão ser provisórias ou definitivas.

Parágrafo único. São provisórias as LIGAÇÕES concedidas para uso temporário.

Art. 17. Será realizada uma ligação à REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA para cada ECONOMIA ou conjunto de ECONOMIAS.

§ 1º Em unidade usuária composta de várias ECONOMIAS atendidas por meio de uma única ligação

de água ou esgoto e hidrômetro único, o cálculo da fatura deverá considerar cada ECONOMIA como CLIENTE do SERVIÇO.

§ 2º Para novas edificações de condomínio vertical ou horizontal, bem como para a implantação de loteamentos fechados, o incorporador, construtor ou responsável pelas edificações deverá:

1. Disponibilizar local de fácil acesso para instalação, manuseio e leitura de HIDRÔMETROS para a medição do consumo de água, individual de cada ECONOMIA e que possibilite a leitura pela CONCESSIONÁRIA diretamente da via pública;
2. Disponibilizar local de fácil acesso para instalação, manuseio e leitura de HIDRÔMETRO destinado à medição do consumo global de água do condomínio ou loteamento fechado, e que possibilite a leitura pela CONCESSIONÁRIA diretamente da via pública.

§ 3º Para fins deste Manual, considera-se hidrometração individualizada a medição realizada por meio de instalação de hidrômetro(s) em condomínios horizontais e verticais, com a finalidade de se emitir contas individuais de acordo com o consumo de cada domicílio, acrescido do rateio da área comum, quando for o caso.

Art. 18. As INSTALAÇÕES INTERNAS deverão atender os requisitos indicados pela CONCESSIONÁRIA, conforme normas técnicas vigentes, quanto ao traçado e diâmetro das tubulações, assim como o local de instalação do CAVALETE, da CAIXA PADRÃO e do HIDRÔMETRO.

§ 1º Se o TITULAR DA LIGAÇÃO solicitar modificações nas disposições definidas pela CONCESSIONÁRIA, esta poderá consentir, sob a reserva de que o CLIENTE se responsabilizará por eventuais custos com a readequação da LIGAÇÃO ou da REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA.

§ 2º A CONCESSIONÁRIA, todavia, poderá recusar as modificações solicitadas, notadamente se elas não forem compatíveis com as condições de operação e de manutenção da LIGAÇÃO, devendo esta recusa ser precedida de justificativa formal ao CLIENTE.

§ 3º As ligações de economias à REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA deverão ser objeto de consulta à CONCESSIONÁRIA sobre a viabilidade técnica de atendimento.

Art. 19. A responsabilidade pelas INSTALAÇÕES INTERNAS, a partir do CAVALETE, será, exclusivamente, do CLIENTE, notadamente quanto à manutenção dos equipamentos e tubulações, bem como prevenção e conserto de vazamentos.

Art. 20. A solicitação de LIGAÇÃO à REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA será feita pelo CLIENTE mediante:

1. Fornecimento dos dados de identificação do CLIENTE, com apresentação de documento oficial com foto e CPF ou CNPJ, incluindo, entre outros, nome ou razão social, endereço e telefone;
2. Apresentação de documento que comprove os poderes de representação, quando se tratar de pessoa jurídica;
3. Fornecimento das informações do imóvel, contendo endereço, acompanhado de documento que comprove o vínculo, posse, propriedade ou responsabilidade do interessado sobre o imóvel.

Art. 21. A CONCESSIONÁRIA, após a apresentação de requerimento pelo CLIENTE, devidamente instruído, e desde que viável tecnicamente, fará a LIGAÇÃO, nos prazos indicados no Anexo I.

Parágrafo único. Caso não haja viabilidade técnica para cumprimento dos prazos referenciados no caput do artigo, será necessária a apresentação de um laudo técnico apontando as medidas necessárias de ajuste e um prazo para a efetivação dos serviços por parte da CONCESSIONÁRIA.

Art. 22. Caso o CLIENTE solicitante da LIGAÇÃO nova possua débitos sob sua responsabilidade dentro da área da CONCESSÃO, a LIGAÇÃO nova será condicionada ao pagamento do débito.

Art. 23. A ligação à REDE COLETORA DE ESGOTO será individual para cada ECONOMIA ou conjunto de ECONOMIAS.

§ 1º Se o TITULAR DA LIGAÇÃO solicitar mais de uma LIGAÇÃO para a mesma ECONOMIA, a CONCESSIONÁRIA decidirá sobre sua viabilidade.

§ 2º A ligação à REDE COLETORA DE ESGOTO será feita por meio de coletor predial instalado na via pública e conectado às INSTALAÇÕES INTERNAS de esgotamento sanitário, sendo que:

1. Caso a ECONOMIA a ser atendida esteja localizada nos fundos de outro imóvel, ou em qualquer situação em que seja necessário atravessar propriedade de terceiros para a implantação ou extensão do coletor predial, este será instalado até o limite do passeio público. Caberá ao CLIENTE providenciar, às suas expensas, a autorização do(s) proprietário(s) do(s) imóvel(is) a ser(em) atravessado(s) ou, quando aplicável, a instituição da respectiva servidão de passagem, bem como executar o prolongamento necessário para a conexão ao sistema público;
2. Se houver viabilidade técnica para conexão da economia à REDE COLETORA DE ESGOTO, por meio da conexão de imóvel vizinho, esta poderá ser executada mediante expressa autorização do proprietário do imóvel vizinho, cabendo ao TITULAR DA LIGAÇÃO a apresentação desta autorização, bem como custear o valor desta interligação;
3. Toda instalação sanitária ou qualquer dispositivo de esgotamento sanitário situado abaixo do nível da via pública deverá ser objeto das devidas adequações internas no imóvel, de modo a viabilizar o correto direcionamento do esgoto gerado pela ECONOMIA à rede coletora disponibilizada no logradouro, ficando os custos de obra e operação por conta do CLIENTE.

Art. 24. A solicitação de LIGAÇÃO à REDE COLETORA DE ESGOTO será feita pelo CLIENTE mediante:

1. Fornecimento dos dados de identificação do CLIENTE, com apresentação de documento oficial com foto e CPF ou CNPJ, incluindo nome ou sua razão social, endereço e telefone;
2. Apresentação de documento que comprove os poderes de representação, quando se tratar de pessoa jurídica;
3. Fornecimento das informações do imóvel, acompanhado de documento que comprove o vínculo, posse, propriedade ou responsabilidade do interessado sobre o imóvel;
4. Informação das características e planta de localização do empreendimento ou imóvel.

Art. 25. A CONCESSIONÁRIA, após a apresentação de requerimento pelo CLIENTE, devidamente instruído, e desde que viável tecnicamente, fará a LIGAÇÃO, nos prazos indicados no Anexo I.

Parágrafo único. Caso não haja viabilidade técnica para cumprimento dos prazos referenciados no caput do artigo, será necessária a apresentação de um laudo técnico apontando as medidas necessárias de ajuste e um prazo para a efetivação dos serviços por parte da CONCESSIONÁRIA.

Art. 26. CLIENTES que utilizam fossa séptica ou outro tipo de sistema particular em locais atendidos pela REDE COLETORA DE ESGOTO deverão desativar o sistema de fossa séptica, conforme normas aplicáveis.

Parágrafo único. Os CLIENTES a que se refere o caput deste artigo deverão, para fins de regularização, solicitar à CONCESSIONÁRIA a adesão ao SISTEMA PÚBLICO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO, sendo que:

1. Caberá aos CLIENTES o pagamento da respectiva remuneração corresponde ao serviço de ligação à rede;
2. Obedecidos todos os trâmites formais para a LIGAÇÃO, a CONCESSIONÁRIA fará a implantação do TERMINAL DE INSPEÇÃO E LIMPEZA (TIL) à REDE COLETORA DE ESGOTO, salvo impossibilidade de ordem técnica.

Art. 27. Nos termos dispostos no art. 10, § 4º, deste Manual, caberá ao empreendedor a implantação, às suas expensas, da infraestrutura necessária aos sistemas de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário de todo e qualquer loteamento, residencial ou não, bem como de condomínios verticais ou horizontais.

Art. 28. No âmbito de sua área de atuação, a CONCESSIONÁRIA deverá ser previamente consultada acerca da viabilidade de abastecimento de água e de coleta de esgoto, bem como sobre as normas e os padrões técnicos aplicáveis à implantação das REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA e COLETORAS DE ESGOTO, por ocasião da elaboração de estudo preliminar, anteprojeto ou projeto de loteamento e/ou condomínio.

§ 1º As obras e instalações destinadas ao abastecimento de água e de coleta de esgoto deverão figurar na planta do loteamento ou condomínio.

§ 2º Após execução das obras, o loteador ou empreendedor requererá à CONCESSIONÁRIA a Declaração de Vistoria Técnica para constatação de que as obras estão em conformidade com as normas da CONCESSIONÁRIA, de modo que se permita a interligação dos sistemas do empreendimento aos da CONCESSIONÁRIA.

§ 3º Sempre que loteamentos ou empreendimentos condominiais forem ampliados, as despesas decorrentes de reforço ou expansão dos sistemas de abastecimento de água potável e sistema de esgotamento sanitário serão da responsabilidade do empreendedor, devendo a CONCESSIONÁRIA aprovar os projetos previamente.

§ 4º Caso haja descumprimento às normas técnicas vigentes ou às diretrizes estabelecidas pela CONCESSIONÁRIA, ela ficará desobrigada de receber, para operação, o SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA e de ESGOTAMENTO SANITÁRIO executado pelo loteador e ou empreendedor, salvo correção integral dos problemas identificados.

Art. 29. As redes de água e de esgoto do loteamento e condomínio serão construídas e custeadas pelo interessado, de acordo com as especificações e projeto previamente aprovados pela CONCESSIONÁRIA, sendo que:

1. O projeto, assinado pelo engenheiro responsável e pelo proprietário do empreendimento, compreendendo desenhos, cálculos e memórias justificativas, deverá obedecer às prescrições da CONCESSIONÁRIA e às normas técnicas vigentes;
2. Os projetos, memórias e cálculos apresentados terão como responsáveis exclusivos os profissionais habilitados que os assinarem como autores;
3. O início das obras deverá ser previamente informado à CONCESSIONÁRIA;
4. Qualquer alteração do projeto deverá ser previamente informada pelo interessado e aprovado pela CONCESSIONÁRIA;
5. A aprovação terá prazo de validade máximo de 1 (um) ano.

Art. 30. Para recebimento do sistema implantado pelo empreendedor no loteamento e/ou condomínio, além do cumprimento das condições estabelecidas nos artigos precedentes, deverão ser seguidos os seguintes procedimentos:

1. Após a implantação do sistema, o empreendedor deverá informar a CONCESSIONÁRIA e solicitar teste de carga e também inspeção técnica, para análise de todos os demais aspectos construtivos, tais como material e profundidade da rede, registros, descargas de rede e válvulas auxiliares;
2. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar inspeção técnica e o teste de carga no prazo máximo de até 30 dias úteis após a data do protocolo da solicitação;
3. Não sendo detectado pela CONCESSIONÁRIA qualquer desobediência às normas vigentes e nem às diretrizes técnicas, poderá o empreendedor encaminhar a documentação necessária para a emissão do Termo de Recebimento;

4. Se detectado pela CONCESSIONÁRIA desobediência às normas vigentes ou às diretrizes técnicas da CONCESSIONÁRIA, deverá o empreendedor providenciar a correção dos aspectos identificados pela CONCESSIONÁRIA e, posteriormente à correção, solicitar novamente à CONCESSIONÁRIA a realização de nova inspeção técnica e teste de carga.

Art. 31. Todas as LIGAÇÕES de água dos loteamentos deverão possuir, obrigatoriamente, HIDRÔMETRO.

TÍTULO VI - CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 32. Os CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS serão padronizados, com prazo de vigência indeterminado e serão encerrados após a emissão, pela CONCESSIONÁRIA, a pedido do CLIENTE ou TITULAR DA LIGAÇÃO, da CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITO.

§ 1º Os CONTRATOS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário serão de adesão, podendo ser físicos ou digitais.

§ 2º Os CONTRATOS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS de abastecimento de água ou esgotamento sanitário:

1. Deverão ser inseridos no site da CONCESSIONÁRIA;
2. Sempre que houver alguma alteração, a versão atualizada deverá ser inserida no site da CONCESSIONÁRIA, com aviso aos CLIENTES;
3. Assim que inserida a versão atualizada do CONTRATO DE ADESÃO no site da CONCESSIONÁRIA e avisados os CLIENTES, a nova versão passará a ter validade inclusive com efeitos de aditamento aos contratos celebrados anteriormente.

§ 3º As LIGAÇÕES de água e de esgotamento sanitário serão cadastradas em nome do TITULAR DA LIGAÇÃO, conforme definido no art. 2º deste Manual.

§ 4º A responsabilidade quanto às obrigações atinentes à utilização e disponibilização dos SERVIÇOS PÚBLICOS, notadamente referentes ao adimplemento das obrigações pecuniárias, é pessoal do TITULAR DA LIGAÇÃO, sendo o proprietário da ECONOMIA responsável solidário.

§ 5º Cabe ao TITULAR DA LIGAÇÃO solicitar à CONCESSIONÁRIA a extinção do CONTRATO DE ADESÃO e a expedição da CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS, sendo que, enquanto não o fizer, continuará responsável pela LIGAÇÃO e pelas respectivas obrigações.

§ 6º O encerramento do vínculo entre o TITULAR e a CONCESSIONÁRIA não exime o proprietário ou o titular de outro direito real sobre o imóvel das responsabilidades atinentes à utilização e disponibilidade dos SERVIÇOS PÚBLICOS.

§ 7º No caso de ECONOMIA alugada ou cedida, cabe também ao proprietário do imóvel solicitar o encerramento do CONTRATO DE ADESÃO e a expedição do CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS, ao término da locação ou cessão, ainda que não seja o TITULAR DA LIGAÇÃO.

§ 8º A expedição da CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS ocorrerá após a quitação de todos os débitos vinculados à ECONOMIA.

Art. 33. A CONCESSIONÁRIA poderá se recusar a formalizar o CONTRATO DE ADESÃO apenas se:

1. Não houver REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA ou COLETORA DE ESGOTO para atender a ECONOMIA;
2. Faltar documentação essencial do CLIENTE ou IMÓVEL;
3. O CLIENTE estiver inadimplente com a CONCESSIONÁRIA;
4. Houver inviabilidade técnica comprovada;
5. Se já houver, para a mesma ECONOMIA, outro CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS em vigor.

Parágrafo único. A recusa à formalização do CONTRATO DE ADESÃO deverá ser comunicada ao interessado, assegurados o contraditório e a ampla defesa, bem como a possibilidade de regularização das pendências apontadas.

Art. 34. Os CONTRATOS DE ADESÃO indicarão o TITULAR DA LIGAÇÃO, a LIGAÇÃO e a(s) ECONOMIA(s) a ela vinculada(s), bem como a(s) respectiva(s) CATEGORIA(s) DE CONSUMO.

§ 1º O TITULAR DA LIGAÇÃO deverá comunicar a CONCESSIONÁRIA sobre qualquer alteração nas informações cadastrais e contratuais, tais como mudança de categoria da ECONOMIA, mudança de TITULAR DA LIGAÇÃO, entre outras.

§ 2º Caso o TITULAR DA LIGAÇÃO não cumpra o constante do § 1º e a CONCESSIONÁRIA identificar a alteração do TITULAR DA LIGAÇÃO ou das economias a ela vinculadas, bem como as respectivas categorias de consumo, poderá proceder à atualização destas informações, com a comunicação ao TITULAR DA LIGAÇÃO.

Art. 35. Encerrado o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, a CONCESSIONÁRIA poderá retirar os equipamentos da LIGAÇÃO.

Art. 36. A ausência de CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS não afasta o dever do proprietário ou possuidor da ECONOMIA de se conectar aos SERVIÇOS DE ÁGUA E SERVIÇOS DE ESGOTO, bem como de pagar as TARIFAS, conforme previsto na legislação aplicável vigente e no CONTRATO DE CONCESSÃO.

Art. 37. A CONCESSIONÁRIA poderá celebrar CONTRATO ESPECÍFICO, observado o CONTRATO DE CONCESSÃO, a legislação e a regulamentação aplicáveis, nas seguintes hipóteses:

1. Atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;
2. Se, para viabilizar o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, a CONCESSIONÁRIA precisar realizar investimento específico não previsto no Plano de Investimentos da CONCESSÃO ou cuja execução tenha sido exigida antes do prazo originalmente estabelecido;
3. Nas LIGAÇÕES provisórias poderá ser contratado o SERVIÇO com base em volume de fornecimento de água fixo ou predeterminado;
4. Atendimento a GRANDES CLIENTES;
5. Para coleta, transporte e/ou tratamento de efluentes com características diversas do esgoto doméstico;
6. Nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio;
7. Se o CLIENTE tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da REDE PÚBLICA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA ou de ESGOTAMENTO SANITÁRIO;
8. Para recebimento de efluentes provenientes de caminhão limpa-fossa;
9. Para fornecimento de água por caminhão-pipa; e
10. Para prestação de serviços acessórios, complementares ou extraordinários compatíveis com o objeto do CONTRATO DE CONCESSÃO.

§ 1º O CONTRATO ESPECÍFICO conterá tarifas e condições diferenciadas, sujeitas à livre negociação.

§ 2º Se a CONCESSIONÁRIA tiver que fazer investimento para atender a demanda do CLIENTE de contratação específica, o contrato deve dispor sobre as condições, formas e prazos que assegurem o ressarcimento.

§ 3º Poderá ser estabelecido prazo de vigência do CONTRATO ESPECÍFICO de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, considerando as especificidades da contratação.

Art. 38. O faturamento mensal correspondente aos SERVIÇOS de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário compreenderá os seguintes componentes:

1. TARIFAS pelos SERVIÇOS prestados ou disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA;
2. SERVIÇOS COMPLEMENTARES;
3. Diferenças de consumo, encargos financeiros, descontos ou crédito de devolução;
4. Parcelamentos de débitos firmados entre o CLIENTE e a CONCESSIONÁRIA;
5. Multas e penalidades.

§ 1º Os SERVIÇOS COMPLEMENTARES serão cobrados conforme Tabela de SERVIÇOS COMPLEMENTARES, que integra o Anexo V do Contrato de Concessão, cujos valores são periodicamente atualizados pela CONCESSIONÁRIA e publicados no site oficial.

§ 2º A CONCESSIONÁRIA está autorizada a obter receitas adicionais, por meio da exploração de fontes de receitas alternativas, acessórias ou de projetos associados à CONCESSÃO, podendo os valores correspondentes ser incluídos na FATURA do CLIENTE, quando relacionados aos SERVIÇOS prestados ou a atividades por ele contratadas.

Art. 39. A apuração do volume de água consumido por cada CLIENTE, para fins de faturamento, poderá ocorrer de acordo com os métodos descritos a seguir:

1. Mediante leitura periódica do HIDRÔMETRO (CONSUMO MEDIDO DE ÁGUA);
2. Por CONSUMO ESTIMADO DE ÁGUA; ou
3. Por CONSUMO MÉDIO FATURADO.

§ 1º Quando a apuração do consumo de água for realizada mediante leitura periódica do HIDRÔMETRO, a CONCESSIONÁRIA observará as seguintes disposições:

1. A leitura do HIDRÔMETRO será realizada mensalmente, em períodos regulares com intervalo mínimo de 27 (vinte e sete) dias e máximo de 33 (trinta e três) dias entre leituras consecutivas;
2. O CLIENTE concederá à CONCESSIONÁRIA livre acesso ao HIDRÔMETRO, sendo vedado impedir ou dificultar a leitura;
3. A leitura do HIDRÔMETRO, para apuração do consumo, desprezará as frações do metro cúbico.

§ 2º A CONCESSIONÁRIA poderá oferecer aos CLIENTES a modalidade de faturamento por meio de carnê, contendo faturas mensais relativas a período de até 12 (doze) meses consecutivos, observadas as seguintes condições:

1. Será emitido um único carnê contendo as faturas mensais individualizadas;
2. O carnê indicará claramente para cada uma das FATURAS o respectivo mês de competência, a data de vencimento e o valor da TARIFA;
3. O faturamento mensal deverá ser calculado com base na média dos últimos consumos mensais faturados;
4. Havendo HIDRÔMETRO instalado, a leitura para apuração efetiva do consumo será realizada ao menos 2 (duas) vezes ao ano, em substituição à sistemática de leitura mensal;
5. Ao final do período coberto pelo carnê, será efetuada comparação entre o consumo total estimado e o consumo real, caso seja possível essa apuração;
6. Caso o consumo real seja inferior ao estimado, haverá formação de CRÉDITO a favor do CLIENTE. Caso o consumo real seja superior ao estimado, haverá formação de DÉBITO a ser cobrado do CLIENTE. Os créditos e débitos serão automaticamente compensados no próximo ciclo de emissão do carnê e não geram direito a rendimento ou juros.

§ 3º As TARIFAS terão por base a ESTRUTURA TARIFÁRIA definida no CONTRATO DE CONCESSÃO e sofrerão reajuste e revisão, mantendo-se o equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO DE CONCESSÃO.

§ 4º A TARIFA será devida pelas ECONOMIAS ATIVAS, CORTADAS e FACTÍVEIS, conforme o Anexo V (Estrutura Tarifária e Serviços Complementares) do CONTRATO DE CONCESSÃO.

§ 5º As ECONOMIAS que não estejam conectadas ao SISTEMA PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA ou que não estejam hidrometradas estarão sujeitas à cobrança das TARIFAS para “Ligações sem Hidrômetros”, conforme tabela integrante do Anexo V do Contrato de Concessão.

§ 6º Constatada irregularidade, paralisação ou furto do HIDRÔMETRO, a CONCESSIONÁRIA poderá apurar eventual diferença de consumo referente aos últimos 12 (doze) meses, com base na primeira medição válida realizada após a regularização da LIGAÇÃO ou substituição do equipamento, sendo a diferença eventualmente apurada cobrada na próxima FATURA.

Art. 40. As CATEGORIAS DE CONSUMO, consideradas para cálculo da TARIFA, conforme a ESTRUTURA TARIFÁRIA são:

1. Residencial: quando a água é utilizada para fins domésticos e higiênicos em economias de uso exclusivamente residencial;
2. Comercial: quando a água é utilizada somente para fins domésticos e higiênicos em prédios ocupados por hotéis, pensões, restaurantes, hospitais, casas de saúde, campos de esporte, piscinas, balneários, associações, congregações, templos, escritórios e estabelecimentos comerciais em geral e economias, onde sejam exercidas qualquer atividade de fins lucrativos;
3. Industrial: quando a água é utilizada em estabelecimentos industriais, como matéria-prima para processamento e fins higiênicos;
4. Pública: quando a água é utilizada para fins domésticos e higiênicos em prédios ocupados por órgãos públicos da administração direta da União, o Estado ou dos Municípios.

Art. 41. A Categoria Residencial inclui a categoria social, destinada aos clientes dos serviços de baixa renda.

§ 1º A concessão da TARIFA SOCIAL dependerá do atendimento aos requisitos contratuais aplicáveis, podendo o CLIENTE requerer o benefício nos casos de não enquadramento automático.

§ 2º Os critérios e procedimentos relativos à concessão, manutenção, revisão, suspensão e perda do benefício da TARIFA SOCIAL poderão ser disciplinadas em instrumento próprio ou por meio de atualização deste Manual.

Art. 42. Se houver mais de uma ECONOMIA cuja medição de consumo de água seja feita por um único HIDRÔMETRO:

1. O volume medido pelo HIDRÔMETRO será dividido pela quantidade de ECONOMIAS atendidas para fins de faturamento;
2. A cobrança considerará o volume mínimo para cada CATEGORIA DE CONSUMO, conforme ESTRUTURA TARIFÁRIA e considerando o custo mínimo de disponibilização dos SERVIÇOS;
3. O volume excedente ao mínimo será igualmente dividido entre as ECONOMIAS e considerará a progressividade para cada CATEGORIA DE CONSUMO, conforme ESTRUTURA TARIFÁRIA.

Art. 43. Nos condomínios verticais ou horizontais e nos loteamentos fechados, o faturamento observará o seguinte:

1. Quando houver medição individualizada do consumo de água para cada ECONOMIA, sendo viável a leitura e o acesso aos HIDRÔMETROS diretamente da via pública:
 - a) Serão abertas MATRÍCULAS específicas para cada ECONOMIA e uma MATRÍCULA com HIDRÔMETRO para faturamento da água consumida em áreas de uso comum do condomínio ou loteamento fechado, em nome deste;

- b) A medição e o faturamento serão realizados pela CONCESSIONÁRIA de forma individual para cada ECONOMIA;
- c) Para a MATRÍCULA com HIDRÔMETRO pertinente a área comum do condomínio ou loteamento fechado, o faturamento corresponderá à diferença entre o consumo deste HIDRÔMETRO e o somatório das medições individuais, respeitada a TARIFA MÍNIMA.

2. Havendo um único HIDRÔMETRO para atendimento de múltiplas ECONOMIAS, ainda que o condomínio ou loteamento possua sistema interno de individualização, a CONCESSIONÁRIA realizará a medição global do consumo de água e o faturamento ocorrerá conforme o art. 42 deste Manual, ficando a cargo e conveniência da administração interna do condomínio e loteamento fechado o rateio de despesas e a individualização de TARIFAS para cada ECONOMIA.

Art. 44. A CONCESSIONÁRIA, a seu exclusivo critério e responsabilidade, poderá conceder descontos tarifários a qualquer CLIENTE, bem como realizar promoções tarifárias, inclusive procedendo reduções sazonais em períodos de baixa demanda, de forma individual ou coletiva, sem que isto possa gerar qualquer direito à compensação nos valores das TARIFAS.

§ 1º O desconto, promoção ou redução tarifária determinados pelo PODER CONCEDENTE implicará reequilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO DE CONCESSÃO, a favor da CONCESSIONÁRIA.

§ 2º Poderá a CONCESSIONÁRIA fazer a compensação de seus créditos com eventuais débitos junto aos CLIENTES.

§ 3º A CONCESSIONÁRIA poderá parcelar o pagamento das TARIFAS devidas pelos CLIENTES, sendo as parcelas atualizadas monetariamente e acrescidas de juros legais.

§ 4º É vedado à CONCESSIONÁRIA isentar o pagamento da TARIFA, cobrá-la em valor irrisório ou prestar o SERVIÇO de maneira gratuita.

Art. 45. O CLIENTE TITULAR DA LIGAÇÃO é o responsável pelo pagamento das obrigações pecuniárias, incluindo as TARIFAS, respondendo solidariamente com ele:

1. O proprietário ou possuidor da ECONOMIA;
2. O loteador e o incorporador imobiliário, enquanto não entregue a ECONOMIA e transferida a titularidade da LIGAÇÃO;
3. Os condôminos, pelas obrigações do condomínio, ou os proprietários dos lotes, quando se tratar de loteamento, conforme suas respectivas cotas partes.

Art. 46. As faturas emitidas pela CONCESSIONÁRIA deverão apresentar, claramente, no mínimo, as seguintes informações:

1. Nome do CLIENTE;
2. Inscrição do CLIENTE no CPF ou CNPJ, conforme o caso;
3. Endereço e categoria da ECONOMIA para a qual houve a prestação do serviço ou sua disponibilidade;
4. Endereço para envio da FATURA, se distinto do da ECONOMIA;
5. MATRÍCULA;
6. Em caso de existência de HIDRÔMETRO: (i) indicação do seu número de série, (ii) medição e data da leitura atual e anterior do HIDRÔMETRO e (iii) ciclo da leitura;
7. Indicação diferenciada dos serviços que foram faturados;
8. Valor total dos serviços prestados e data de vencimento da FATURA;
9. Valor dos impostos atribuídos aos CLIENTES;
10. Telefone e endereço da CONCESSIONÁRIA;
11. Histórico de consumo dos últimos 6 (seis) meses, quando houver.

§ 1º A CONCESSIONÁRIA poderá reservar campo na FATURA para comunicação com os CLIENTES, mediante a inserção de avisos, mensagens e notificações, tais como declaração de quitação

anual, intermitência dos serviços, avisos de débitos e de SUSPENSÃO dos SERVIÇOS, dentre outros.

§ 2º As faturas poderão ser entregues ao CLIENTE:

1. Por meio digital;
2. No próprio ato da leitura do HIDRÔMETRO, por meio de sistema próprio de leitura e impressão simultânea, com entrega ao CLIENTE diretamente pelo leiturista;
3. Via postal.

Art. 47. Se o CLIENTE discordar da medição de consumo ou do valor da TARIFA cobrada poderá, no prazo de 30 (trinta) dias contados do recebimento da FATURA, reclamar pelo vício de medição ou do faturamento, expondo as razões de sua discordância, sendo que:

1. A CONCESSIONÁRIA, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, decidirá acerca da reclamação;
2. Poderá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA a aferição do HIDRÔMETRO para constatação de sua acuidade na medição, que poderá ter o acompanhamento do CLIENTE;
3. Se constatado que o consumo reclamado ocorreu por falha do HIDRÔMETRO, a diferença será creditada a favor do CLIENTE ou da CONCESSIONÁRIA, conforme o caso;
4. As diferenças eventualmente encontradas poderão ser cobradas ou compensadas nas faturas do SERVIÇO;
5. Se constatado que o consumo reclamado não ocorreu por falha do HIDRÔMETRO, não ocorrerá ajuste na FATURA e caberá ao CLIENTE arcar com os custos da aferição conforme TABELA DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES.

Art. 48. O CLIENTE receberá a FATURA com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data de vencimento para que efetue o pagamento.

§ 1º Se o CLIENTE não efetuar o pagamento da FATURA no prazo de vencimento, o valor devido será acrescido de multa de 2% (dois por cento) e de juros de mora de 1% a.m. (um por cento ao mês).

§ 2º A inadimplência no pagamento das faturas poderá, a critério da CONCESSIONÁRIA, ensejar a inclusão do nome do CLIENTE nos cadastros dos serviços de proteção ao crédito, o protesto do título ou demais ações de cobrança, tais como telecobrança, mensagens digitais, proposição de ações judiciais, dentre outros.

§ 3º A falta de recebimento da FATURA, pelo CLIENTE, não o desobriga de seu pagamento no prazo devido, podendo obter a segunda via da FATURA por meio de qualquer canal de atendimento da CONCESSIONÁRIA, inclusive após a data de vencimento.

§ 4º O pagamento dos débitos indicados em uma FATURA não implica a quitação de débitos anteriores, porventura existentes.

§ 5º Faculta-se à CONCESSIONÁRIA disponibilizar sem ônus aos seus CLIENTES o pagamento das TARIFAS por meio de débito automático em conta corrente.

Art. 49. Se o CLIENTE inadimplente com as tarifas ou demais obrigações pecuniárias, referentes à determinada ECONOMIA, solicitar o encerramento do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, a CONCESSIONÁRIA poderá:

1. Transferir os débitos para outra ECONOMIA, cuja titularidade da LIGAÇÃO seja do mesmo CLIENTE inadimplente, desde que o contrato e a LIGAÇÃO na outra MATRÍCULA estejam ativos;
2. Solicitar a quitação dos débitos, inclusive das parcelas que estejam a vencer, à vista.

Art. 50. É admitida a cobrança em valor integral da tarifa de esgotamento sanitário quando houver pelo menos a realização da coleta e transporte.

Art. 51. A CONCESSIONÁRIA poderá negociar débitos vencidos do CLIENTE, inclusive concedendo seu parcelamento, inserindo na negociação os valores em atraso.

Art. 52. Em caso de inadimplência da negociação, a CONCESSIONÁRIA poderá desfazer o acordo realizado ou realizar o refinanciamento dos débitos dos CLIENTES, incluindo novos valores em atraso.

TÍTULO VIII - INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS HIDRÔMETROS

Art. 53. O HIDRÔMETRO deve ser instalado na parte externa da ECONOMIA, em local de fácil acesso para manuseio e manutenção, que possibilite a leitura pela CONCESSIONÁRIA diretamente da via pública, sendo que o tipo e diâmetro do HIDRÔMETRO serão estabelecidos pela CONCESSIONÁRIA, conforme necessidades do CLIENTE e segundo as normas técnicas vigentes.

Art. 54. Os HIDRÔMETROS serão instalados, em local adequado, que permita a leitura fácil e imediata, a partir da via pública, preferencialmente no limite do terreno (muro ou grade).

§ 1º Os HIDRÔMETROS poderão ficar abrigados em CAIXAS DE PROTEÇÃO instaladas pelo CLIENTE, segundo especificação fornecida pela CONCESSIONÁRIA.

§ 2º O livre acesso ao HIDRÔMETRO será assegurado pelo CLIENTE ao pessoal da CONCESSIONÁRIA, sendo vedado atravancar a CAIXA DE PROTEÇÃO com qualquer obstáculo ou instalação que dificulte a fácil remoção dos aparelhos ou a leitura do HIDRÔMETRO.

§ 3º A instalação e retirada do HIDRÔMETRO serão sempre realizadas pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 55. Os HIDRÔMETROS são bens públicos disponibilizados aos CLIENTES, que deverão utilizá-los adequadamente e zelar por sua integridade, comunicando à CONCESSIONÁRIA eventual necessidade de reparo ou substituição.

Art. 56. O CLIENTE poderá solicitar à CONCESSIONÁRIA a aferição de HIDRÔMETRO instalado no seu imóvel, devendo pagar as respectivas despesas se ficar comprovado o funcionamento normal do aparelho ou dano provocado por violação do equipamento.

Parágrafo único. Os critérios de aprovação dos HIDRÔMETROS são definidos pelo INMETRO.

Art. 57. Serão reparados ou substituídos, a custa do USUÁRIO, os HIDRÔMETROS:

1. Sem os LACRES originais ou com os LACRES rompidos ou alterados;
2. Abertos, danificados ou, de qualquer modo, alterados.

Parágrafo único. Além do custo pela troca do HIDRÔMETRO, seja em razão de ter danificado o HIDRÔMETRO, ou por falta de guarda sobre ele, a CONCESSIONÁRIA poderá cobrar do USUÁRIO:

1. A multa correspondente à irregularidade;
2. Despesas com perícia;
3. Diferença de consumo apurada;
4. Indenização por eventuais prejuízos aos SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA ou de ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

TÍTULO IX - PROCEDIMENTO DE PERÍCIA DO HIDRÔMETRO E DEMAIS EQUIPAMENTOS HIDRÁULICOS

Art. 58. Poderá ser realizada a perícia para verificação do funcionamento ou estado do HIDRÔMETRO e demais equipamentos hidráulicos, por solicitação do CLIENTE ou por entendimento da CONCESSIONÁRIA.

§ 1º Ao ser retirado o HIDRÔMETRO, para perícia, ocorrerá sua substituição por outro

aparelho pela CONCESSIONÁRIA.

§ 2º A CONCESSIONÁRIA deverá acondicionar o medidor e demais equipamentos em invólucro específico, lacrado no ato da retirada e encaminhado ao laboratório responsável pela perícia, comunicando ao CLIENTE para, querendo, acompanhar a perícia, inclusive por meio de assistente técnico.

§ 3º As verificações serão realizadas por equipamentos certificados pelo INMETRO.

§ 4º Serão considerados idôneos para a medição do consumo de água, os hidrômetros que acusarem desvio de medição dentro dos limites estabelecidos pelas normas técnicas.

Art. 59. Caso a verificação do HIDRÔMETRO tenha sido solicitada pelo CLIENTE, constatada a regularidade do aparelho, arcará o CLIENTE com os custos dos ensaios laboratoriais e relativos à retirada e troca do aparelho.

TÍTULO X - INSTALAÇÕES INTERNAS

Art. 60. A INSTALAÇÃO INTERNA da ECONOMIA será projetada e realizada, pelos CLIENTES, de acordo com as normas para instalações prediais, de maneira compatível com os SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA e ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

§ 1º Todos os trabalhos de instalação e de manutenção das INSTALAÇÕES INTERNAS são de responsabilidade exclusiva do CLIENTE.

§ 2º O CLIENTE é responsável por vazamentos de água e de esgoto nas INSTALAÇÕES INTERNAS, devendo repará-los.

§ 3º Mesmo na hipótese de vazamento, o CLIENTE será responsável pelo pagamento das TARIFAS correspondentes ao SERVIÇO de abastecimento de água e ao esgotamento sanitário com base na medição do HIDRÔMETRO.

Art. 61. Qualquer equipamento ou obra da INSTALAÇÃO INTERNA que coloque em risco o SERVIÇO PÚBLICO deverá ser imediatamente retirado ou desfeito, sob pena de SUSPENSÃO dos SERVIÇOS.

§ 1º Constatada a situação prevista no *caput*, a CONCESSIONÁRIA poderá ainda exigir a instalação de dispositivos corretivos, sob as custas do CLIENTE.

§ 2º As INSTALAÇÕES INTERNAS deverão evitar a ocorrência do retorno de água à REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

Art. 62. As economias deverão ser dotadas de reservatórios de água com capacidade suficiente para atender ao consumo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas, observadas as disposições da ABNT NBR 5626:2020.

Art. 63. Nas economias onde se desenvolva qualquer tipo de atividade cuja utilização de água seja necessária ininterruptamente, por questões de segurança e de saúde pública, como centros de saúde ou comerciais, depósitos de materiais inflamáveis e combustíveis, os reservatórios de água devem possuir capacidade para o consumo de 72 (setenta e duas) horas, conforme ABNT NBR 5626:2020.

Art. 64. Constatado qualquer desrespeito às normas deste Manual quanto às INSTALAÇÕES INTERNAS, poderá a CONCESSIONÁRIA suspender o SERVIÇO PÚBLICO até a completa regularização, sem prejuízo de eventuais ações na esfera administrativa e judicial.

TÍTULO XI - HIDRANTES

Art. 65. Somente os órgãos competentes, especialmente o Corpo de Bombeiros, poderão operar

HIDRANTES, devendo a utilização do equipamento ser comunicada à CONCESSIONÁRIA.

Art. 66. É expressamente proibida a utilização de HIDRANTES por pessoa física, pessoa jurídica ou entidade sem autorização legal ou da autoridade competente.

Art. 67. A CONCESSIONÁRIA disponibilizará ao Corpo de Bombeiros as informações necessárias acerca da localização dos HIDRANTES existentes em sua área de atuação.

TÍTULO XII - REALIZAÇÃO DE OBRAS PRÓXIMAS ÀS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E COLETORA DE ESGOTO

Art. 68. Todas as obras de terceiros, públicas ou privadas, que possam causar interferência nos SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA ou de ESGOTAMENTO SANITÁRIO, deverão ser comunicadas pelo responsável à CONCESSIONÁRIA, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias ao seu início, ressalvado o caso de obras emergenciais, decorrentes de caso fortuito ou força maior, as quais podem ser comunicadas à CONCESSIONÁRIA quando iniciadas.

Parágrafo único. Esta comunicação deverá incluir, no mínimo, a localização precisa da obra, descrição das atividades, cronograma estimado e contato do responsável.

Art. 69. Se obras de terceiros, públicos ou privados, exigirem a readequação ou realocação das REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA ou COLETORA DE ESGOTO, o interessado deverá solicitar à CONCESSIONÁRIA a alteração destas redes e, caso seja tecnicamente viável, o responsável pela obra arcará com os respectivos custos.

Art. 70. Qualquer dano causado aos SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA ou de ESGOTAMENTO SANITÁRIO, por ocasião da execução de obras por terceiros, deverá ser imediatamente comunicado à CONCESSIONÁRIA, cabendo ao responsável pela obra ou proprietário do empreendimento indenizar à CONCESSIONÁRIA pelo prejuízo em sua totalidade.

Parágrafo único. Deverão ser indenizados os custos para reparo da REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA ou COLETORA DE ESGOTO, bem como o volume de água perdido e eventuais danos a terceiros, para os quais a CONCESSIONÁRIA ou o PODER CONCEDENTE sejam demandados.

TÍTULO XIII- APURAÇÃO DE IRREGULARIDADES

Art. 71. Os serviços de saneamento têm por finalidade promover a melhoria das condições de vida da população e, para assegurar os princípios da eficiência, universalização, sustentabilidade econômico-financeira e modicidade tarifária, deverão ser combatidos o desperdício de recursos hídricos e as irregularidades na prestação e na utilização dos SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA e de ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

Art. 72. Caberá à CONCESSIONÁRIA:

1. Orientar os CLIENTES acerca da correta utilização do SERVIÇO PÚBLICO e dos prejuízos ocasionados pelas irregularidades;
2. Analisar os Termos de Ocorrência, laudos periciais e manifestações eventualmente apresentadas, deliberando acerca da aplicação de multas relacionadas à PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO, bem como demais encargos, conforme previsto na TABELA DE IRREGULARIDADES;
3. Apurar e calcular diferenças de consumo, aplicando, em consequência, todas as medidas necessárias para regularização do SERVIÇO PÚBLICO.

Art. 73. Considera-se irregularidade praticada pelo CLIENTE com relação ao SERVIÇO de abastecimento de água:

1. Não ligar seu imóvel às redes públicas de água no prazo de 30 (trinta) dias após a

- comunicação da disponibilidade da infraestrutura;
2. Usufruir clandestinamente dos serviços de abastecimento de água;
 3. Efetuar ligações clandestinas à REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA;
 4. Utilizar a água para fins distintos do contratado;
 5. Injetar água, ar ou outra substância, na INSTALAÇÃO INTERNA, sem prévia autorização da CONCESSIONÁRIA, por meio de bombas ou dispositivos que modifiquem ou possam afetar as condições da REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA;
 6. Instalar bombas ou outros dispositivos que modifiquem ou possam afetar as condições da REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA, em especial da instalação de bombas de sucção diretamente no RAMAL DE ÁGUA e bloqueadores de ar antes do HIDRÔMETRO;
 7. Valer-se de outra fonte de abastecimento diversa da REDE PÚBLICA DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA ou misturar água de outra fonte à água fornecida pela CONCESSIONÁRIA;
 8. Realizar ou permitir a derivação, nas INSTALAÇÕES INTERNAS de sua ECONOMIA, para fornecer água à outra ECONOMIA;
 9. Manter as INSTALAÇÕES INTERNAS ou da LIGAÇÃO, em desacordo com as normas técnicas e com as disposições deste Manual;
 10. Não reparar vazamentos nas INSTALAÇÕES INTERNAS;
 11. Impedir a verificação, manutenção, reparo ou leitura do HIDRÔMETRO e da respectiva LIGAÇÃO pela CONCESSIONÁRIA;
 12. Negar-se a modificar ou atualizar as INSTALAÇÕES INTERNAS, notadamente o registro geral, o posicionamento do HIDRÔMETRO e da CAIXA PADRÃO, dificultando o acesso aos equipamentos e a medição do consumo;
 13. Utilizar de forma inadequada as INSTALAÇÕES INTERNAS, causando risco à potabilidade da água ou à contaminação da REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA;
 14. Adulterar ou manipular a LIGAÇÃO, o HIDRÔMETRO, os LACRES ou a CAIXA DE PADRÃO instalada;
 15. Instalar qualquer equipamento no CAVALETE, no HIDRÔMETRO ou na REDE PÚBLICA;
 16. Executar derivações na LIGAÇÃO, permanentemente ou transitoriamente, antes do HIDRÔMETRO (BY-PASS);
 17. Deixar de comunicar à CONCESSIONÁRIA acerca da falta de LACRE, de HIDRÔMETRO e da CAIXA PADRÃO, bem como a adulteração ou manipulação destes equipamentos;
 18. Qualquer ação realizada com intuito de alterar a medição do consumo de água da rede pública;
 19. Não permitir a instalação de HIDRÔMETRO na fonte alternativa de água, para fins de verificação de que a fonte não está sendo utilizada ou do seu consumo;
 20. Adulterar ou manipular o HIDRÔMETRO, LACRES ou a CAIXA PADRÃO instalada na fonte alternativa de água;
 21. Consumir água para usos não essenciais em períodos oficiais de racionamento conforme orientação da CONCESSIONÁRIA;
 22. Impedir a fiscalização, manutenção, reparo ou leitura do HIDRÔMETRO instalado na fonte alternativa de água;
 23. Violar a SUSPENSÃO do SERVIÇO PÚBLICO (violação de corte);
 24. Danificar as REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA;
 25. Não tamponar os poços ou meios alternativos de abastecimento de água, em caso de disponibilidade de rede;
 26. Interferir, danificar ou impedir o funcionamento de equipamentos de telemetria, monitoramento remoto ou outras tecnologias utilizadas pela CONCESSIONÁRIA;
 27. Impedir ou dificultar o acesso da CONCESSIONÁRIA às instalações necessárias à prestação, fiscalização, manutenção ou suspensão dos SERVIÇOS;
 28. Manter poços ou soluções alternativas de abastecimento em desacordo com a legislação, regulamentação aplicável ou determinações dos órgãos competentes, inclusive quanto à desativação, tamponamento ou regularização, quando exigidos em razão da disponibilidade da rede pública;
 29. Início da obra de instalação de água em loteamentos ou condomínios, sem autorização da CONCESSIONÁRIA.

Art. 74. Considera-se irregularidade praticada pelo CLIENTE com relação ao SERVIÇO de esgotamento sanitário:

1. Não conectar seu imóvel às REDES COLETORAS DE ESGOTO no prazo de 30 (trinta) dias contados após a comunicação da disponibilidade da infraestrutura;
2. Lançar esgoto clandestinamente no SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO ou fazer LIGAÇÃO CLANDESTINA na REDE COLETORA DE ESGOTO;
3. Lançar efluentes não domésticos na rede pública de esgotamento sanitário, que, por suas características, exijam tratamento prévio;
4. Efetuar lançamentos diversos dos previstos no CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS sem autorização da CONCESSIONÁRIA;
5. Lançar na REDE COLETORA DE ESGOTO substâncias proibidas, conforme o Anexo II deste Manual;
6. Utilizar fossa séptica ou outra solução alternativa para esgotamento sanitário, onde houver REDE COLETORA DE ESGOTO disponível;
7. Danificar a REDE COLETORA DE ESGOTO;
8. Conectar as instalações de esgotos sanitários e de lançamentos de despejos em rede de águas pluviais;
9. Lançar águas pluviais e de piscinas na REDE COLETORA DE ESGOTO;
10. Efetuar a derivação de tubulações para coleta de esgoto de uma ECONOMIA para outra, sem a autorização da CONCESSIONÁRIA;
11. Manter as INSTALAÇÕES INTERNAS ou da LIGAÇÃO, em desacordo com as normas técnicas e disposições deste Manual;
12. Impedir a fiscalização, manutenção ou reparo da respectiva LIGAÇÃO pela CONCESSIONÁRIA;
13. Negligenciar a manutenção das instalações sanitárias internas ou deixar de reparar rompimentos e vazamentos havidos em INSTALAÇÕES INTERNAS;
14. Início da obra de instalação sistema de esgoto em loteamentos ou condomínios, sem autorização da CONCESSIONÁRIA.

Art. 75. Constatada a ocorrência de qualquer irregularidade pela CONCESSIONÁRIA, cuja responsabilidade não lhe seja atribuível, deverão ser tomadas as seguintes providências:

1. A CONCESSIONÁRIA emitirá Termo de Ocorrência, em formulário próprio, contendo as informações necessárias ao registro, sendo, no mínimo:
 - a) Identificação do CLIENTE ou do responsável pela irregularidade;
 - b) Endereço do imóvel;
 - c) Categoria de uso;
 - d) MATRÍCULA, se houver;
 - e) Identificação do HIDRÔMETRO;
 - f) Descrição, em linguagem clara, do tipo de irregularidade(s) e/ou do(s) dano(s) causado(s) ao(s) equipamento(s) e instalações, contendo eventuais comprovações, como fotos;
 - g) Identificação e assinatura do agente da CONCESSIONÁRIA responsável pela lavratura do Termo de Ocorrência;
 - h) Data e hora da lavratura do Termo de Ocorrência.
2. O Termo de Ocorrência deverá indicar, expressamente, o prazo de 10 (dez) dias para apresentação de defesa pelo CLIENTE, dirigida à CONCESSIONÁRIA.
3. A CONCESSIONÁRIA colherá a assinatura do CLIENTE ou da pessoa que se encontrar na ECONOMIA, com a indicação de que, com a assinatura, toma ciência da lavratura do Termo de Ocorrência e do prazo de 10 (dez) dias para apresentar defesa, rebatendo, justificando ou esclarecendo os fatos.
4. Caso o CLIENTE se negue a assinar o Termo de Ocorrência ou não haja ninguém na ECONOMIA, no momento de sua lavratura:
 - a) Poderá ser comunicada a lavratura do Termo de Ocorrência por meio de aviso na FATURA do SERVIÇO PÚBLICO, consignando o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pelo CLIENTE;
 - b) Poderá a CONCESSIONÁRIA reapresentar ou enviar o termo de ocorrência ao CLIENTE;
 - c) Se, após 3 (três) tentativas, o termo de ocorrência não puder ser entregue ao CLIENTE, a notificação dar-se-á por publicação de edital, em jornal local de ampla circulação.

Art. 76. A demonstração da irregularidade se fará pela lavratura do Termo de Ocorrência e por meio de fotografias ou vídeos.

Parágrafo  nico. Caso a irregularidade não seja demonstrável por meio de fotografias ou vídeos, a CONCESSIONÁRIA utilizar  outros meios para constata o, como testemunhas, vistoria, inspe o ou perícia sobre o HIDRÔMETRO ou demais equipamentos hidráulicos.

Art. 77. Nos casos de irregularidades, a CONCESSIONÁRIA poderá cobrar do CLIENTE, garantidos os direitos   ampla defesa e ao contraditório:

1. A multa correspondente   irregularidade, prevista na TABELA DE IRREGULARIDADES;
2. Custos para readequa o ou conserto da LIGA O  s REDES DE DISTRIBUI O DE ÁGUA ou de COLETORA DE ESGOTO, incluindo a disponibiliza o de equipamentos, como HIDRÔMETRO;
3. Despesas com perícia;
4. Diferença de consumo apurada;
5. Indeniza o por eventuais prejuízos ao SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA ou de ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

  1  Comprovado pelo CLIENTE, em sua defesa, que a irregularidade ocorreu em período em que ele não era responsável pela ECONOMIA, poderão ser dele cobrados os valores referentes aos itens 2 e 4 do caput deste artigo, conforme seja o caso.

  2  Em caso de reincidência, a cada nova irregularidade constatada, a multa será majorada em 50 % (cinquenta por cento).

  3  Considera-se reincidência o cometimento de uma nova irregularidade dentro do período de 3 (três) anos, mesmo que ela ocorra na modalidade continuada, podendo ser lavrados novos Termos de Ocorrência enquanto não houver a devida regulariza o.

  4  Os valores devidos em razão das irregularidades serão faturados e cobrados conforme legisla o vigente, cabendo aplica o de juros e corre o em caso de atraso no pagamento.

Art. 78. A CONCESSIONÁRIA deliberará sobre a irregularidade, em até 60 dias, contados da manifesta o do CLIENTE acerca do Termo de Ocorrência, ou, caso ele não se manifeste, do vencimento do prazo para que o faça.

  1  Das decisões da CONCESSIONÁRIA, caberá recurso, no prazo de 10 (dez) dias, para a AGÊNCIA DE REGULA O.

  2  O recurso interposto em face da delibera o terá apenas efeito devolutivo, não suspendendo sua execu o.

Art. 79. O recurso encaminhado   AGÊNCIA DE REGULA O deverá ser obrigatoriamente instruido com a cópia integral dos autos do processo administrativo que originou a san o.

Art. 80. A AGÊNCIA DE REGULA O, após a análise técnica e jurídica do recurso, proferirá decisão final em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento do recurso e dos autos correspondentes.

Art. 81. A decisão proferida pela AGÊNCIA DE REGULA O será comunicada   CONCESSIONÁRIA e ao CLIENTE, seguindo os mesmos critérios de notifica o e prazos estabelecidos no art. 75 deste Manual.

Art. 82. Se eventualmente a irregularidade prevista neste documento não tiver correspondência com o valor indicado no Anexo III (Tabela de Irregularidades) deste Manual, será aplicado o valor da multa imposta para infra o semelhante.

Art. 83. O processo de apuração de irregularidades pode ser acompanhado pelo CLIENTE nos canais de atendimento disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA.

TÍTULO XIV – CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Art. 84. A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a seus CLIENTES e que possibilite, de forma integrada e organizada, o atendimento de suas solicitações, reclamações e demandas operacionais.

§ 1º Entende-se por estrutura adequada aquela que possibilita ao CLIENTE ser atendido em todas as suas solicitações e reclamações mediante múltiplos canais de comunicação.

§ 2º A CONCESSIONÁRIA deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a 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.

Art. 85. A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de sistema para atendimento aos CLIENTES por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados, devendo todas as solicitações e reclamações apresentadas ser convenientemente registradas, numeradas e acompanhadas em formulário próprio ou sistema informatizado.

Parágrafo único. A CONCESSIONÁRIA deverá manter em todos os postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, formulário próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos CLIENTES, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar os prazos e condições estabelecidas no Anexo I deste Manual.

Art. 86. Todos os canais de atendimento são disponibilizados no site da CONCESSIONÁRIA, incluindo os serviços de atendimento via e-mail, WhatsApp, telefone (SAC), aplicativo “Águas APP”, Agência Virtual e ouvidoria, bem como a indicação da localização dos postos de atendimento.

ANEXO I - TABELA DE PRAZOS DE ATENDIMENTO

SERVIÇO	PRAZO
Aferição do hidrômetro por solicitação	7 dias corridos
Análise bacteriológica de água ou esgoto	7 dias corridos
Análise de projetos	7 dias corridos
Análise físico-química de água ou esgoto	7 dias corridos
Desligamento a pedido do cliente (supressão do ramal)	5 dias corridos
Deslocamento de cavalete	10 dias úteis
Desobstrução de redes e ramais de esgoto	48 horas
Emissão de certidão ou declaração de débito, emissão de extrato de débito ou emissão de segunda via de conta normal	2 horas
Entrega de conta em endereço alternativo	2 horas
Falta de água local ou geral	48 horas
Geofonamento intradomiciliar	7 dias corridos
Ligação de água	7 dias úteis
Ligação de esgoto	7 dias úteis
Ocorrências de caráter comercial (revisão de leitura, análise de documentação e condições para concessão de tarifa social)	8 dias úteis
Ocorrências relativas à repavimentação de demais vias	5 dias úteis
Ocorrências relativas à repavimentação de vias arteriais	2 dias úteis
Remanejamento da rede coletora ou ramal condominial	7 dias
Remanejamento de ramal de água	10 dias úteis
Reparo de cavalete	7 dias úteis
Reparo de vazamentos de água	48 horas
Reposição do hidrômetro (danificação/violação)	3 dias corridos
Restabelecimento do fornecimento de água a pedido do CLIENTE	2 dias úteis
Restabelecimento do fornecimento de água por débito	2 dias úteis
Substituição de hidrômetro a pedido do CLIENTE	2 dias úteis
Substituição do registro de gaveta após hidrômetro	7 dias corridos
Verificação da pressão no ramal ou na rede	7 dias corridos
Verificação da qualidade da água	2 dias úteis
Verificação de falta de água/pouca pressão	48 horas
Vistoria nas instalações hidráulicas internas a pedido do cliente	5 dias corridos

ANEXO II – LANÇAMENTOS PROIBIDOS

Art. 1º. É terminantemente proibido o lançamento de forma direta ou indireta à rede de esgotamento sanitário, de quaisquer dos seguintes produtos:

1. Substâncias que, em razão de sua qualidade ou quantidade, sejam capazes de causar incêndio ou explosão, ou sejam nocivas de qualquer outra maneira na operação e manutenção dos sistemas de esgotos, como, por exemplo, gasolina, óleos, solventes, tintas, benzeno, naftalina ou qualquer outro sólido, líquido ou gás com as mesmas propriedades;
2. Substâncias que, por si ou por interação com outros despejos, causem prejuízo público, risco à vida, à saúde pública ou prejudiquem a operação e manutenção dos sistemas de esgotos, bem como constitua um perigo para os empregados encarregados da prestação dos serviços;
3. Substâncias tóxicas em quantidades que interfiram em processos biológicos de tratamento de esgotos, suas instalações ou aos empregados encarregados da prestação desses serviços;
4. Águas residuárias corrosivas, resíduos radioativos capazes de causar danos ou prejudicar as redes de esgotamento sanitário ou os interceptores ou equipamentos ou instalações civis ou os empregados encarregados da prestação desses serviços;
5. Materiais que causem obstrução na rede coletora ou outra interferência com a própria operação do sistema de esgotos, como, por exemplo, cinzas, areia, metais, vidro, madeira, pano, lixo, asfalto, cera, estopa, restos de animais, vísceras e outros materiais análogos, sejam inteiros ou triturados;
6. Líquidos que contenham produtos suscetíveis de precipitar ou depositar na rede coletora ou de reagir com as águas desta, produzindo substâncias compreendidas em qualquer dos itens do presente artigo.

Art. 2º Os efluentes recebidos pela CONCESSIONÁRIA deverão ter características domésticas.

Art. 3º Os efluentes com características diversas das domésticas, incluindo os líquidos industriais, serão objeto necessariamente de celebração de CONTRATO ESPECÍFICO entre a CONCESSIONÁRIA e o CLIENTE.

Parágrafo único. Os efluentes com características diversas das domésticas somente podem ser lançados, direta ou indiretamente, no sistema coletor público (rede coletora de esgoto, coletores tronco, interceptores, emissários e órgãos acessórios), mediante autorização expressa da CONCESSIONÁRIA e desde que obedeçam as condições e padrões por ela estabelecidas, bem como a legislação vigente.

DAS INSTALAÇÕES DE PRÉ-TRATAMENTO

Art. 4º A CONCESSIONÁRIA exigirá instalação de pré-tratamento dos lançamentos de efluentes com características não-domésticas, devendo o CLIENTE apresentar o projeto para análise e aprovação prévia, sem que se possa alterar posteriormente as especificações ali estabelecidas, salvo com anuência expressa da CONCESSIONÁRIA.

Art. 5º O CLIENTE fica obrigado a construir, utilizar e manter por sua conta todas aquelas instalações de pré-tratamento que sejam necessárias.

Art. 6º As indústrias, independentemente de sua atividade, que estiverem autorizadas para fazer lançamentos, mesmo aquelas que realizarem pré-tratamento, deverão instalar uma grade de 50 mm antes do lançamento à rede de esgotos.

Art. 7º Os despejos provenientes de postos de gasolina ou garagens, onde existirem serviços de lubrificações e lavagens de veículos, deverão passar em “caixa de areia” e “caixa separadora de óleo”, antes de serem lançados nas instalações de esgoto.

ANEXO III - TABELA DE IRREGULARIDADES

ITEM	INFRAÇÃO AO REGULAMENTO DOS SERVIÇOS	Tarifa Resid.	Tarifa Com/Ind/Pub.	Tarifa Social
		R\$ 51,81	R\$ 106,36	R\$ 25,91
1	Alteração do Projeto de Instalação e Água e/ou Esgotos em Loteamentos ou Conjuntos de Edificações, sem prévia Autorização da Concessionária.	R\$ 25.905,00	R\$ 53.180,00	R\$ 12.955,00
2	Danificações de hidrômetro	R\$ 1.295,25	R\$ 2.659,00	R\$ 647,75
3	Derivar o ramal predial de água antes do hidrômetro (By-Pass)	R\$ 2.072,40	R\$ 4.254,40	R\$ 1.036,40
4	Despejo de Efluentes de Limpa-Fossa na ETE, em desacordo c/as normas vigentes e/ou cláusulas contratuais.	R\$ 25.905,00	R\$ 53.180,00	R\$ 12.955,00
5	Desperdício aparente de Água	R\$ 518,10	R\$ 1.063,60	R\$ 259,10
6	Empresa de Aparelhos Eliminadores de Ar	R\$ 1.036,20	R\$ 2.127,20	R\$ 518,20
7	Fornecer água a terceiros	R\$ 1.036,20	R\$ 2.127,20	R\$ 518,20
8	Início de Obras Instalações de Água e/ou Esgoto em loteamento ou Conjunto de Edificações, sem Autorização do Prestador dos Serviços	R\$ 25.905,00	R\$ 53.180,00	R\$ 12.955,00
9	Intervenção no ramal predial de água/esgoto sem autorização do Prestador dos serviços.	R\$ 1.036,20	R\$ 2.127,20	R\$ 518,20
10	Interconectar a instalação predial de água com canalizações alimentadas com água não procedente do Prestador dos Serviços	R\$ 2.590,50	R\$ 5.318,00	R\$ 1.295,50
11	Instalar Dispositivo de sucção no ramal ou rede de distribuição	R\$ 2.590,50	R\$ 5.318,00	R\$ 1.295,50
12	Impedimento do livre acesso ao imóvel de servidores identificados a serviço do Prestador dos Serviços	R\$ 777,15	R\$ 1.595,40	R\$ 388,65
13	Intervenção indevida do cliente no ramal predial	R\$ 777,15	R\$ 1.595,40	R\$ 388,65
14	Lançar despejos que exijam tratamento prévio na rede coletora de esgotos	R\$ 1.036,20	R\$ 2.127,20	R\$ 518,20
15	Lançamento de águas pluviais na rede coletora de esgotos	R\$ 1.036,20	R\$ 2.127,20	R\$ 518,20
16	Ligações clandestinas de água	R\$ 2.590,50	R\$ 5.318,00	R\$ 1.295,50
17	Ligações clandestinas de esgotos	R\$ 5.181,00	R\$ 10.636,00	R\$ 2.591,00
18	Mudanças de direção do hidrômetro (Inverter)	R\$ 2.072,40	R\$ 4.254,40	R\$ 1.036,40
19	Qualquer Intervenção indevida nas redes de água ou danos às mesmas	R\$ 25.905,00	R\$ 53.180,00	R\$ 12.955,00
20	Qualquer intervenção indevida nas instalações públicas de esgotos sanitários ou danos às mesmas	R\$ 25.905,00	R\$ 53.180,00	R\$ 12.955,00
21	Religações clandestinas de água (por conta própria)	R\$ 777,15	R\$ 1.595,40	R\$ 388,65
22	Retirada de hidrômetro da rede	R\$ 1.554,30	R\$ 3.190,80	R\$ 777,30
23	Utilização da Ligação de Água para Serventia de outra Economia	R\$ 2.072,40	R\$ 4.254,40	R\$ 1.036,40
24	Utilização Indevida de Hidrantes	R\$ 25.905,00	R\$ 53.180,00	R\$ 12.955,00
25	Violação no Ramal Predial	R\$ 2.072,40	R\$ 4.254,40	R\$ 1.036,40
26	Violação do lacre de controle hidrômetro ou cavalete	R\$ 1.554,30	R\$ 3.190,80	R\$ 777,30
27	Violação do hidrômetro	R\$ 2.072,40	R\$ 4.254,40	R\$ 1.036,40

Tabela atualizada conforme valores tarifários vigentes em 25/05/2026, devendo ser atualizada sempre que houver o reajuste tarifário.