AGÊNCIA REGULADORA – DAEA

Entidade Autárquica criada pela Lei Municipal nº 7.421, de 29 de novembro de 2011
Rua Gonçalves Ledo, 800 – Box 04 – Bairro São Joaquim – CEP: 16.050-300 – Araçatuba/SP
e-mail:agencia.reguladora.daea@gmail.com
CNPJ 43.759.190/0001-38 **INSCR. EST. 177.238.225.111**

= RESOLUÇÃO N° 0001/2013=

Dispõe sobre as normas gerais para prestação dos serviços de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário no Município de Araçatuba (REGULAMENTO)

O **CONSELHO ADMINISTRATIVO** da **Agência Reguladora** dos serviços públicos de saneamento básico do Município de Araçatuba - DAEA, no uso das atribuições conferidas pela Lei nº 7.421, de 29 de novembro de 2011, e obedecidos os trâmites internos, edita a presente Resolução, cujo objeto é o estabelecimento das Normas Gerais para prestação dos serviços de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário (REGULAMENTO), conforme definido no Contrato SMA/DLC nº 160/2012 e na legislação aplicável.

CAPÍTULO I
DAS PREMISSAS E CONCEITOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
SEÇÃO I
DAS DEFINIÇÕES

Art. 1º. Para os fins desta Resolução são adotadas as seguintes definições, além daquelas constantes do Contrato de Concessão:

I - Abastecimento de água: distribuição de água potável ao usuário final, através de ligações à rede distribuidora, ou soluções alternativas de abastecimento como fontes, poços comunitários e distribuição por veículo de transporte, depois de submetida a tratamento prévio;

II - ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas;

III - Abrigo ou caixa de proteção: compartimento que abriga o Cavalete e o Hidrômetro;

IV - Adutora: canalização principal destinada a conduzir água entre as unidades de um sistema público de abastecimento que antecedem a rede de distribuição;

V - Aferição do medidor: consiste na verificação da exatidão das medidas nele indicadas e de sua conformidade estabelecidas pelas normas técnicas vigentes. Essa verificação deverá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA, a qual, por sua vez, deverá manter a certificação do órgão metrológico oficial INMETRO, ou, ainda, por

laboratórios devidamente credenciados e aptos para realizarem este trabalho;

VI - Água bruta: água da forma como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento;

VII - Água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radiativos atendam ao padrão de potabilidade e que não ofereça risco à saúde;

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

IX - Alimentador predial: tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a válvula de flutuador do reservatório predial (bóia);

X - Área de Concessão: é o limite territorial urbano do Município de Araçatuba, conforme definido no Plano Diretor, incluindo os distritos especificados no Plano Municipal de Abastecimento de Água Potável e de Esgotamento Sanitário;

XI - Assunção: é a data de 10 de novembro de 2012, momento em que a CONCESSIONÁRIA deu início à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário, com exceção dos serviços atualmente delegados às empresas HAZTEC e SANEAR.

XII - Assunção Complementar: é o momento em que a CONCESSIONÁRIA dará início à prestação dos serviços atualmente delegados e, assim, assumirá a integralidade do sistema existente no Município.

XIII - Aviso de débito: comunicado informando que a Unidade usuária possui débito relativo às contas de água e esgoto;

XIV - Cadastro: constitui o conjunto de informações descritivas, simbólicas e gráficas que identifica, classifica e localiza, os usuários, imóveis e unidades dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, necessárias ao faturamento, cobrança e operação dos sistemas;

XV - Caixa de inspeção: dispositivo ligado ao ramal predial de esgoto, situado sempre na área externa, conforme especificações da CONCESSIONÁRIA, de modo que possibilite o livre acesso para a inspeção e a desobstrução do ramal predial, considerado o ponto de coleta de esgoto do imóvel;

XVI - Categoria: classificação da Unidade usuária de acordo com as características físicas do imóvel, sua ocupação e finalidade do abastecimento;

XVII - Caução: valor a ser pago para assegurar o cumprimento das obrigações contratadas;

XVIII - Cavalete: conjunto padronizado de tubulações, conexões e registro de manobra, ligado entre o Ramal predial de água e o alimentador predial, destinado à instalação do hidrômetro, considerado o ponto de entrega da água no imóvel;

XIX - Ciclo de faturamento: constitui o período correspondente à emissão de dois conjuntos sucessivos de Notas Fiscais/Faturas de abastecimento de água e/ou de coleta de esgotos do medidor de

uma determinada Unidade usuária, relativos à uma mesma zona de cobrança;

XX - Coleta de esgoto: recolhimento dos efluentes sanitários através de ligações à rede coletora, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação vigente;

XXI - Coletor de esgoto do tipo separador absoluto: canalização que somente veicula águas residuais ou efluentes sanitários de edificações ligadas à rede coletora, excluindo-se, portanto o transporte de águas pluviais;

XXII - Coletor predial: tubulação de esgoto compreendida entre a caixa de ligação e o coletor público;

XXIII - Concessionária: SAMAR – Soluções Ambientais de Araçatuba S/A;

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

XXV - XXIII – Consumo Alto: é o consumo de um determinado mês que ultrapassa em 50% a média de consumo dos últimos seis meses efetivamente medidos;

XXVI - Consumo atípico: consumo mensal da Unidade usuária, cujo volume medido encontra-se superior ou inferior, a limites estabelecidos em tabela de parâmetros definidos pela CONCESSIONÁRIA;

XXVII - Consumo estimado/presumido: consumo mensal de água atribuído a uma determinada categoria de economia sem medidor de consumo ou quando este existir, com base no atributo físico do imóvel ou outro critério, adequado que venha a ser estabelecido;

XXVIII - Consumo excedente: volume que ultrapassa a demanda mínima estabelecida para cada economia;

XXIX - Consumo faturado: volume correspondente ao valor faturado;

XXX - Consumo medido/efetivo: volume fornecido e registrado através de um medidor de água em um determinado ciclo de faturamento;

XXXI - Consumo médio: resultado da média aritmética dos consumos reais de um determinado período;

XXXII - Consumo mínimo: menor volume de água atribuído a uma economia conforme sua categoria de uso, utilizado como base mínima para faturamento;

XXXIII - Contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual a CONCESSIONÁRIA e o USUÁRIO ajustam as características técnicas e as condições de prestação dos serviços;

XXXIV - Contrato de adesão: instrumento contratual padronizado que estabelece deveres e obrigações da CONCESSIONÁRIA e dos USUÁRIOS, aprovado pela ENTIDADE REGULADORA, para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, e deverá ser disponibilizado a todos os Usuários dos serviços de água e de esgoto;

XXXV - Corte de fornecimento: intervenção na UM realizada pela CONCESSIONÁRIA, ou por empresa por ela credenciada, que interrompe o fornecimento de água, por meio de dispositivo

bloqueador ou por outro meio supressor, sem a retirada do hidrômetro;

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

XXXVII - Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal individual próprio ou compartilhado com outras Economias;

XXXVIII - Edital: é o Edital de Licitação da Concorrência Pública Nacional n.º 006/2011, incluindo os seus anexos, que convocou os interessados e apresentou os termos e condições da licitação, cujo objeto foi a outorga à CONCESSIONÁRIA da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário na Área de Concessão, nos termos da legislação aplicável.

XXXIX - Entidade Reguladora: Agência Reguladora DAEA – Departamento de Água e Esgoto de Araçatuba;

XL - Esgotamento sanitário: coleta, transporte, tratamento e disposição final de esgoto;

XLI - Estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação mecânica de água ou esgoto;

XLII - Estrutura Tarifária: tabela do Anexo III do Edital que apresenta o valor das tarifas a serem cobradas dos USUÁRIOS pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário na Área de Concessão, assim como pela realização de todas as despesas referentes a encargos de leis sociais e descontos ao Poder Público e dos valores a serem cobrados quando de sua prestação, respeitada justa remuneração do serviço prevista em lei;

XLIII - Fatura: documento que apresenta a quantia total que deve ser paga pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como outros serviços, referente a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes;

XLIV - Fonte alternativa de abastecimento: suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento de água;

XLV - Fossas sépticas: são unidades de tratamento primário de esgoto doméstico nas quais são feitas a separação e a transformação da matéria sólida contida no esgoto;

XLVI - Hidrante: elemento da rede pública de abastecimento de água, cuja finalidade principal é a de fornecer água para o combate de incêndio;

XLVII - Hidrômetro ou Medidor: aparelho que registra continuamente o volume de água fornecido a uma Unidade usuária. O hidrômetro é parte integrante da ligação predial de água, de propriedade da CONCESSIONÁRIA, cabendo a ela a responsabilidade pela sua instalação, manutenção, calibração e substituição, de acordo com as recomendações definidas em normas técnicas e metrológicas oficiais existentes. Ao USUÁRIO compete a responsabilidade pela guarda e preservação do medidor;

XLVIII - IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística;

XLIX - ~~INMETRO~~: Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial;

L - Imóvel: Toda a propriedade, terreno ou edificação ocupada ou utilizada para fins públicos ou particulares;

LI - Inspeção: fiscalização da Unidade usuária, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da CONCESSIONÁRIA, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;

LII - Instalação predial de água: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados após o ponto de entrega de água e de responsabilidade do USUÁRIO;

LIII - Instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, conexões, aparelhos, equipamentos e acessórios, localizados no prédio ou no seu entorno, antes do ponto de coleta, de responsabilidade do USUÁRIO, destinado ao seu esgotamento sanitário;

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

LV - Leitura do medidor: consiste em ler o registrador cumulativo de volume do hidrômetro e registrar a leitura com o objetivo de apuração do volume consumido, em metros cúbicos, em um ciclo de faturamento;

LVI - Ligação de água: conjunto constituído pelo ramal predial de água e pela UM;

LVII - Ligação de esgoto: conjunto constituído pelo ramal predial de esgoto e pela caixa de inspeção;

LVIII - Ligação clandestina: constitui a utilização irregular dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou coleta de esgoto por imóvel não cadastrado na CONCESSIONÁRIA dos serviços;

LIX - Ligações temporárias: trata-se da ligação predial, de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, de caráter transitório autorizado pela CONCESSIONÁRIA;

LX - Limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial, para controle de fluxo de água;

LXI - Matrícula: número de registro da Unidade usuária junto à CONCESSIONÁRIA;

LXII - Medição individualizada: apuração do consumo de água de cada Unidade usuária;

LXIII - Monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços com equipes, equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

LXIV - Plano Municipal de Abastecimento de Água Potável e de Esgotamento Sanitário: é o documento que contém o diagnóstico básico do sistema existente e as metas de investimento, nos termos da Lei Nacional de Saneameto Básico, devidamente aprovado pela Lei Municipal n.º 7.390/2011;

LXV - Padrão de ligação de água: conjunto constituído pela caixa, cavalete, registro e dispositivos de controle ou de medição de consumo;

LXVI - Poder Concedente: Prefeitura do Município de Araçatuba;

LXVII - Ponto de coleta de esgoto: ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do USUÁRIO (ramal coletor), que deverá situar-se sempre em uma caixa de inspeção padronizada pela CONCESSIONÁRIA localizada na parte externa do imóvel, no limite da calçada, caracterizando-se como o limite de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA do serviço de esgotamento sanitário;

LXVIII - Ponto de entrega de água: ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do USUÁRIO (alimentador predial), caracterizando-se como o limite de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA do serviço de abastecimento de água;

LXIX - Ponto de interligação: ponto da rede de distribuição / rede coletora indicado pela Concessionária para interligação da rede de distribuição / rede coletora de novos empreendimentos;

LXX - Ponto de utilização: extremidade localizada nas instalações internas da Unidade usuária que fornece água para uso;

LXXI - Proposta Técnica: é a proposta apresentada pela CONCESSIONÁRIA, contendo os parâmetros, padrões e metodologia para exploração dos serviços públicos de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário, de acordo com o estipulado no Anexo II do Edital;

LXXII - Ramal condominial de esgoto: conjunto de tubulações que passa de imóvel a imóvel, pelo caminho mais simples coletando os esgotos de cada residência através de caixa de passagem;

LXXIII - Ramal predial de água: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água;

LXXIV - Ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;

LXXV - Rateio de consumo coletivo: diferença positiva entre o volume registrado no hidrômetro principal e somatório dos volumes registrados nos hidrômetros individualizados dividido pelo número de unidades consumidoras;

LXXVI - Rede pública de abastecimento de água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água onde são conectados os ramais prediais de água;

LXXVII - Rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento, sendo parte integrante do sistema público de coleta de esgotos onde são conectados os ramais prediais de esgoto;

LXXVIII - Registro: é a peça destinada ao controle e interrupção do fluxo de água pelo USUÁRIO ou pela CONCESSIONÁRIA;

LXXIX - Religação: procedimento efetuado pela CONCESSIONÁRIA que objetiva restabelecer o fornecimento dos serviços interrompidos anteriormente ;

LXXX - Reservatório: dispositivo destinado a armazenar água para compensar as variações horárias de vazão e assegurar pressão suficiente ao abastecimento;

LXXXI - Reservatório predial: dispositivo destinado ao armazenamento da água para um imóvel;

LXXXII - Restabelecimento dos serviços: procedimento efetuado pela Concessionária, ou por empresa por ela credenciada, com o objetivo de restabelecer o fornecimento de água interrompido anteriormente em decorrência do corte do fornecimento ou por supressão da ligação;

LXXXIII -

LXXXIV - Serviços essenciais: estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas;

LXXXV - Sistema condominial de esgoto: imóveis integrantes de uma mesma quadra (áreas urbanizadas) ou um aglomerado de vizinhança (áreas não urbanizadas), cujos moradores, sob a coordenação da CONCESSIONÁRIA e mediante termo de adesão, constituem, de forma solidária, uma unidade coletora de esgotamento sanitário;

LXXXVI - Sistema público de abastecimento de água (SAA): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

LXXXVII - Sistema público de esgotamento sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

LXXXVIII - Sucessão comercial: quando houver aquisição de patrimônio constituído por estabelecimento comercial ou de fundo de comércio, assumindo o adquirente o ativo e o passivo da firma ou sociedade;

LXXXIX - Supressão da ligação: intervenção no ramal predial realizada pela Concessionária, ou por empresa por ela credenciada, que suspende o fornecimento dos serviços de água e/ou esgoto. O hidrômetro é retirado e ocorre a suspensão da emissão de contas e a inativação do cadastro comercial;

XC - Tarifa mínima: preços estabelecidos para o volume mínimo definido na primeira faixa de consumo (0 a 12m³/mês) de cada categoria da Estrutura Tarifária;

XCI - Titular: responsável pelo imóvel, pela preservação das suas instalações prediais e pelo pagamento dos produtos utilizados e fornecidos pela CONCESSIONÁRIA, podendo ser ou não usuário dos serviços;

XCII - Unidade de Medição – UM: conjunto constituído pelo cavalete, hidrômetro, lacres, caixa de proteção, destinado ao controle e medição do consumo de água, considerado o ponto de entrega de água do imóvel;

XCIII - Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendido através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

XCIV - Usuário: pessoa física ou jurídica proprietária ou que tenha a posse legal do imóvel objeto da prestação dos serviços de abastecimento

de água e esgotamento sanitário, que não tenha formalmente se manifestado contrária ao contrato de adesão de prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

XCV - Vazamento não visível: vazamento de difícil percepção, inclusive pelo Usuário, cuja detecção na maioria das vezes é feita através de testes ou por técnicos especializados;

XCVI - Vistoria: procedimento de verificação que antecede a realização da ligação da Unidade usuária à rede pública de abastecimento e ou esgotamento sanitário, com o objetivo de constatar a observância dos padrões técnicos e de segurança exigidos pela Concessionária.

SEÇÃO II
DA FORMA E CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 2º. Os serviços públicos de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário serão prestados em condições que garantam sua continuidade, regularidade, qualidade e universalidade, assegurada também a sua eficiente prestação aos USUÁRIOS, bem como a proteção do meio ambiente, em conformidade com o contrato de concessão, as regras estabelecidas nesta Resolução e com a legislação em vigor.

§ 1º. Para os fins previstos no “caput” deste artigo, considera-se:

I - regularidade - a prestação dos serviços em padrões satisfatórios de quantidade e qualidade e demais condições estabelecidas no contrato de concessão e em outras normas técnicas pertinentes;

II - continuidade - a manutenção, em caráter permanente e ininterrupto, da prestação dos serviços e de sua oferta à população;

III - eficiência - a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios estabelecidos no contrato de concessão e nas normas técnicas pertinentes;

IV - segurança - a execução dos serviços sem causar prejuízos materiais ou pessoais a USUÁRIOS e/ou terceiros, bem como a garantia de qualidade e continuidade do serviço prestado;

V - atualidade - modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, sua conservação e manutenção, com incorporação de inovações tecnológicas que assegurem a melhoria e expansão dos serviços na medida da necessidade dos USUÁRIOS e visando cumprir plenamente com os objetivos e metas estabelecidos;

VI - generalidade - universalidade da prestação dos serviços, ou seja, serviços públicos de saneamento básico prestados a todos os tipos e categorias de USUÁRIOS;

VII - cortesia na prestação dos serviços - tratamento aos USUÁRIOS com civilidade e urbanidade, assegurando o amplo acesso para a apresentação de reclamações e solicitação de esclarecimentos e serviços;

VIII - modicidade - a justa correlação entre os encargos da delegação, a remuneração da CONCESSIONÁRIA e a contraprestação pecuniária paga pelos USUÁRIOS, na forma estabelecida no contrato de concessão.

§ 2°. A ENTIDADE REGULADORA deverá aprovar ou promover, conforme o caso, as alterações a serem feitas na presente regulamentação.

§ 3°. A CONCESSIONÁRIA deverá operar os serviços com efetivo controle de perdas físicas e eficiência administrativa, operacional e comercial a fim de garantir uma redução de custos.

Art. 3º. Os sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão operados de forma que seja possível a distinção entre ambos os serviços, levando em conta, separadamente, os seguintes itens, que serão disponíveis em Sistemas de informação Técnico-Econômica:

a) Abastecimento de Água:
- captação de água bruta;
- adutora de água bruta;
- bombeamento de água bruta;
- estação de tratamento de água;
- bombeamento de água tratada;
- adutora de água tratada;
- reservação e;
- distribuição.

b) Esgotamento Sanitário:
- coleta;
- bombeamento;
- estação de tratamento de esgoto;
- disposição final de lodo; e
- interceptores e emissários.

PARÁGRAFO ÚNICO. As informações referentes a custos de manutenção e investimentos, relativas aos itens acima listados, deverão ser disponibilizadas sob a forma de relatório técnico econômico-financeiro e dispostas no Plano de Contas da Concessionária, conforme previsão de custeio e investimentos dispostos no Contrato de Concessão, de forma a permitir uma avaliação dos mesmos.

Art. 4º. A CONCESSIONÁRIA deverá ampliar, manter, renovar e recuperar, sempre que necessário, as redes externas, ligá-las e prestar o serviço para o seu uso comum, nas condições estabelecidas no Contrato de Concessão e neste Regulamento.

§ 1º. A CONCESSIONÁRIA apresentará à ENTIDADE REGULADORA relatórios técnicos, operacionais e financeiros, trimestrais e anuais, com a finalidade de demonstrar a execução das obras e serviços, sendo que os primeiros relatórios serão apresentados no primeiro semestre do ano seguinte ao da Assunção, após a aprovação, por parte da ENTIDADE REGULADORA, do modelo a ser sugerido pela CONCESSIONÁRIA.

§ 2º. Estes relatórios serão apresentados sob a forma de planilha com notas explicativas, se necessário, contendo todas as informações necessárias ao

completo entendimento da situação retratada, podendo ser determinada alteração pela ENTIDADE REGULADORA no modelo apresentado pela CONCESSIONÁRIA para melhor compreensão.

§ 3º. Especialmente, os relatórios referentes à execução das obras e serviços deverão prever detalhadamente todos os investimentos e providências técnicas necessários para manutenção, renovação, recuperação, otimização nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas áreas já atendidas pela CONCESSIONÁRIA.

§ 4º. As demonstrações financeiras referentes à execução das obras e serviços da CONCESSIONÁRIA serão publicadas, trimestral e anualmente, na imprensa ocal de Araçatuba, sendo que a primeira deverá ser publicada no primeiro semestre do ano seguinte ao da Assunção, após a aprovação, por parte da ENTIDADE REGULADORA, do modelo a ser apresentado pela CONCESSIONÁRIA.

SEÇÃO III
METAS DE COBERTURA BÁSICA DOS SERVIÇOS

Art. 5º. As Metas de Cobertura Básica a serem cumpridas pela CONCESSIONÁRIA encontram-se indicadas no Contrato de Concessão e no Termo de Referência que o integra.

SEÇÃO IV
DO CADASTRO DE REDES E INSTALAÇÕES

Art. 6º. A CONCESSIONÁRIA deverá ter implantado um sistema informatizado do Cadastro de Redes e Instalações, com base em um Sistema de Informação Geográfica - SIG, com capacidade para receber e emitir informação gráfica, numérica e alfanumérica, com plotagem e impressão de resultados.

PARÁGRAFO ÚNICO. O sistema instalado no estabelecimento principal da CONCESSIONÁRIA deve dispor de, no mínimo, duas estações de trabalho.

Art. 7º. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar as informações gerais de cadastro, em tempo real, incorporado e processado por seu sistema.

PARÁGRAFO ÚNICO. O pessoal que vier a ser designado pela ENTIDADE REGULADORA para operar este sistema, será treinado pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 8º. O avanço das tarefas de atualização do cadastro de redes e instalações deverá realizar-se em ritmo que assegure confiabilidade nas informações geradas.

Art. 9º. A CONCESSIONÁRIA submeterá à aprovação da ENTIDADE REGULADORA, o Programa de Cadastro de Redes e Instalações, que deverá ser compatível com o Sistema de Cadastro dos Bens Reversíveis, devendo conter, no mínimo:

I - especificações do equipamento;
II - especificações do software de base a utilizar;
III - especificações do software de aplicação a utilizar;
IV - especificações da base de dados relacionada a utilizar;
V - especificações das linhas e interfaces a utilizar. Tempos esperados de resposta;
VI - especificações dos trabalhos de campo a realizar para o levantamento de fatos em superfície;
VII - bases do catálogo de desenho;
VIII - nomenclatura de elementos. Atributos;
IX - registro da informação. Falhas e avarias. Processamento estatístico. Resultados. Informação desagregada e níveis de informação. Acessibilidade a dados e informação resultante;
X - conexões com o Cadastro de USUÁRIOS, Registros de Micromedição, Registros de Produção de Água Potável, Sistema de Macromedição e Controle de Pressões, Volumes de Esgotos, etc.;
XI - programa tentativo de incorporação de informação em todos seus aspectos (sequência de áreas de trabalho, formas de obtenção da informação, metodologia de incorporação de dados etc.).
XII - especificações preliminares das informações obtidas do cadastro e registros, com suas formas de expressão e lógica a utilizar;
XIII - sistema de salvaguarda da informação. Repetição e Recuperação.

Art. 10º. As eventuais críticas que a ENTIDADE REGULADORA venha a fazer, quanto às especificações e programas de trabalho que lhe forem propostos pela CONCESSIONÁRIA deverão ser respaldadas em argumentos de conteúdo técnico.

Art. 11. A cada cinco anos, contados a partir do décimo ano da outorga da CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA, sob suas expensas, deverá propor à ENTIDADE REGULADORA, a atualização tecnológica de software e hardware utilizados para o Cadastro de Redes e Instalações, garantindo a transferência de toda a informação incorporada, atualizada e processada.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os custos da atualização, incluindo as mudanças necessárias de software e equipamento em dependências da CONCESSIONÁRIA e da ENTIDADE REGULADORA, bem como a capacitação do pessoal desta última, não acarretará a modificação das condições econômicas, financeiras, técnicas e legais da CONCESSÃO.

SEÇÃO V
DO CADASTRO DE USUÁRIOS

Art. 12. A CONCESSIONÁRIA deverá ter disponível e operacional um Cadastro de USUÁRIOS das Áreas Concedidas, devidamente atualizado, contendo o registro de ligações factíveis e potenciais, objetivando otimizar os projetos de expansão de redes e aplicar corretamente a Estrutura Tarifária.

Art. 13. A CONCESSIONÁRIA deverá manter o Cadastro de USUÁRIOS atualizado e informatizado, cuja cópia ficará à disposição da ENTIDADE REGULADORA.

§ 1º. O sistema comercial informatizado deverá possibilitar a totalização mensal dos volumes faturados por zonas e setores de abastecimento, objetivando o controle de perdas físicas. O sistema deverá ainda proporcionar todas as informações necessárias à comprovação do cumprimento das metas contratuais.

§ 2º. A CONCESSIONÁRIA informará mensalmente à ENTIDADE REGULADORA sobre as alterações do Cadastro de USUÁRIOS, através de relatórios que deverão conter todos os elementos julgados necessários.

SEÇÃO VI
DA RENOVAÇÃO OU REABILITAÇÃO

Art. 14. A CONCESSIONÁRIA deverá, como parte integrante do Plano de Manutenção, Melhorias e Expansão do Serviço implementar, substituir, renovar ou reabilitar as redes de distribuição de água potável e de coleta de esgotos que não permitam eficiente prestação dos serviços.

PARÁGRAFO ÚNICO. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar, ainda, as tarefas de substituição, renovação e/ou manutenção corretiva de bombas, válvulas, hidrantes, conexões e demais elementos constitutivos dos sistemas, necessários à prestação dos serviços nas condições exigidas, qualquer que seja a vida útil dos mesmos.

SEÇÃO VII
DAS LIGAÇÕES DOMICILIARES

Art. 15. Toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, interligar-se à rede pública, de acordo com o disposto na Lei Federal nº 11.445/07 regulamentada pelo Decreto 7.217/2010, respeitadas as exigências técnicas da CONCESSIONÁRIA.

Art. 16. Para efetivação da ligação de água e/ou de esgoto a CONCESSIONÁRIA cientificará ao interessado quanto à:
I – obrigatoriedade de:
a) apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais), o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;
b) apresentar um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública registrada em cartório, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação, ou outro comprovante de endereço atualizado (conta de energia ou telefone fixo);

c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de interrupção da prestação dos serviços;
d) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da Unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e padrões fornecidos pela CONCESSIONÁRIA, postas à disposição do interessado, sob pena de interrupção da prestação dos serviços;
e) dispor de reservatório domiciliar dimensionado segundo Norma Técnica específica;
f) dispor de reservatório inferior com instalação de elevatória (motor-bomba), nos prédios com mais de um pavimento;
g) adquirir e instalar, em locais apropriados de livre acesso, caixa padrão destinada à instalação de hidrômetros e outros acessórios, conforme orientações fornecidas pela CONCESSIONÁRIA;
h) construir caixa de gordura para as águas servidas provenientes de cozinhas, caixa separadora de óleo nos estabelecimentos que produzem ou utilizam resíduos oleosos e seus derivados e/ou caixa retentora de areia para lava jatos, postos de gasolina e similares;
i) declarar o número de pontos de utilização de água da unidade usuária;
j) celebrar os respectivos contratos de adesão ou especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
k) fornecer informações referentes às características físicas, número de unidades usuárias, natureza da atividade desenvolvida, a finalidade da utilização da água, bem como a população estimada que será atendida ou demanda diária de vazão e comunicar eventuais alterações supervenientes da unidade usuária; e
l) pagar valor referente a vistoria, conforme Tabela de Preços e Prazos de Serviços, a partir da 2ª visita da CONCESSIONÁRIA, desde que não tenham sido resolvidas as pendências de responsabilidade do usuário para execução da ligação de água e/ou esgoto.

II – eventual necessidade de:
a) executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos da CONCESSIONÁRIA ou do USUÁRIO, conforme a vazão disponível e a demanda a ser atendida;
b) obter autorização dos órgãos competentes para a construção de adutoras ou linhas distribuidoras, interceptores ou redes coletoras de esgoto quando forem destinados a uso exclusivo do interessado;
c) apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando a unidade usuária localizar-se em área com restrições de ocupação;
d) participar dos custos relativos às instalações necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas;
e) tomar as providências necessárias à obtenção de eventuais benefícios estipulados pela legislação;
f) aprovar, junto à CONCESSIONÁRIA, projeto de extensão de rede pública antes do início das obras, quando houver interesse do USUÁRIO na sua execução mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado; e

g) solicitar à CONCESSIONÁRIA pedido de análise de viabilidade de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

III – outros documentos e obrigações que a CONCESSIONÁRIA entenda necessários, conforme o caso.

§ 2º. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar em seu sítio eletrônico o Contrato de adesão.

§ 3º. As ligações poderão ser temporárias ou definitivas.

§ 4º. Quando da efetivação da ligação, a CONCESSIONÁRIA deverá informar ao USUÁRIO, quando houver, as características e exigências para obtenção dos benefícios decorrentes de políticas de diferenciação tarifária.

Art. 17. A CONCESSIONÁRIA poderá condicionar a ligação, a religação, alterações contratuais, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo USUÁRIO decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel, de sua responsabilidade, na área de concessão.

§ 1º. A CONCESSIONÁRIA não poderá condicionar a ligação de Unidade usuária ao pagamento de débito:
I – que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
II – não autorizado pelo USUÁRIO; ou
III – pendente em nome de terceiros.

§ 2º. As vedações dos incisos II e III do parágrafo anterior não se aplicam nos casos de sucessão comercial.

Art. 18. Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pela CONCESSIONÁRIA, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:
I – serem superadas as distâncias previstas no Contrato ou Regulamento; e
II – haver necessidade de readequação da rede pública.

§ 1º. O pagamento previsto na hipótese do inciso II somente será aplicado se o investimento estiver em área fora do plano de investimentos da concessão.

§ 2º. Quando os projetos ou serviços na rede pública forem executados pelo interessado, mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado, a CONCESSIONÁRIA exigirá o cumprimento de suas normas e padrões, postas à disposição do interessado, bem como das normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes.

Art. 19. Cada Unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pela CONCESSIONÁRIA, cabendo-lhe um só número de matrícula/inscrição.

Art. 20. O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto será orientado sobre o disposto nesta Resolução, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião da assinatura do contrato ou início da disponibilização dos serviços.

PARÁGRAFO ÚNICO. Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, a CONCESSIONÁRIA deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

Art. 21. As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

Art. 22. As ligações de água e/ou de esgoto de banheiros públicos, praças e jardins públicos ou chafariz, serão efetuadas pela CONCESSIONÁRIA, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Art. 23. As ligações de água e esgoto em barracas, quiosques e outros estabelecimentos em vias públicas, somente serão executadas mediante a apresentação da licença de localização e funcionamento expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 24. O dimensionamento e as especificações do alimentador e do coletor predial deverão estar de acordo com as normas da ABNT e da CONCESSIONÁRIA.

Art. 25. Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário que não sejam obras de construção civil nem edificações.

Art. 26. No pedido de ligação temporária o interessado declarará o prazo desejado da ligação e a sua finalidade, de forma a possibilitar o cálculo do consumo estimado de água, bem como o volume correspondente de esgoto, para a determinação do valor da caução.

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

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

§3º. A CONCESSIONÁRIA exigirá, a título de garantia (caução), o valor correspondente a 3 (três) ciclos completos de faturamento.

§4º. Serão considerados como despesas referidas no § 2º, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação, transporte e desinfecção.

§5º. A forma de ressarcimento da caução, deduzidos os custos do §4º e dos serviços não pagos, será acordada entre a CONCESSIONÁRIA e o interessado.

Art. 27. O interessado deverá juntar, ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croquis das instalações temporárias.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para ser efetuada sua ligação, deverá ainda o interessado:
I – preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croquis mencionado no caput deste artigo;
II – efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos; e
III – apresentar a devida licença emitida pelo órgão municipal competente.

Art. 28. As ligações temporárias de água serão hidrometradas, devendo o consumo ser cobrado pelo volume comprovado pelas medições realizadas.

Art. 29. No caso da não existência da rede coletora de esgoto será obrigatória a descarga de esgoto proveniente da limpeza de caixas e fossas em local indicado pela CONCESSIONÁRIA, seguindo orientação dos órgãos ambientais.

Art. 30. Findo o prazo estipulado e não havendo solicitação de prorrogação, a CONCESSIONÁRIA efetuará a suspensão do fornecimento de água, na forma definida neste Regulamento.

Art. 31. As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado à CONCESSIONÁRIA com a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente a condomínio em edificações e incorporações.

PARÁGRAFO ÚNICO. Nos pedidos de ligação de água e/ou de esgoto para estabelecimentos industriais ou de serviços, que tenham a água como insumo, deverá o solicitante declarar a previsão mensal, respectivamente, do consumo de água e do volume de esgoto.

Art. 32. Em ligações para construção, o ramal predial deverá ser dimensionado, de modo a ser utilizado após a conclusão da construção, desde que esteja em bom estado de conservação.

PARÁGRAFO ÚNICO. O proprietário deverá informar a CONCESSIONÁRIA a conclusão da construção para efeito de enquadramento na categoria tarifária correspondente.

Art. 33. Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, a CONCESSIONÁRIA poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial

existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se a devida alteração contratual.

PARÁGRAFO ÚNICO. O proprietário ou construtor deverá solicitar, antes de iniciada a obra, a regularização da ligação.

Art. 34. Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o interessado deverá preparar as instalações, de acordo com os padrões da CONCESSIONÁRIA, aprovadas após vistoria e estar de acordo com o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

§ 1º. A vistoria para atendimento do pedido de ligação deverá verificar:
a) a existência da instalação predial de água e esgoto, conforme normas técnicas e padrões da CONCESSIONÁRIA; e
b) dados cadastrais da Unidade usuária.

§ 2º. Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, a CONCESSIONÁRIA deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

§ 3º. Quando existir rede coletora de esgoto no logradouro, a ligação de água somente será executada após a ligação de esgoto.
a) Em situações excepcionais a ligação de água poderá ser executada antes da ligação de esgoto desde que fique autorizada por escrito pelo USUÁRIO, a posterior execução da ligação de esgoto pela CONCESSIONÁRIA.
b) Os custos das obras da parte interna do imóvel são de responsabilidade do USUÁRIO.

Art. 35. Para atendimento a condomínios, conjuntos habitacionais, prédios residenciais, comerciais, industriais e empreendimentos com grandes consumos em relação ao porte do SAA e/ou SES, após parecer técnico da análise de viabilidade de abastecimento de água e esgotamento sanitário emitida pela CONCESSIONÁRIA, os projetos da rede distribuidora de água e esgotamento sanitário deverão:
I – atender às diretrizes constantes na carta de viabilidade, emitida pela CONCESSIONÁRIA ; e
II – ser apresentados para análise e aprovação antes do início das obras, contendo todas as documentações exigidas no procedimento da CONCESSIONÁRIA.

Art. 36. A CONCESSIONÁRIA dos serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução das ligações definitivas de água e/ou de esgoto na área da Concessão até uma distância total de 15 (quinze) metros , medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

§ 1º. Ficará a cargo do USUÁRIO a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro, conforme especificações técnicas fornecidas pela CONCESSIONÁRIA.
I – As obras de execução e adaptação da parte interna das instalações de esgoto do imóvel, assim como a interligação na caixa de ligação construída pela CONCESSIONÁRIA serão de responsabilidade do USUÁRIO;
II – São também de responsabilidade do USUÁRIO as obras de elevação mecânica (bombeamento), necessárias ao esgotamento do imóvel, cujo ponto de coleta esteja situado abaixo do nível da rede pública de coleta de esgoto.

§ 2º. Caso as distâncias sejam maiores que as descritas no *caput* deste artigo, a CONCESSIONÁRIA cobrará do USUÁRIO os custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na rede pública, adotando critérios de cálculo preestabelecidos e regulamentados pela ENTIDADE REGULADORA.

§ 3º. As instalações resultantes das obras referidas no parágrafo anterior passarão a integrar a rede pública, sem qualquer ressarcimento, devendo ser efetuado o devido registro patrimonial.

§ 4º. Nos casos de condomínios horizontais e nas edificações verticais, a CONCESSIONÁRIA fornecerá água em uma única ligação, independente da medição das economias serem individualizada e coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores.

§ 5º. Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, a CONCESSIONÁRIA poderá a seu critério acatar a individualização da medição de água, às expensas do interessado, desde que atenda aos padrões definidos pela CONCESSIONÁRIA.

§ 6º. Em propriedades localizadas em terreno de esquina, existindo ou não rede pública disponível no logradouro frontal, as condições definidas no caput deste artigo deverão ser consideradas, caso exista rede pública disponível no logradouro adjacente.

§ 7º. Em casos especiais, mediante celebração de contrato com o USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

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

SEÇÃO IX
DOS MATERIAIS

Art. 37. Os materiais utilizados pela CONCESSIONÁRIA nos Serviços de Água e de Esgotos, para reparações, reabilitações, ampliações e/ou obras novas obedecerão às especificações da ABNT.

PARÁGRAFO ÚNICO. Não existindo Norma da ABNT aplicável, a CONCESSIONÁRIA poderá optar pela utilização de materiais padronizados por outra norma internacionalmente reconhecida, devendo, antecipadamente justificar à AGÊNCIA REGULADORA as razões de tal opção.

SEÇÃO X
DA OCUPAÇÃO DE ESPAÇOS PÚBLICOS, HIGIENE E SEGURANÇA

Art. 38. A CONCESSIONÁRIA será totalmente responsável pelo cumprimento das normas vigentes de ocupação de espaços públicos, nas suas atividades de reparação, reabilitação, ampliação e execução de novas obras.

PARÁGRAFO ÚNICO. Será da exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o cumprimento de normas estaduais, municipais e metodologias construtivas e de sinalização, que evitem acidentes de todo tipo com pessoas, bens e meio ambiente, durante os trabalhos que venha a executar.

Art. 39. Na execução das atividades a que se refere esta Seção, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita à legislação referente à Higiene, Segurança e Acidentes de Trabalho.

CAPÍTULO II
DAS RELAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA COM O USUÁRIO
SEÇÃO I
DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 40. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como relação de natureza contratual, responsabilizando o USUÁRIO dos serviços, pelo pagamento correspondente à sua prestação, pela informação dos dados cadastrais e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito a oferta dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

§ 1º. A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar ao USUÁRIO o contrato de adesão na ocasião da formulação do pedido de ligação. Para os USUÁRIOS que, na data do início de vigência deste Regulamento, já eram atendidos pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a CONCESSIONÁRIA deverá informar na própria fatura o local e número do registro perante o oficial de registro no Município, bem como o endereço de internet, nos quais o contrato de adesão deverá ficar atualizado e disponível por todo o período da Concessão.

§ 2º. O modelo do Contrato de Adesão, onde deverão constar os direitos e obrigações do USUÁRIO e da CONCESSIONÁRIA, será proposto pela Concessionária e aprovado pela ENTIDADE REGULADORA.

Art. 41. É indispensável a celebração de contrato específico de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre a CONCESSIONÁRIA e

o USUÁRIO responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:
I – contrato sob demanda ou condições especiais de fornecimento;
II – para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública sem finalidade filantrópica;
III – quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados in natura na rede de esgotos;
IV – quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, a CONCESSIONÁRIA tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos da concessão;
V – nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio; e
VI – quando o USUÁRIO tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de distribuição água e/ou coletora de esgoto, para o atendimento de seu pedido de ligação.

§ 1º. É facultada a celebração de contrato especial de abastecimento de água e/ ou contrato de esgotamento sanitário entre a CONCESSIONÁRIA e o USUÁRIO quando esse for considerado grande consumidor de água ou que seus esgotos tiverem características e volumes especiais para lançamento nos sistemas públicos de esgotamento sanitário.

§ 2º. Grandes consumidores são as economias, de qualquer categoria, que consomem mensalmente 300 (trezentos) metros cúbicos, ou mais, de água e/ou de esgoto. A caracterização de grandes consumidores e de esgotos especiais poderá ser alterada por acordo entre a CONCESSIONÁRIA e a ENTIDADE REGULADORA.

§ 3º. Esgoto com características especiais é aquele que não se enquadra como esgoto doméstico, consideradas as disposições legais vigentes.

§ 4º. A ENTIDADE REGULADORA aprovará modelos de contratos previamente, como condição para sua validade. Uma via de todos os contratos especiais de abastecimento de água e/ ou contrato de esgotamento sanitário que atendam integralmente as disposições deste Regulamento deverá ser encaminhada à ENTIDADE REGULADORA depois de sua formalização e os Contratos especiais de abastecimento de água e/ ou Contrato de esgotamento sanitário que não se enquadrem nas disposições deste Regulamento deverão ser previamente autorizados pela ENTIDADE REGULADORA.

§ 5º. Não poderão ser celebrados contratos especiais de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário que prejudiquem os resultados financeiros da CONCESSIONÁRIA. No processo decisório, as hipóteses a serem comparadas são: não atender o consumidor especial versus atendê-lo através de condições especiais, inclusive com tarifa diferenciada, se for o caso.

Art. 42. O contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:
I - identificação do ponto de entrega e/ou de coleta;
II – previsão de volume de água fornecida e/ou de volume de esgoto coletado;
III – condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;
IV – data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo de vigência;
V – padrão dos esgotos a serem coletados, quando for o caso; e
VI – critérios de rescisão.

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

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

SEÇÃO II
DAS FATURAS

Art. 43. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pela CONCESSIONÁRIA e devidas pelo USUÁRIO, fixadas as datas para vencimento.

§ 1º. As faturas serão apresentadas ao USUÁRIO, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pela CONCESSIONÁRIA.

§ 2º. A CONCESSIONÁRIA deverá orientar o USUÁRIO quanto ao calendário de leitura e entrega de fatura.

§ 3º. A CONCESSIONÁRIA emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o USUÁRIO, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento.

§ 4º. São isentos do faturamento e cobrança da tarifa, somente os imóveis demolidos, em ruína, construção parada e terrenos, em que a ligação esteja fora de uso.

§ 5º. O faturamento com base no consumo mínimo ocorrerá exclusivamente quando a economia não for hidrometrada ou cadastrada nos termos do artigo 16 deste Regulamento.

§ 6º. É vedado qualquer tipo de isenção de pagamento das tarifas de água e esgoto, sendo obrigatório à CONCESSIONÁRIA cobrar as faturas de todos os consumidores que receberem quaisquer dos serviços prestados pela

CONCESSIONÁRIA, e envidar todos os esforços no sentido de efetivamente receber os pagamentos, devendo manter rigoroso controle das cobranças e dos recebimentos e da interrupção do fornecimento dos serviços, quando for o caso.

§ 7º. Desde que autorizado pelo USUÁRIO, a fatura poderá ser disponibilizada por meio eletrônico,

Art. 44. Quando houver Consumo alto, superior aos limites estabelecidos, a CONCESSIONÁRIA alertará o USUÁRIO sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da Unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art. 45. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da Unidade usuária, exceto para as contas que ficarem retidas para análise.

§ 1º. Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:
I – 5 (cinco) dias úteis para as Unidades usuárias de todas as categorias, ressalvada a mencionada no inciso II;
II –10 (dez) dias úteis para a Administração Pública; e
III – 5 (cinco) dias úteis nos casos de desligamento a pedido do USUÁRIO, exceto para as Unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

§ 2º. Na contagem do prazo exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento, os quais não poderão ser afetados por discussões entre as partes.

Art. 46. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:
I – nome do usuário;
II – número de matrícula e classificação da unidade usuária;
III – endereço da unidade usuária;
IV – número do hidrômetro;
V – leituras anterior e atual do hidrômetro;
VI – data da leitura anterior e atual;
VII – mês e ano de referência, data da emissão e de vencimento da fatura;
VIII – consumo de água do mês correspondente à fatura;
IX – histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;
X – valor total a pagar;
XI – discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;
XII – descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;
XIII – multa e mora por atraso de pagamento;
XIV – os números dos telefones e os endereços eletrônicos da CONCESSIONÁRIA e da ENTIDADE REGULADORA;
XIV – informações sobre a qualidade da água;
XV – indicação da existência de parcelamento pactuado com a CONCESSIONÁRIA ; e
XVI – indicação de faturas vencidas e não pagas até a data;
XVII – itens e custos dos serviços definidos pela entidade de regulação, de forma a permitir o seu controle direto pelo usuário final.

PARÁGRAFO ÚNICO. A ENTIDADE REGULADORA instituirá modelo de fatura para a efetivação do previsto no *caput* e seus incisos.

Art. 47. Além das informações relacionadas nesta seção fica facultada à CONCESSIONÁRIA incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político partidárias.

Art. 48. A CONCESSIONÁRIA deverá oferecer no mínimo, 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do USUÁRIO, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Art. 49. Nas Unidades usuárias ligadas clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão aplicadas desde a data em que a CONCESSIONÁRIA iniciou a operação no logradouro onde está situado o imóvel, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 12 (doze) meses.

§ 1º. A CONCESSIONÁRIA poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução do débito decorrente da situação descrita no *caput* deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a Unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressalvando-se quando o USUÁRIO comprovar efetivamente o tempo em que é o responsável pela Unidade usuária, eximindo-se total ou parcialmente do débito.
§ 2º. Para cálculo do disposto no *caput* deste artigo, a CONCESSIONÁRIA utilizará como referência o primeiro mês medido com ciclo completo após a cessação da irregularidade.

§ 3º. Após a constatação da ligação clandestina, o fornecimento de água será interrompido, cabendo ao USUÁRIO, após a quitação ou renegociação do débito, solicitar o seu restabelecimento.

Art. 50. A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa da CONCESSIONÁRIA, nos seguintes casos:
I – erro de faturamento, ocasionado pela CONCESSIONÁRIA em imóveis:
a) desocupados;
b) demolidos e/ou em estado de desabamento;
c) com fusão de ligações e/ou economias;
d) com ocorrência de incêndio;
e) com interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.
II – falta de abastecimento por período superior a 15 (quinze) dias contínuos ou 25 (vinte e cinco) dias alternados e o consumo não ultrapassar 50% do mínimo estabelecido por economia/mês.

§1º. O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data do pedido do usuário, devidamente comprovado ou, quando a iniciativa for da

CONCESSIONÁRIA, de sua anotação no cadastro do prestador de serviços, não tendo efeito retroativo.

Art. 51. A CONCESSIONÁRIA poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

Art. 52. A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado na Estrutura Tarifária da CONCESSIONÁRIA, aprovada pela ENTIDADE REGULADORA, de acordo com a categoria da Unidade usuária.

SEÇÃO III
DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO

Art. 53. Caso a CONCESSIONÁRIA tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:
I – faturamento a menor: não poderá efetuar cobrança complementar.
II – faturamento a maior: providenciar a devolução ao USUÁRIO das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição de 5 (cinco) anos estabelecido no artigo 27 da Lei nº 8.078/90.

PARÁGRAFO ÚNICO. No caso do inciso II, a devolução deverá ser efetuada por meio de compensação nas faturas subsequentes ou em moeda corrente por opção declarada do USUÁRIO até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior.

Art. 54. Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, exceto nos casos de pagamentos em duplicidade, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:
I – quando houver diferenças a cobrar por motivo de responsabilidade do usuário: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas, acrescidas de juros e atualização monetária;
II – quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente acrescidas de juros e atualização monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA); e
III – a diferença a cobrar ou a devolver deve ser apurada mês a mês de acordo com os padrões estabelecidos na estrutura de faturamento da CONCESSIONÁRIA.

Art. 55. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar a informação ao USUÁRIO, quando solicitado, quanto:
I – à irregularidade constatada;
II – à memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de água;
III – aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;
IV – ao direito de recurso previsto nos § 1º deste artigo; e
V – à tarifa utilizada.

§ 1º. Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o USUÁRIO poderá apresentar recurso junto a CONCESSIONÁRIA, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a partir da comunicação.

§ 2º. A CONCESSIONÁRIA deliberará no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao USUÁRIO, por escrito.

SEÇÃO IV
DOS OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS

Art. 56. A CONCESSIONÁRIA efetuará a cobrança dos serviços previstos no Anexo III, do Edital da Concorrência Pública nº 006/2011 e de eventuais novos serviços disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA, devidamente aprovados pela ENTIDADE REGULADORA.

§ 1º. Não será cobrada a primeira vistoria realizada para pedido de ligação de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

§ 2º. A cobrança dos serviços previstos neste artigo só poderá ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pela CONCESSIONÁRIA.

§ 3º. A CONCESSIONÁRIA deverá manter, por período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

§ 4º. A CONCESSIONÁRIA manterá Tabela de Preços e Prazos de Serviços, homologados pela ENTIDADE REGULADORA e disponibilizados aos interessados, discriminando os serviços mencionados nesta Resolução e outros que julgar necessário.

§ 5º. A CONCESSIONÁRIA pode condicionar a contratação de fornecimentos especiais ou de outros serviços à quitação de débitos anteriores do mesmo USUÁRIO.

SEÇÃO V
DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

Art. 57. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) e atualização monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), de acordo com a legislação vigente.

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

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

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

Art. 58. Tendo ocorrido o pagamento da fatura, o USUÁRIO poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

Art. 59. Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, após identificação, análise e comprovação junto ao agente arrecadador, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes, em forma de crédito, quando não houver solicitação em contrário.

SEÇÃO VI
DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 60. Constitui infração sujeita as penalidades previstas neste Regulamento e nos Contratos Especial e/ou de Adesão, a prática decorrente da ação ou omissão do USUÁRIO, relativa a qualquer dos seguintes fatos:
I - Qualquer intervenção nos equipamentos e/ou nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de responsabilidade da Concessionária, inclusive ligação clandestina;
II - Violação, manipulação ou retirada de medidor ou lacre, ou limitador de consumo;
III - Interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com fonte alternativa de água;
IV - Lançamento de esgoto na rede coletora, proveniente de fonte alternativa de água, sem aviso prévio à Concessionária;
V - Utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel, que não esteja cadastrado como outra economia;
VI - Uso de dispositivos no ramal e/ou no cavalete que estejam fora da especificação do padrão da ligação ou da instalação predial que interfiram no medidor e/ou no abastecimento público de água;
VII - Lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;
VIII - Lançamento de esgotos na rede coletora que não atendam aos padrões estabelecidos pela Concessionária ou na legislação pertinente;
IX - Impedimento injustificado ao acesso ou instalação, troca ou manutenção de medidor, à realização de leitura e/ou inspeções por empregados da Concessionária ou seus prepostos após comunicação prévia pela Concessionária;
X - Qualquer intervenção no ponto de abastecimento de água (cavalete) e de coleta de esgoto (caixa de inspeção) após a aprovação do pedido de ligação;
XI - Impedimento do livre e incondicional acesso, 24 horas por dia e 7 dias por semana, às dependências de condomínios, associações de moradores de bairro fechado e demais empreendimentos fechados similares, em que a leitura

dos hidrômetros, e/ou as redes de abastecimento e coleta, sejam de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

§ 1º. É dever, do USUÁRIO, comunicar a CONCESSIONÁRIA quando verificar a existência de irregularidade na ligação de água e/ou de esgoto.

§ 2º. Comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água a terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações da CONCESSIONÁRIA, caberá ao USUÁRIO a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.

Art. 61. Além de outras penalidades previstas nesta Resolução, a incidência de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pela CONCESSIONÁRIA.

§ 1º. A multa será o maior dentre os seguintes valores:
I - 10% do valor do ressarcimento devido; ou
II - Valor mínimo por infração, equivalente a:
a) 10% do valor da fatura seguinte à cessação da irregularidade, no caso das infrações previstas nos incisos III, IV, VII, IX e XI do artigo anterior;
b) 20% do valor da fatura seguinte à cessação da irregularidade, no caso das infrações previstas nos incisos I, II, V, VI, VIII e X do artigo anterior.

§ 2º. O cálculo do ressarcimento retroagirá à, no máximo, 12 (doze) meses da constatação da irregularidade.

§ 3º. Conforme o tipo de infração, para o cálculo do ressarcimento a CONCESSIONÁRIA utilizará como referência o primeiro mês medido com ciclo completo após a cessação da irregularidade, aplicando-se, então, o parágrafo anterior.

§ 4º. Para cálculo da multa relativa a hipótese do inciso XI do artigo anterior, será levada em conta a somatória das faturas das unidades contidas no condomínio, associação de moradores de bairro fechado ou empreendimento imobiliário fechado similar, conforme o caso.

§ 5º. Nos imóveis ligados clandestinamente às redes públicas, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, será observado o disposto no Art. 49.

§ 6º. Poderão ser objeto de ações judiciais e ocorrência policial, todas as fraudes cometidas pelos USUÁRIOS e ainda estarão sujeitos a suspensão do fornecimento de água.

Art. 62. Verificada pela CONCESSIONÁRIA a ocorrência de faturamento a menor, ou inexistência de faturamento decorrente de evidências de emprego de artifício ou qualquer outro meio irregular por parte do USUÁRIO ou de não USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA adotará os seguintes procedimentos:

I - Lavratura da ocorrência em formulário próprio com as seguintes informações:
a) Identificação do USUÁRIO;
b) Endereço da Unidade usuária;
c) Tipo de ligação;
d) Número de conta da Unidade usuária;
e) Atividade desenvolvida;
f) Tipo de medição;
g) Identificação e leitura do medidor;
h) Selos e/ou lacres encontrados;
i) Descrição detalhada e em linguagem clara do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com indicação da data e hora da constatação, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
j) Assinatura do USUÁRIO ou, na sua ausência, da pessoa presente na Unidade usuária e sua respectiva identificação;
k) Identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável da Concessionária; e
l) Data e hora da lavratura do termo.

II - Uma via do documento da lavratura da ocorrência será entregue ao USUÁRIO e deve conter informações que lhe possibilite solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à CONCESSIONÁRIA ou à ENTIDADE REGULADORA.

III - Caso haja recusa no recebimento ou assinatura do termo, o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela Unidade usuária, mediante aviso de recebimento.

IV - Efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à autoridade policial e requerer os serviços de perícia técnica vinculado à segurança pública.

V - Proceder à revisão do faturamento por meio de um dos seguintes critérios:
a) Aplicação de fator de correção determinado a partir da avaliação técnica das causas da irregularidade gerada pelo emprego de procedimentos irregulares;
b) Identificação da média de consumo dos últimos 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;
c) Utilização da média de consumo dos 3 (três) ciclos de faturamento seguintes à regularização;
d) Estimativa com base nas instalações e área da Unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

VI - Efetuar, quando pertinente, a retirada do medidor, na presença do USUÁRIO ou de seu representante ou, na ausência deles, de 2 (duas) testemunhas, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

§ 1º. Na hipótese do inciso VI, a CONCESSIONÁRIA poderá requerer a presença de autoridade policial para que o medidor seja retirado.

§ 2º. Sempre que a irregularidade for visível, relacionada às tubulações, medidor ou fonte própria de abastecimento, a CONCESSIONÁRIA deverá registrar o fato por meio de fotografia que tenha alguma forma de caracterização e comprovação da data da constatação da irregularidade.

§ 3º. Na ausência do USUÁRIO ou de outra pessoa capaz residente na Unidade usuária para assinatura do termo, o fato será certificado, adotando-se o procedimento previsto no inciso III deste artigo.

Art. 63. Nos casos das irregularidades tratadas nos artigos acima, é assegurado ao USUÁRIO o direito de recorrer à CONCESSIONÁRIA, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

§ 1º. Da decisão cabe recurso à ENTIDADE REGULADORA no prazo de 15 (quinze) dias corridos contados da ciência da decisão da CONCESSIONÁRIA.

§ 2º. Durante a apreciação do recurso pela CONCESSIONÁRIA ou pela ENTIDADE REGULADORA, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação, a não ser na hipótese de o recurso não seja apreciado e julgado pela ENTIDADE REGULADORA em até 15 (quinze) dias corridos contados de seu protocolo.

SEÇÃO VII
DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Art. 64. O encerramento da relação contratual entre a CONCESSIONÁRIA e o USUÁRIO será efetuado segundo as seguintes características e condições:
I - Por ação do USUÁRIO, mediante pedido de desligamento da Unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão, conforme o caso;
II - Por ação da CONCESSIONÁRIA após 03 (três) meses de supressão da ligação.

§ 1º. A CONCESSIONÁRIA poderá condicionar o encerramento da relação contratual à quitação de débitos pelo USUÁRIO.

§ 2º. Faculta-se à CONCESSIONÁRIA, alternativamente às vias ordinárias de cobrança, a renegociação, inclusive o parcelamento, dos débitos remanescentes por meio de instrumento contratual específico, podendo fazê-lo por intermédio de instituições creditícias.

SEÇÃO VIII
DO ÍNDICE DE EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E

NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 65. O relacionamento da CONCESSIONÁRIA com os USUÁRIOS será disciplinado pelo disposto neste documento, no contrato de concessão e no contrato de adesão.

Art. 66. A eficiência no atendimento ao público e na prestação do serviço pela concessionária será avaliada através do índice de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP.

Art. 67. O IESAP será calculado com base na avaliação de fatores indicativos da performance da CONCESSIONÁRIA quanto à adequação de seu atendimento às solicitações e necessidades dos usuários.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para cada um dos fatores de avaliação da adequação do serviço será atribuído um valor de forma a compor-se o indicador para a verificação.

Art. 68. Os fatores que deverão ser considerados na apuração do IESAP, mensalmente, são os seguintes:

FATOR 1 - prazos de atendimento dos serviços de maior frequência, que corresponderá ao período de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo usuário e a data efetiva de conclusão;

a) a tabela padrão dos prazos de atendimento dos serviços é a apresentada a seguir.

b) o índice de eficiência dos prazos de atendimento será determinado como segue:

SERVIÇO	PRAZO PARA ATENDIMENTO
Ligação de água	5 (cinco) dias úteis
Reparo de vazamentos na rede ou ramais de água	24 (vinte e quatro) horas
Falta d'água local ou geral	24 (vinte e quatro) horas
Ligação de esgoto	5 (cinco) dias úteis
Desobstrução de redes e ramais de esgotos	24 (vinte e quatro) horas
Ocorrências relativas à ausência ou má qualidade da repavimentação	5 (cinco) dias úteis
Verificação da qualidade da água	12 (doze) horas
Restabelecimento do fornecimento de água	24 (vinte e quatro) horas
Ocorrências de caráter comercial	24 (vinte e quatro) horas

c) o valor a ser atribuído ao FATOR 1 obedecerá à tabela a seguir.

Índice de eficiência dos prazos de atendimento - %	Valor
Menor que 75% (setenta e cinco por cento)	0,00
Igual ou maior que 75% (setenta e cinco por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	0,50
Igual ou maior que 90% (noventa por cento)	1,00

I_1= (Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido x 100) / (Quantidade total de serviços realizados)

FATOR 2 - eficiência da programação dos serviços que definirá o índice de acerto da concessionária quanto à data prometida para a execução do serviço.

a) a concessionária deverá informar ao solicitante a data provável da execução do serviço quando de sua solicitação, obedecendo, no máximo, os limites estabelecidos na tabela de prazos prevista no inciso I, alínea "a", deste artigo.

b) o índice de acerto da programação dos serviços será medido pela relação porcentual entre as quantidades totais de serviços executados na data prometida, e a quantidade total de serviços solicitados, conforme fórmula abaixo:

I_2= (Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido x 100) /(Quantidade total de serviços realizados)

c) o valor a ser atribuído ao FATOR 2 obedecerá à tabela que se segue:

Índice de eficiência da programação - %	Valor
Menor que 75% (setenta e cinco por cento)	0,00
Igual ou maior que 75% (setenta e cinco por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	0,50
Igual ou maior que 90% (noventa por cento)	1,00

d) no caso de reprogramação de datas prometidas o usuário deverá ser informando a respeito da nova data prevista.

e) serviços reprogramados serão considerados como erros de programação para efeito de apuração
do fator.

FATOR 3 - disponibilização de estruturas de atendimento ao público serão avaliadas pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

a) atendimento em escritório da concessionária;

b) sistema "0800" para atendimento telefônico dos usuários, com horário de funcionamento de segunda a sexta-feira das 07h às 19h e aos sábados, domingos e feriados das 7h às 16h;

c) atendimento telefônico através de sistema "0800" para recepção de solicitações emergenciais relacionados ao serviço de abastecimento de água, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano;

d) atendimento personalizado domiciliar, ou seja, o funcionário responsável pela leitura dos hidrômetros e ou entrega de contas, aqui denominado "agente comercial", deverá atuar como representante da administração junto aos usuários, prestando informações de natureza comercial sobre o serviço, sempre que solicitado. Para tanto a concessionária deverá treinar sua equipe de agentes comerciais, fornecendo-lhes todas as indicações e informações sobre como proceder nas diversas situações que se apresentarão;

e) os programas de computadores de controle e gerenciamento do atendimento que deverão ser processados em rede de computadores da concessionária;

f) o quesito previsto neste inciso poderá ser avaliado pela

disponibilização ou não das estruturas elencadas, e terá os seguintes valores:

Estruturas de atendimento ao público	Valor
2 (duas) ou menos estruturas	0,00
3 (três) ou 4 (quatro) das estruturas	0,50
as 5 (cinco) estruturas	1,00

FATOR 4 - adequação da estrutura de atendimento em prédio(s) da concessionária será avaliada pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

a) distância inferior a 500 m (quinhentos metros) de pontos de confluência dos transportes coletivos;

b) distância inferior a 500 m (quinhentos metros) de pelo menos um agente de recebimento de contas;

c) facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio;

d) facilidade de identificação;

e) conservação e limpeza;

f) coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local;

g) número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 72 (setenta e dois);

h) período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 30 (trinta) minutos;

i) período de tempo médio de atendimento telefônico no sistema “0800” menor ou igual a 3 (três) minutos;

j) este quesito será avaliado pelo atendimento ou não dos itens elencados, e terá os seguintes valores:

Adequação das estruturas de atendimento ao público	Valor
Atendimento de 6 (seis) ou menos itens	0,00
Atendimento de 7 (sete) itens	0,50
Atendimento de mais que 7 (sete) itens	1,00

FATOR 5 - adequação das instalações e logística de atendimento em prédios da concessionária, onde toda a estrutura física de atendimento deverá ser projetada de forma a proporcionar conforto ao usuário, e ainda, deverá haver uma preocupação permanente para que os prédios, instalações e mobiliário sejam de bom gosto, porém simples, de forma a não permitir que um luxo desnecessário crie uma barreira entre a concessionária e o usuário.

a) este fator procurará medir a adequação das instalações da concessionária ao usuário característico da cidade, de forma a propiciar-lhe as melhores condições de atendimento e conforto de acordo com o seu conceito;

b) a definição do que significa “melhores condições de atendimento e conforto de acordo com o seu conceito” leva em consideração os seguintes itens:

1. separação dos ambientes de espera e atendimento;
2. disponibilidade de banheiros;
3. disponibilidade de bebedouros de água;
4. iluminação e acústica do local de atendimento;
5. existência de normas padronizadas de atendimento ao público;

6. preparo dos profissionais de atendimento;
7. disponibilização de som ambiente, ar condicionado, ventiladores.

c) a avaliação da adequação será efetuada pelo atendimento ou não dos itens acima, conforme tabela a seguir.

Adequação das instalações e logística de atendimento ao público	Valor
Atendimento de 4 (quatro) ou menos itens	0,00
Atendimento de 5 (cinco) ou 6 (seis) itens	0,50
Atendimento dos 7 (sete) itens	1,00

I - adequado se for superior a 5 (cinco), com as seguintes gradações:
a) regular se superior a 5 (cinco) e menor ou igual a 7 (sete);
b) satisfatório se superior a 7 (sete) e menor ou igual a 9 (nove);
c) ótimo se superior a 9 (nove).

SEÇÃO IX
DO ÍNDICE DE ADEQUAÇÃO DO SISTEMA DE COMERCIALIZAÇÃO DO SERVIÇO

Art. 69. É imperativo que o sistema comercial implementado possua as características adequadas para garantir eqüidade no relacionamento comercial e ou assegurar ao USUÁRIO o direito de defesa, nos casos em que considere incorretas as ações da CONCESSIONÁRIA. Para tanto é definido o índice de adequação do sistema de comercialização dos serviços.

Art. 70. São as seguintes as condições de verificação da adequabilidade do sistema comercial implementado:

I- CONDIÇÃO 1 - índice de micromedição: calculado mês a mês, de acordo com a expressão:

I_1= (Número total de ligações com hidrômetro em funcionamento no final do mês x 100) / (Número total de ligações existentes no final do mês)

a) de acordo com a média aritmética dos valores mensais calculados, a ser apurada anualmente, esta condição terá os seguintes valores:

Índice de micromedição (%)	Valor
Menor que 98% (noventa e oito por cento)	0,00
Maior que 98% (noventa e oito por cento)	1,00

II- CONDIÇÃO 2 - o sistema de comercialização adotado pela CONCESSIONÁRIA deverá favorecer a fácil interação com o usuário, evitando o máximo possível o seu deslocamento até a concessionária para informações ou reclamações. Os contatos deverão preferencialmente realizar-se no imóvel do usuário ou através de atendimento telefônico.

a) a verificação do cumprimento desta diretriz será feita através do indicador que relaciona o número de reclamações comerciais realizadas diretamente nas agências comerciais, com o número total de ligações:

I2 = (Número de atendimentos feitos diretamente no balcão no mês x 100) /

(Número total de atendimentos realizados no mês - balcão e telefone)

b) O valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 2 obedecerá à tabela a seguir.

Faixa de valor do I2	Valor a ser atribuído à Condição 2
Menor que 20% (vinte por cento)	1
Entre 20% (vinte por cento) e 30% (trinta por cento)	0,50
Maior que 30% (trinta por cento)	0

III - CONDIÇÃO 3 - O sistema de comercialização adotado deverá prever mecanismos que garantam que contas com consumo excessivo, em relação à média histórica da ligação, só sejam entregues aos usuários após a verificação pela concessionária, sem custos para 0 usuário, das instalações hidráulicas do imóvel, de modo a verificar a existência de vazamentos. O sistema a ser utilizado deverá selecionar as contas com consumo superior a 2 (duas) vezes o consumo médio da ligação. Constatado o vazamento a conta deverá ser emitida pela média (apenas uma), perdendo esse direito o USUÁRIO que não consertar o vazamento e a situação persistir na próxima emissão.

a) a avaliação da adoção desta diretriz será feita através do indicador de número de exames prediais realizados com o número de contas emitidas que se encontram na condição especificada:

I3 = (Número de exames prediais realizados no mês x 100) / (Número de contas emitidas no mês com consumo maior que duas vezes a média)

b) na determinação do número de exames prediais realizados no mês, os exames prediais oferecidos pela concessionária, porém recusados pelo usuário, devem ser considerados como realizados.

c) O valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 3 será:

Faixa de valor do I3	Valor a ser atribuído à Condição 3
Maior que 98% (noventa e oito por cento)	1,00
Entre 90% (noventa por cento) e 98% (noventa e oito por cento)	0,50
Menor que 90% (noventa por cento)	0,00

IV - CONDIÇÃO 4 - a CONCESSIONÁRIA deverá contar com um número adequado de locais para pagamento das contas de seus usuários, devendo para isso credenciar, além da rede bancária do município, estabelecimentos comerciais tais como lojas, farmácias e casas lotéricas, distribuídos em diversos pontos da cidade. O nível de atendimento a essa condição pela CONCESSIONÁRIA será medido através do indicador:

I4 = (Número de pontos credenciados x 1000) / (Número total de ligações de água no mês)

a) O valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 4 será:

Faixa de valor do I4	Valor a ser atribuído à Condição 4
Maior que 0,7 (sete décimos)	1,00
Entre 0,5 (cinco décimos) e 0,7 (sete décimos)	0,50
Menor que 0,5 (cinco décimos)	0,00

V - CONDIÇÃO 5 - para as contas não pagas sem registro de débito anterior, a CONCESSIONÁRIA deverá manter um sistema de comunicação por escrito com os usuários, informando-os da existência do débito e definição de data limite para regularização da situação antes da efetivação da suspensão de fornecimento.

a) O nível de atendimento a essa condição pela concessionária será efetuado através do indicador:

I5 = (Número de comunicações de suspensões emitidas pela concessionária no mês x 100) / (Número de contas sujeitas a suspensão de fornecimento no mês)

a) O valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 5 será:

Faixa de valor do I5	Valor a ser atribuído à Condição S
Maior que 98% (noventa e oito por cento)	1,00
Entre 95% (noventa e cinco por cento) e 98% (noventa e oito por cento)	0,50
Menor que 95% (noventa e cinco por cento)	0,00

VI - CONDIÇÃO 6 - a CONCESSIONÁRIA deverá garantir o restabelecimento do fornecimento de água ao usuário em até 24 (vinte e quatro) horas da comprovação da efetuação do pagamento de seus débitos.

a) O indicador que avaliará tal condição é:

I_6 = (Número de restabelecimentos do fornecimento realizados em até 24 horas x 100) / (Número total de restabelecimentos)

b) O valor a ser atribuído a CONDIÇÃO 6 será:

Faixa de valor do I6	Valor a ser atribuído à Condição S
Maior que 95% (noventa e cinco por cento)	1,00
Entre 80% (oitenta por cento) e 95% (noventa e cinco por cento)	0,50
Menor que 80% (oitenta por cento)	0,00

Art 71. Com base nas condições definidas no artigo anterior, o índice de adequação da comercialização dos serviços - IACS será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

IACS = 5 x Valor Condição 1 + 1 x Valor Condição 2 + 1 x Valor Condição 3 + 1 x Valor Condição 4 + 1 x Valor Condição 5 + 1 x Valor Condição 6

Art. 72. O sistema comercial da CONCESSIONÁRIA, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente, será considerado:

I - inadequado se o valor do IACS for igual ou inferior a 5 (cinco);

II - adequado se superior a este valor, com as seguintes gradações:

a) regular se superior a 5 (cinco) e igual ou inferior a 7 (sete);

b) satisfatório se superior a 7 (sete) e igual ou inferior a 9 (nove);

c) ótimo se superior a 9 (nove).

SEÇÃO X

DO INDICADOR DO NÍVEL DE CORTESIA E DE QUALIDADE PERCEBIDA PELOS USUÁRIOS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Art. 73. Os profissionais envolvidos com o atendimento ao público, em qualquer área e esfera da organização da concessionária, deverão contar com treinamento especial em relações humanas e técnicas de comunicação, além de normas e procedimentos que deverão ser adotados nos vários tipos de atendimento: no posto, telefônico ou domiciliar, visando a obtenção de um padrão isonômico de comportamento e tratamento a todos os USUÁRIOS.

Art. 74. As normas de atendimento deverão fixar, entre outros pontos:

I - a forma como o usuário deverá ser tratado;
II - uniformes para o pessoal de campo e do atendimento;
III - diagramação dos crachás de identificação dos profissionais;
IV - conteúdo obrigatório do treinamento a ser dado ao pessoal de empresas contratadas que venham a ter contato com o público.

Art. 75. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar mecanismos de controle e verificação permanente das condições de atendimento aos USUÁRIOS, procurando identificar e corrigir eventuais desvios.

Art. 76. A verificação dos resultados obtidos pela CONCESSIONÁRIA será feita anualmente, até o mês de dezembro, através de uma pesquisa de opinião realizada por empresa independente, capacitada para a execução do serviço.

PARÁGRAFO ÚNICO. A empresa a que se refere o *caput* deste artigo será contratada pela ENTIDADE REGULADORA mediante regular procedimento e os serviços serão pagos pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 77. A pesquisa a ser realizada deverá abranger um universo representativo de USUÁRIOS que tenham tido contato devidamente registrado com a CONCESSIONÁRIA, no período de 3 (três) meses que antecederem a realização da pesquisa.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os USUÁRIOS deverão ser selecionados aleatoriamente, devendo, no entanto, ser incluído no universo da pesquisa, os três tipos de contato possíveis:

I - atendimento via telefone;
II - atendimento personalizado;
III - atendimento na ligação para execução de serviços diversos.

Art. 78. Para cada tipo de contato o USUÁRIO deverá responder a questões que avaliem objetivamente o seu grau de satisfação em relação ao serviço prestado e ao atendimento realizado, assim, entre outras, o USUÁRIO deverá ser questionado:

I - se o funcionário foi educado e cortês;
II - se o funcionário resolveu satisfatoriamente suas solicitações;
III - se o serviço foi realizado a contento e no prazo compromissado;
IV - se, após a realização do serviço, o pavimento foi adequadamente

reparado e o local limpo;

V - outras questões de relevância poderão ser objeto de formulação, procurando inclusive atender a condições peculiares.

Art. 79. As respostas a essas questões devem ser computadas considerando-se 5 (cinco) níveis de satisfação do USUÁRIO:

I - ótimo; II - bom; III - regular; IV - ruim; V - péssimo.

Art. 80. A compilação dos resultados às perguntas formuladas, sempre considerando o mesmo valor relativo para cada pergunta independentemente da natureza da questão ou do USUÁRIO pesquisado, deverá resultar na atribuição de porcentagens de classificação do universo de amostragem em cada um dos conceitos acima referidos.

Art. 81. Os resultados obtidos pela CONCESSIONÁRIA serão considerados adequados se a soma dos conceitos ótimo e bom corresponderem a 80% (oitenta por cento) ou mais do total.

SEÇÃO XI
DOS INVESTIMENTOS POR TERCEIROS

Art. 82. Os USUÁRIOS poderão construir, por intermédio de terceiros devidamente credenciados pela CONCESSIONÁRIA, obras básicas e complementares para o fornecimento de água ou esgotos dentro da Área de Expansão da CONCESSÃO.

§ 1º. O USUÁRIO que assim o desejar deverá fazer consulta apresentando os elementos necessários para apreciação.

§ 2º. A CONCESSIONÁRIA, no caso de haver possibilidade de execução do serviço, deverá solicitar aprovação da ENTIDADE REGULADORA, encaminhando cópia dos respectivos projetos executivos, diagramas, croquis e outros elementos elucidativos.

§ 3º. Os investimentos realizados por terceiros deverão ser devidamente apropriados e encaminhados para a ENTIDADE REGULADORA, onde deverão ser considerados nos estudos de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

CAPÍTULO III
DAS RELAÇÕES ENTRE A CONCESSIONÁRIA E A ENTIDADE REGULADORA

Art. 83. A CONCESSIONÁRIA e a ENTIDADE REGULADORA deverão estabelecer uma relação ágil e integrada que facilite o cumprimento das obrigações por ambas, definindo a sua recíproca responsabilidade, devendo, para tanto, buscar todos os meios ao seu alcance para mantê-la íntegra, durante toda a vigência do Contrato de Concessão.

Art. 84. A CONCESSIONÁRIA deverá cooperar com a ENTIDADE REGULADORA, de modo a facilitar o cumprimento das obrigações desta última

na relação com o exercício do poder de polícia e no controle da prestação dos serviços públicos de fornecimento de água e coleta de esgotos na área concedida, inclusive o controle da contaminação, compreendendo-se dentre tais obrigações:
I - cooperar com a ENTIDADE REGULADORA nas atribuições relativas ao cumprimento do Contrato de Concessão e suas normas complementares, por parte dos USUÁRIOS ou de terceiros;
II - elaborar e apresentar à ENTIDADE REGULADORA relatórios, planos, estudos e demais requisitos previstos no Contrato de Concessão, nos tempos e formas estabelecidos para cada um deles;
III - responder, no prazo máximo de vinte dias, os pedidos de esclarecimentos sobre os relatórios anuais apresentados à ENTIDADE REGULADORA. Tal prazo poderá ser estendido pela ENTIDADE REGULADORA, caso a CONCESSIONÁRIA formule um pedido fundamentado.
IV - acatar, respeitado o direito de ampla defesa, as decisões adotadas pela ENTIDADE REGULADORA dentro da esfera de sua competência, cumprindo-as dentro do prazo que lhe for estabelecido;
V - informar à ENTIDADE REGULADORA, em até 6 (seis) horas, fatos ou circunstâncias que necessitem a adoção, por parte desta, de providências compreendidas no âmbito de sua competência legal, especialmente no que se refere à contaminação e proteção do meio ambiente;
VI - cooperar com a ENTIDADE REGULADORA em eventual investigação com a finalidade de apurar o não cumprimento de suas obrigações contratuais;
VII - permitir e cooperar nas tarefas de realização das atividades de auditoria que a ENTIDADE REGULADORA vier a fazer em seu âmbito, para apurar o efetivo cumprimento de suas obrigações contratuais e legais.

Art. 85. A CONCESSIONÁRIA deverá ainda permitir o adequado exercício do poder de polícia, por parte da ENTIDADE REGULADORA, no que se refere às seguintes atividades:
I - facilitar o acesso dos funcionários da ENTIDADE REGULADORA às instalações ocupadas pelos seus subcontratados, para fiscalização de serviços que sejam objeto da CONCESSÃO;
II - permitir que o pessoal autorizado da ENTIDADE REGULADORA inspecione, fotografe ou filme suas dependências e instalações, verifique e faça fotocópias e retire cópias de qualquer Livro ou registros da CONCESSIONÁRIA, desde que a matéria se relacione com as atividades da CONCESSÃO, ou instrumente qualquer outro meio de prova;
III - permitir e cooperar com pessoal credenciado da ENTIDADE REGULADORA, para que proceda e conclua as inspeções, medições e testes em qualquer das estações e instalações ou em locais a elas relacionados;
IV - permitir o ingresso da ENTIDADE REGULADORA em suas dependências e instalações com pessoas e equipamentos necessários à realização de investigações e/ou inspeções.

Art. 86. A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar imediatamente à ENTIDADE REGULADORA todas as situações emergenciais que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou incômodos à população, tais como: rompimento de adutoras, “by pass” em ETEs, paralisação no bombeamento de esgotos, vazamento de produtos perigosos e outros da mesma natureza.

Art. 87. A ENTIDADE REGULADORA deverá cooperar com a CONCESSIONÁRIA facilitando o cumprimento, por parte desta, do Contrato de Concessão, levando em conta, primordialmente, os interesses dos seus USUÁRIOS, exercendo o poder de polícia, de regulação de controle e de fiscalização, sempre buscando evitar inconvenientes na continuidade da prestação dos serviços ou transtornos aos USUÁRIOS.

Art. 88. São obrigações da ENTIDADE REGULADORA, sem prejuízo de outras legais que não se achem aqui relacionadas:
I - colaborar com a CONCESSIONÁRIA, no que seja possível e dentro de suas atribuições, dando condições para que a mesma exerça as atividades objeto da CONCESSÃO;
II - intervir, sempre que a CONCESSIONÁRIA solicitar, considerando a importância que representa o fornecimento apropriado de água bruta nos sistemas de abastecimento, perante a autoridade responsável pela gestão dos recursos hídricos, objetivando propor fornecimento oportuno de água bruta e minimizando as interrupções do serviço;
III - analisar e responder, no menor prazo possível, as questões que a CONCESSIONÁRIA venha a levantar sobre qualquer aspecto relativo à CONCESSÃO;
IV - assistir à CONCESSIONÁRIA na solução de eventuais conflitos que possam surgir em razão da remoção ou adequação de instalações existentes para as construção e exploração de obras previstas no Plano Municipal de Saneamento Básico e nos planos de expansão da Proposta Técnica da CONCESSIONÁRIA, desde que estes tenham sido devidamente aprovados;
V - assistir a CONCESSIONÁRIA, quando necessário, para impedir a prática de infrações que ocasionem a contaminação de cursos de água e de fontes naturais que venham a prejudicar os serviços e as instalações por ela operados;
VI - realizar o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, conforme preconiza a legislação vigente e o contrato de concessão.

Art. 89. A reclamação do USUÁRIO sobre a prestação dos serviços ou sobre as tarifas cobradas será encaminhada diretamente à CONCESSIONÁRIA, que terá o prazo máximo de dez dias para respondê-la excluindo-se os casos autorizados neste regulamento.

§ 1º. O USUÁRIO poderá recorrer à ENTIDADE REGULADORA contra o teor da decisão ou da falta de resposta à sua reclamação, por parte da CONCESSIONÁRIA, devendo encaminhar o recurso formal no prazo máximo de 15 (quinze) dias, respeitando-se as prescrições do Código de Defesa do Consumidor, contado da comunicação do indeferimento ou do vencimento do prazo de dez dias a que se refere o caput deste artigo.

§ 2º. O USUÁRIO poderá recorrer à ENTIDADE REGULADORA através da central de atendimento do Serviço de Ouvidoria, informando o número de registro da reclamação na CONCESSIONÁRIA e fornecendo os esclarecimentos do seu pleito não atendido.

Art. 90. A ENTIDADE REGULADORA, antes de se pronunciar, poderá solicitar à CONCESSIONÁRIA as informações que julgar necessárias, quanto ao objeto da reclamação, fixando o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a respectiva resposta, na qual a CONCESSIONÁRIA poderá expor suas razões.

§ 1º. O pedido de informações da ENTIDADE REGULADORA à CONCESSIONÁRIA deverá ser acompanhado de cópia do instrumento recursal oferecido pelo USUÁRIO.

§ 2º. Recebidas as informações da CONCESSIONÁRIA, em até 5 (cinco) dias úteis a ENTIDADE REGULADORA proferirá decisão.

§ 3º. Durante o prazo recursal acima, a CONCESSIONÁRIA não poderá, em qualquer hipótese, suspender a prestação dos serviços.

§ 4º. As decisões da ENTIDADE REGULADORA, ditadas dentro do limite de sua competência, revestem-se de atos administrativos aos quais se sujeita a CONCESSIONÁRIA. Contra essas decisões, cabem os recursos previstos na Lei.

§ 5º. Esgotada a via administrativa e o processo de solução de divergências constante do Edital, será competente o Foro da Comarca de Araçatuba, Estado de São Paulo, em todos os casos em que seja parte a ENTIDADE REGULADORA.

SEÇÃO II
DOS ESTUDOS E RELATÓRIOS

Art. 91. Durante o prazo da CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar estudos, lavrar registros e emitir relatórios periódicos, de acordo com o disposto no Contrato de Concessão e neste Regulamento.

Art. 92. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar e apresentar à ENTIDADE REGULADORA um Estudo do Serviço, ao final de 6 (seis) meses do ano seguinte à Assunção dos serviços, informando os níveis quantitativos e qualitativos da prestação dos serviços de produção e distribuição de água, coleta e tratamento de esgotos, na área de Concessão.

PARÁGRAFO ÚNICO. O Estudo do Serviço deverá incluir análises dos sistemas de produção, distribuição da água e de esgotos, as análises detalhadas do balanço da água e de todos outros aspectos que se considerem de interesse para os serviços.

Art. 93. Serão indicados, clara e separadamente, os gastos de investimento de capital e os gastos operacionais, administrativos e comerciais, consignando as razões da inclusão de uma obra ou ação em particular em uma determinada categoria.

SEÇÃO III
DA INFORMAÇÃO PARA A ENTIDADE REGULADORA

Art. 94. Independentemente da obrigação de apresentar estudos contábeis e auditados, a CONCESSIONÁRIA elaborará anualmente, a partir do segundo ano da Concessão, um relatório denominado Relatório Anual de Avanço do PMSB, dentro dos dois meses posteriores à finalização deste período, em formato a ser aprovado pela ENTIDADE REGULADORA.

PARÁGRAFO ÚNICO. A finalidade do Relatório a que se refere o caput é avaliar, em seus diversos aspectos, o grau de avanço relacionado com a prestação do serviço objeto da CONCESSÃO, considerando de forma ordenada todos os pontos contidos na última atualização do PMSB, apresentando, com maior detalhamento possível, informações sobre:
I - as obras e ações que serão concluídas no ano seguinte, de forma compatível com o PMSB.
II - os serviços de água potável e de esgotos, para cada localidade atendida pela CONCESSIONÁRIA individualmente identificada.

Art. 95. A CONCESSIONÁRIA elaborará anualmente e juntamente com o Relatório Anual, Relatório sobre Níveis de Serviço, que resuma os padrões de Serviço alcançados.

§ 1º. Tais parâmetros serão cotejados com as Metas de Serviços estabelecidas no Contrato de CONCESSÃO e as normas de serviço descritas neste Regulamento e no Edital.

§ 2º. O formato do Relatório deverá ser proposto pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pela ENTIDADE REGULADORA.

Art. 96. O Relatório sobre Níveis de Serviço incluirá:
I - os métodos usados pela CONCESSIONÁRIA para manter a qualidade do serviço e as etapas seguintes para monitorar e determinar tal qualidade.
II - exposição da CONCESSIONÁRIA sobre os procedimentos seguidos no tratamento de reclamações por perdas e danos ocasionadas por inundações resultantes do rompimento da rede de água ou do trasbordamento de esgotos e outras deficiências ou sinistros que a CONCESSIONÁRIA tiver oportunamente notificado a ENTIDADE REGULADORA, na forma deste Regulamento.
III - qualquer motivo que provocar ou puder provocar a impossibilidade de a CONCESSIONÁRIA alcançar alguma Meta de Serviço, nos termos de sua notificação à ENTIDADE REGULADORA, por meio de sua Declaração de Metas de Serviço.
IV - qualquer motivo que tenha impossibilitado a CONCESSIONÁRIA de determinar se uma Meta de Serviço foi alcançada, total ou parcialmente.
V - nas hipóteses anteriores, o Relatório deverá incluir as propostas da CONCESSIONÁRIA para alcançar as Metas que não puderam ser atingidas ou a readequação de sua Declaração de Metas de Serviço, sem prejuízo da aplicação das sanções que corresponderem e sem que isto implique em justificativa do atraso.

VI - toda a informação que, na opinião da CONCESSIONÁRIA, seja necessária para a correta compreensão do relatório e da qualidade dos serviços prestados aos USUÁRIOS.

Art. 97. A ENTIDADE REGULADORA poderá solicitar à CONCESSIONÁRIA, a qualquer momento, relatórios extraordinários, quando julgar que o serviço prestado não está atendendo, de forma substancial, as obrigações estabelecidas no Contrato de Concessão, concedendo um prazo razoável para seu cumprimento.

SEÇÃO IV
DO PLANO DE PREVENÇÃO E EMERGÊNCIAS

Art. 98. Serão consideradas situações de emergência, dentre outras: incêndios, inundações, presença de substâncias contaminantes na água, emergências operacionais e qualquer outra que, por sua magnitude e características, poderá oferecer condições de perigo à população e à normal prestação do serviço pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 99. A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver, dentro de doze meses da Assunção dos serviços, um Plano de Prevenção de Emergências, onde estejam contemplados os métodos e procedimentos implementados e a implementar para a prevenção de situações de emergência, bem como os métodos e procedimentos que se serão adotados para enfrentar e resolver situações de emergência, quando estas ocorrerem.

§ 1º. Este Plano deverá ser entregue à ENTIDADE REGULADORA, que poderá solicitar à CONCESSIONÁRIA os esclarecimentos que julgar necessários, aprovando-o ou rejeitando-o. A solicitação deverá ser atendida dentro do prazo máximo de cinco dias úteis.

§ 2º. Aprovado o Plano, do mesmo será dado conhecimento à defesa civil estadual ou municipal, conforme o caso, pela ENTIDADE REGULADORA.

Art. 100. A CONCESSIONÁRIA enquanto estiver desenvolvendo o Plano deverá tomar conhecimento e participar de outros planos de emergência já existentes, coordenados pela Defesa Civil Estadual ou Municipal, contribuindo com pessoal, material e equipamento sempre que solicitada.

SEÇÃO V
DO REGISTRO E ARQUIVO DE INFORMAÇÃO

Art. 101. A CONCESSIONÁRIA deverá manter registros, arquivos e outros meios de armazenar informação, em qualidade e quantidade necessárias, para facilitar o eficiente manejo da CONCESSÃO. Deverá, também, prover completa informação à ENTIDADE REGULADORA, aos USUÁRIOS e a terceiros habilitados sobre o desenvolvimento da sua atividade, a qualidade do serviço e forma de acesso ao mesmo.

§ 1º. Os sistemas de registro e arquivo de informação deverão garantir, no mínimo:
a) salvaguarda das informações;
b) possibilidade de atualização sistemática e permanente;
c) acessibilidade;
d) respeitabilidade e duplicidade;
e) compatibilidade com outros meios, tais como cadastro de USUÁRIOS, cadastro de redes e instalações, faturamento e cobrança, registro de devedores, sistema de micromedição, produção, processamento e distribuição de água potável, coleta, disposição e tratamento de esgotos, macromedição, etc.

§ 2º. Os registros deverão incluir bens de superfície e subterrâneos, com grau detalhado que possibilite o completo conhecimento da sua existência, localização e estado.

§ 3º. Tais registros deverão incluir ilustrações, modelos de computação, bases de dados, folhas de cálculo e similares, assim como históricos de construção, reparação e manutenção e outros elementos solicitados pela ENTIDADE REGULADORA, a fim de poder realizar um correto controle da gestão.

§ 4º. A CONCESSIONÁRIA deverá manter registros contábeis e extra contábeis adequados e completos, que resumam a informação técnica, comercial, financeira e pessoal. Estes registros deverão ser contábeis e tecnicamente auditáveis e representarão o estado passado, atual e projetado no plano quinquenal vigente, relativo às suas atividades.

Art. 102. Todos os registros, a que faz referência o artigo anterior, estarão sempre à disposição da ENTIDADE REGULADORA para estudo e análise.

Art. 103. Exceto em relação aos critérios especificamente definidos neste Regulamento, a informação sobre receitas, custos, gastos, ativos e passivos que a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar será elaborada aplicando os princípios contábeis geralmente aceitos.

Art. 104. Com o objetivo de facilitar a administração eficiente da CONCESSÃO, redigir relatórios e facilitar a realização de auditorias, os registros deverão ser mantidos sempre atualizados pela CONCESSIONÁRIA, de forma que possam ser consolidados periodicamente para fornecer uma imagem real e compreensiva da sua gestão.

PARÁGRAFO ÚNICO. Nos casos em que não houver informação disponível, ou a mesma não for suficiente para manter adequadamente atualizado o inventário de bens, a CONCESSIONÁRIA deverá tomar as providências necessárias para obtenção dos dados requeridos.

Art. 105. Os Cadastros de Redes e Instalações e de USUÁRIOS deverão ser postos à disposição da ENTIDADE REGULADORA imediatamente após sua implantação.

Art. 106. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer à ENTIDADE REGULADORA informação fidedigna que reflita sua gestão, apresentando registros em forma, quantidade e qualidade suficientes e compiladas de forma idônea, mediante sistemas e procedimentos eficazes, que assegurem as características gerais definidas neste Regulamento.

SEÇÃO VI
DA DIFUSÃO DA INFORMAÇÃO

Art. 107. Ao elaborar o Relatório sobre Níveis de Serviço, a CONCESSIONÁRIA deverá:
I - informar os USUÁRIOS sobre a existência das Normas de Serviço e dos Níveis de Serviço.
II - providenciar cópia da informação mais recente sobre as Normas de Serviço e os Níveis de Serviço, colocando-a a disposição de quem a solicitar, em seus estabelecimentos constituídos para atendimento dos seus USUÁRIOS.
III - manter campanhas permanentes a respeito das diversas formas de se economizar água, inclusive nas escolas.

SEÇÃO VII
DA AVALIAÇÃO DO ESTADO E FUNCIONAMENTO DOS BENS

Art. 108. Nos termos da legislação, os bens deverão ser avaliados pelo seu estado de conservação, funcionamento e rendimento, a fim de que sejam identificadas deficiências que exijam correção.

Art. 109. Os métodos para avaliar o estado, funcionamento e rendimento dos bens deverão obedecer a critérios técnicos previamente aceitos pela ENTIDADE REGULADORA, sendo que a avaliação não poderá atingir valor inferior ao do saldo contábil registrado no balanço.

Art. 110. Os estudos e avaliações deverão ser adequadamente documentados, conferindo níveis de confiabilidade aos resultados, em função da precisão dos dados básicos usados e do método de investigação adotado.

Art. 111. Os resultados das avaliações serão utilizados na implementação das soluções requeridas, visando eliminar as deficiências detectadas.

§ 1º. As soluções deverão considerar opções que atendam as Normas de Serviço estabelecidas neste Regulamento e que não acarretem uma alteração do Contrato de Concessão.

§ 2º. Para cada solução proposta, dever-se-á identificar as melhorias que se obterão no estado, funcionamento, rendimento dos bens e prestações de serviços aos USUÁRIOS.

CAPÍTULO IV
DA QUALIDADE DA ÁGUA

Art. 112. O sistema de abastecimento de água, em condições normais de

funcionamento, deverá assegurar o fornecimento da água demandada pelas ligações existentes no sistema, garantindo o padrão de potabilidade estabelecido pelos órgãos competentes.

Art. 113. A qualidade da água distribuída será medida pelo índice de qualidade da água - IQA.

§ 1º. Em sua definição são considerados os parâmetros de avaliação da qualidade da água mais importantes, cuja boa performance depende não apenas da qualidade intrínseca das águas dos mananciais, mas, fundamentalmente, de uma operação correta, tanto do sistema produtor quanto do sistema de distribuição de água.

§ 2°. O índice é calculado a partir de princípios estatísticos que privilegiam a regularidade da qualidade da água distribuída, sendo o valor final do índice pouco afetado por resultados que apresentem pequenos desvios em relação aos limites fixados.

§ 3°. O IQA será calculado com base no resultado das análises laboratoriais das amostras de água coletadas na rede de distribuição de água, segundo um programa de coleta que atenda à legislação vigente e seja representativa para o cálculo estatístico aqui definido.

§ 4°. Para garantir a representatividade, a frequência de amostragem do parâmetro colimetria, fixado pelos órgãos competentes, deve também ser adotada para os demais parâmetros que compõem o índice.

§ 5°. A frequência de apuração do IQA será mensal, utilizando os resultados das análises efetuadas nos últimos 3 (três) meses.

§ 6°. Para apuração do IQA, o sistema de controle da qualidade da água deverá incluir um sistema de coleta de amostras e de execução de análises laboratoriais que permitam o levantamento dos dados necessários, além de atender à legislação vigente.

Art. 114. O IQA é calculado como a média ponderada das probabilidades de atendimento da condição exigida de cada um dos parâmetros constantes da tabela a seguir, considerados os respectivos pesos.

Art. 115. A probabilidade de atendimento de cada um dos parâmetros da tabela acima será obtida, através da teoria da distribuição normal ou de Gauss; no caso da bacteriologia, será utilizada a frequência relativa entre o número de amostras potáveis e o número de amostras analisadas.

Art. 116. Determinada a probabilidade de atendimento para cada parâmetro, o IQA será obtido através da seguinte expressão:

IQA = 0,20xP(TB) + 0,25xP(CRL) + 0,10xP(pH) + 0,15xP(FLR) + 0,30xP(BAC)

onde:

PARÂMETRO	SÍMBOLO	CONDIÇÃO EXIGIDA	PESO
Turbidez	TB	Menor que 1,0 (uma) U.T. (unidade de	0,20
Cloro residual livre	CRL	Maior que 0,2 (dois décimos) e menor que um valor limite a ser fixado de acordo com as	0,25
PH	PH	Maior que 6,5 (seis e meio) e menor que 8,5	0,10
Fluoreto	FLR	Maior que 0,7 (sete décimos) e menor que 0,9 (nove décimos) mg/l (miligramas por litro)	0,15
Bacteriologia	BAC	Menor que 1,0 (uma) UFC/100 ml (unidade formadora de colônia por cem mililitros).	0,30

P(TB) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a turbidez;
P(CRL) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o cloro residual;
P(pH) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o pH;
P(FLR) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para os fluoretos;
P(BAC) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a bacteriologia.

Art. 117. A apuração mensal do IQA não isenta a concessionária do serviço de abastecimento de água de suas responsabilidades perante outros órgãos fiscalizadores e perante a legislação vigente.

Art. 118. A qualidade da água distribuída no sistema será classificada de acordo com a média dos valores do IQA verificados nos últimos 12 (doze) meses, de acordo com a tabela a seguir.

Art. 119. Para efeito destas especificações, a água produzida será considerada adequada se a média dos IQA's apurados nos últimos 12 (doze) meses for igual ou superior a 90% - conceito "Bom", não podendo ocorrer, no entanto, nenhum valor mensal inferior a 80% - conceito "Ruim".

Valores do IQA	Classificação
Menor que 80% (oitenta por cento)	Ruim
Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	Regular
Maior ou igual a 90% (noventa por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	Bom
Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	Ótimo

SEÇÃO II
COBERTURA DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Art. 120. A cobertura do sistema de abastecimento de água é o indicador utilizado para verificar o atendimento aos requisitos previstos neste Regulamento.

Art. 121. A cobertura do sistema de abastecimento de água será apurada pela expressão seguinte:

CBA = (NIL x 100) / NTE

onde:

CBA - cobertura pela rede distribuidora de água, em porcentagem;
NIL - número de imóveis ligados à rede distribuidora de água;
NTE - número total de imóveis edificados na área de prestação.

PARÁGRAFO ÚNICO. Na determinação do número total de imóveis edificados na área de prestação - NTE, não serão considerados os imóveis não ligados à rede distribuidora, localizados em loteamentos cujos empreendedores estiverem inadimplentes com suas obrigações perante a legislação vigente, com a Prefeitura Municipal e demais poderes constituídos e com a concessionária, e ainda, não serão considerados os imóveis abastecidos exclusivamente por fontes próprias de produção de água.

Art. 122. Para efeito destas especificações, o nível de cobertura de um sistema de abastecimento de água será considerado conforme tabela a seguir.

Art. 123. Considera-se que o serviço é adequado se a porcentagem de cobertura for maior que 95%.

Cobertura (%)	Classificação do Serviço
Menor que 80% (oitenta por cento)	Insatisfatório
Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e inferior a 95% (noventa e cinco por cento)	Satisfatório
Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	Adequado

SEÇÃO III
CONTINUIDADE DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Art. 124. Para verificar o atendimento dos requisitos previstos neste regulamento, utilizar-se-á o índice de continuidade do abastecimento - ICA.

§ 1°. Este índice estabelecerá um parâmetro objetivo de análise para verificação do nível de prestação do serviço, no que se refere á continuidade do fornecimento de água aos usuários.

§ 2º. O índice é estabelecido de modo a garantir as expectativas dos usuários quanto ao nível de disponibilização de água em seu imóvel e, por conseguinte, o percentual de falhas por eles aceito.

§ 3º. O índice consiste na quantificação do tempo em que o abastecimento propiciado pela concessionária pode ser considerado normal, comparado ao tempo total de apuração do índice, que pode ser diário, semanal, mensal ou anual, ou qualquer outro período que se queira considerar.

§ 4°. Para os fins destas especificações o índice será apurado mensalmente.

Art. 125. Para apuração do valor do ICA deverá ser registrado continuamente o nível de água em todos os reservatórios em operação no sistema, e

registradas continuamente as pressões em pontos da rede distribuidora onde haja a indicação técnica de possível deficiência de abastecimento.

§ 1°. Os pontos da rede distribuidora a que se refere o caput deverão ser representativos e abranger todos os setores de abastecimento e serão definidos mediante proposta da CONCESSIONÁRIA aprovada pela ENTIDADE REGULADORA.

§ 2°. Deverá ser instalado pelo menos um registrador de pressão para cada 3.000 (três mil) ligações.

§ 3°. A ENTIDADE REGULADORA poderá, a seu exclusivo critério, exigir que a CONCESSIONÁRIA instale registradores de pressão em outros pontos da rede em caráter provisório, para atendimento de uma situação imprevista.

§ 4°. Enquanto estiverem em operação, os resultados obtidos nos pontos de que trata o parágrafo anterior, deverão ser considerados na apuração do ICA.

Art. 126. A metodologia mais adequada para a coleta e registro sistemático das informações dos níveis dos reservatórios e das pressões na rede de distribuição será estabelecida pela ENTIDADE REGULADORA.

Art. 127. O ICA será calculado através da seguinte expressão:

ICA = [(ITPM8 + ***I***TNMM) X 100] / NPMX TTA

onde:

ICA - índice de continuidade do abastecimento de água, em porcentagem (%);

TTA - tempo total da apuração, que é o tempo total, em horas, decorrido entre o início e o término do período de apuração.

TPM8 - tempo com pressão maior que 8 (oito) metros de coluna d'água. É o tempo total, medido em horas, dentro do período de apuração, durante o qual um determinado registrador de pressão registrou valores iguais ou maiores que 8 (oito) metros de coluna d'água;

TNMM - tempo com nível maior que o mínimo. É o tempo total, medido em horas, dentro do período de apuração, durante o qual um determinado reservatório permaneceu com o nível d'água em cota superior ao nível mínimo de operação normal, sendo este definido pelo Ente Regulador, no âmbito do Plano Municipal de Água e Esgoto e em articulação com a CONCESSIONÁRIA. Quando reservatórios elevados, tradicionalmente utilizados para a pressurização de zonas altas, forem substituídos por estações pressurizadoras ou boosters, o registro das pressões será feito mediante registradores de pressão e será contabilizado no cálculo do TPM8;

NPM - número de pontos de medida, que é o número total dos pontos de medida utilizados no período de apuração, assim entendidos os pontos de medição de nível de reservatório e os de medição de pressão na rede de distribuição.

§ 1º. O valor de pressão mínima de 8 (oito) metros de coluna d’água poderá ser alterado pela ENTIDADE REGULADORA, em articulação com a CONCESSIONÁRIA.

§ 2º. Não deverão ser considerados, para cálculo do ICA, registros de pressões ou níveis de reservatórios abaixo dos valores mínimos estabelecidos, no caso de ocorrências programadas e devidamente comunicadas à população, bem como no caso de ocorrências decorrentes de eventos além da capacidade de previsão e gerenciamento da CONCESSIONÁRIA, tais como inundações, incêndios, precipitações pluviométricas anormais, interrupção do fornecimento de energia elétrica, greves em setores essenciais ao serviço e outros eventos semelhantes, que venham a causar danos de grande monta às unidades do sistema.

Art. 128. Os valores do ICA para o sistema como um todo, calculado para os últimos 12 (doze) meses, definem o nível de continuidade do abastecimento classificado conforme tabela a seguir.

Art. 129. Para efeito destas especificações, o serviço é considerado adequado se a média aritmética dos valores do ICA calculados para cada mês do ano, for superior a 98% (noventa e oito por cento), não podendo ocorrer em nenhum dos meses valor inferior a 95% (noventa e cinco por cento).

Valores do ICA	Classificação do Sistema
Inferior a 95% (noventa e cinco por cento)	Abastecimento Intermitente
Entre 95% (noventa e cinco por cento) e 98% (noventa e oito por cento)	Abastecimento Irregular
Superior a 98% (noventa e oito por cento)	Abastecimento Satisfatório

Art. 130. A ENTIDADE REGULADORA poderá fixar outras condições de controle estabelecendo limites para o ICA de pontos específicos, ou índices gerais com períodos de apuração semanais e diários, de modo a obter melhores condições de controle do serviço prestado.

SEÇÃO IV
DO ÍNDICE DE PERDAS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

Art. 131. O índice de perdas no sistema de distribuição de água deve ser determinado e controlado para verificação da eficiência do sistema de controle operacional implantado, e garantir que o desperdício dos recursos naturais seja o menor possível, ajudando a garantir o cumprimento do requisito da modicidade das tarifas, previsto no inciso IX, do art. 3°, destas especificações.

Art. 132. O índice de perdas de água no sistema de distribuição será calculado pela seguinte expressão:

IPD = (VLP - VAF) x 100 / VLP onde:

IPD - índice de perdas de água no sistema de distribuição em porcentagem (%);

VLP - é o volume total de água potável efluente das unidades de produção em operação no sistema de abastecimento de água.

VAF = volume de água fornecido, em metros cúbicos, resultante da leitura dos micromedidores e do volume estimado das ligações que não os possuam. O volume estimado consumido de uma ligação sem hidrômetro

será a média do consumo das ligações com hidrômetro de mesma categoria de uso.

Art. 133. Para efeito destas especificações o nível de perdas verificado no sistema de abastecimento é considerado conforme tabela a seguir.

Art. 134. Para efeito destas especificações é considerado adequado o sistema onde a média aritmética dos índices de perda mensais seja inferior a 25% vinte e cinco por cento).

Nível de Perdas	Classificação
Acima de 40% (quarenta por cento)	Inadequado
Entre 30% (trinta por cento) e 40% (quarenta por cento)	Regular
Entre 25% (vinte e cinco por cento) e 30% (trinta por cento)	Satisfatório
Igual ou abaixo de 25% (vinte e cinco por cento)	Adequado

SEÇÃO V
DAS ANORMALIDADES NA QUALIDADE DA ÁGUA POTÁVEL PELO DESCUMPRIMENTO DE REQUISITOS DE QUALIDADE

Art. 135. O não cumprimento dos requisitos técnicos de manutenção da qualidade da água, estabelecidos na Seção anterior, será considerado perigo potencial para a saúde da população servida pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 136. Diante de qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável, a CONCESSIONÁRIA deverá:
I - tomar todas as medidas necessárias para corrigir a situação e normalizá-la em até 24 horas.
II - proteger o USUÁRIO mediante a adoção de uma ou mais ações descritas a seguir, conforme seja necessário:
a) cortar o fornecimento de água da rede e providenciar fornecimentos alternativos;
b) despejar a água contaminada e purgar o sistema de fornecimento, desinfetando-o, quando isto for possível;
c) continuar o fornecimento de água, sempre que não estiver ameaçada a saúde da população, advertindo os USUÁRIOS sobre as precauções que devem tomar ao consumi-la.
d) em todos os casos, informar à ENTIDADE REGULADORA e CETESB além de outras autoridades locais, imprensa e demais meios de comunicação, sobre a situação existente.

PARÁGRAFO ÚNICO. A comunicação à ENTIDADE REGULADORA, CETESB e aos USUÁRIOS deverá ser apresentada o mais breve possível, não devendo transcorrer mais de seis horas entre a constatação da anomalia e as comunicações aos interessados.

Art. 137. O descumprimento das normas de características físicas e químicas será avaliado conforme a sua duração.

§ 1º. As deficiências temporárias, relativas às emergências ou dificuldades operacionais ocasionais, serão consideradas juntamente com as circunstâncias que originaram o problema e o tempo utilizado pela CONCESSINÁRIA para corrigi-lo.

§ 2º. As recorrências de situações mencionadas no § 1º, ensejará por parte da CONCESSIONÁRIA a investigação das causas de fundo dos problemas, o que deverá ser informado a ENTIDADE REGULADORA, juntamente com as providências necessárias para sua solução definitiva.

§ 3º. Serão consideradas como insuficiências na qualidade as irregularidades de caráter prolongado, com mais de doze horas em qualquer circunstância, e aquelas não associadas às dificuldades operacionais ocasionais.

Art. 139. A ENTIDADE REGULADORA disporá de registro para eventos de não cumprimento das normas de qualidade, a ser utilizado para avaliação dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 140. Na hipótese de superação das normas ou recomendações de características microbiológicas, a CONCESSIONÁRIA realizará uma completa investigação, observados os termos deste Regulamento.

PARÁGRAFO ÚNICO. A percepção de presumíveis coliformes, em qualquer amostra retirada de qualquer ponto do sistema de água, incluindo as fontes subterrâneas de água bruta, será condição suficiente para iniciar o procedimento de investigação.

Art. 141. São requisitos mínimos a serem cumpridos:
I - coleta de amostra adicional da mesma origem da amostra original e de amostras em pontos próximos da origem.
II - no caso de tubulações, coleta de amostra adicionados em pontos situados a não mais de cem metros do ponto original, distribuídos à montante e à jusante do mesmo.
III - estudos completos das amostras originais e adicionais, para confirmar níveis de características microbiológicas que superem as normas regulamentares estabelecidas.

§1º. Por mesma origem entende-se o mesmo corpo de água da amostra anterior. No caso de um reservatório, poderá coincidir com o local físico original do qual foi retirada a amostra original.

§ 2º. No caso de tubulações, revê-se a extensão, em ambos os sentidos, a cada cem metros, quando os resultados das análises permanecerem sendo positivos com a detecção de coliformes.

§ 3º. Se for determinado estatisticamente, através da análise de todas as amostras, que os limites bacteriológicos não foram superados, não serão requeridas medidas adicionais. Caso contrário, deverão ser promovidas medidas corretivas eficazes imediatamente, permitindo assegurar o

restabelecimento de condições microbiológicas aceitáveis. Dentre outras tais medidas poderão estar compreendidas:
a) o isolamento e o pronto saneamento de qualquer fonte de contaminação identificada;
b) a limpeza, a lavagem e a desinfecção de tubulações e depósitos de serviços;
c) o aumento da dose de desinfetante nas estações de tratamento ou no sistema de distribuição, incluindo a adição de produtos químicos que permitam aumentar a eficiência e/ou permanência da ação desinfetante.

Art. 142. A CONCESSIONÁRIA deverá registrar todos os estudos, análises, relatórios, procedimentos e eventos associados à qualidade da água potável, tais como incidentes de contaminação.

PARÁGRAFO ÚNICO. Tal registro, incluindo planilhas originais de dados, deverão estar permanentemente disponíveis para consulta e/ou revisão, por parte da ENTIDADE REGULADORA e das autoridades sanitárias e ambientais competentes.

CAPÍTULO V
DOS INDICADORES TÉCNICOS - SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO
SEÇÃO I
COBERTURA DO SISTEMA DE ESGOTO SANITÁRIO

Art. 143. A cobertura da área de prestação por rede coletora de esgoto é um indicador que busca o atendimento dos requisitos previstos neste Regulamento.

Art. 144. A cobertura pela rede coletora de esgotos será calculada pela seguinte expressão:
CBE = (NILx 100)/ NTE
onde:
CBE - cobertura pela rede coletora de esgoto, em porcentagem;
NIL - número de imóveis ligados à rede coletora de esgoto;
NTE - número total de imóveis edificados na área de prestação.

§ 1°. Na determinação do número total de imóveis ligados à rede coletora de esgotos - NIL, não serão considerados os imóveis ligados a redes que não estejam conectadas a coletores tronco, interceptores ou outros condutos que conduzam os esgotos a uma instalação adequada de tratamento.

§ 2°. Na determinação do número total de imóveis edificados na área de prestação - NTE, não serão considerados os imóveis não ligados à rede coletora localizados em loteamentos cujos empreendedores estiverem inadimplentes com suas obrigações perante a legislação vigente, com a Prefeitura Municipal e demais poderes constituídos, e com a concessionária.

§ 3º. Não serão considerados ainda, os imóveis cujos proprietários se recusem formalmente a ligarem seus imóveis ao sistema público.

Art. 145. O nível de cobertura de um sistema de esgotos sanitários será classificado conforme tabela abaixo:

Cobertura (%)	Classificação do Serviço
Menor que 60% (sessenta por cento)	Insatisfatório
Maior ou igual a 60% (sessenta por cento) e inferior a 90% (oitenta por cento)	Satisfatório
Maior ou igual a 90% (oitenta por cento)	Adequado

Art. 146. Para efeito destas especificações, o sistema de esgotos sanitários é considerado adequado quando apresentar cobertura igual ou superior a 90% (noventa por cento).

SEÇÃO II
DA EFICIÊNCIA DO SISTEMA DE COLETA DE ESGOTO SANITÁRIO

Art. 147. A eficiência do sistema de coleta de esgotos sanitários será medida pelo número de desobstruções de redes coletoras e ramais prediais que efetivamente forem realizadas por solicitação dos USUÁRIOS.

PARÁGRAFO ÚNICO. A CONCESSIONÁRIA deverá manter registros adequados tanto das solicitações como dos serviços realizados.

Art. 148. Qualquer que seja a causa das obstruções, a responsabilidade pela redução dos índices será da CONCESSIONÁRIA, seja pela melhoria dos serviços de operação e manutenção da rede coletora, ou através de mecanismos de correção e campanhas educativas por ela promovidos de modo a conscientizar os usuários do correto uso das instalações sanitárias de seus imóveis.

Art. 149. O índice de obstrução de ramais domiciliares - IORD, deverá ser apurado mensalmente e consistirá na relação entre a quantidade de desobstruções de ramais realizadas no período por solicitação dos usuários e o número de imóveis ligados à rede, no primeiro dia do mês, multiplicada por 10.000 (dez mil).

Art. 150. O índice de obstrução de redes coletoras - IORC, será apurado mensalmente e consistirá na relação entre a quantidade de desobstruções de redes coletoras realizadas por solicitação dos USUÁRIOS e a extensão desta em quilômetros, no primeiro dia do mês, multiplicada por 1.000 (um mil).

Art. 151. Enquanto existirem imóveis lançando águas pluviais na rede coletora de esgotos sanitários, e a CONCESSIONÁRIA não tiver efetivo poder de controle sobre tais casos, não serão considerados, para efeito de cálculo dos índices IORD e IORC, os casos de obstrução e extravasamento ocorridos durante e após 6 (seis) horas da ocorrência de chuvas.

Art. 152. Para efeito destas especificações o serviço de coleta dos esgotos sanitários é considerado eficiente e, portanto, adequado se:
I - a média anual dos IORDs, calculados mensalmente, for inferior a 20 (vinte),

podendo este valor ser ultrapassado desde que não ocorra em 2 (dois) meses consecutivos nem em mais de 4 (quatro) meses em 1 (um) ano.
II - a média anual dos IORCs, calculados mensalmente, deverá ser inferior a 200 (duzentos), podendo ser ultrapassado desde que não ocorra em 2 (dois) meses consecutivos nem em mais de 4 (quatro) meses em 1 (um) ano.

SEÇÃO III
DA EFICIÊNCIA DO TRATAMENTO DE ESGOTO

Art. 153. A partir da Assunção Complementar, pela CONCESSIONÁRIA, todo o esgoto coletado deverá ser adequadamente tratado de modo a atender à legislação vigente e às condições locais, porém, a ENTIDADE REGULADORA poderá estabelecer condições mais exigentes que as determinadas na legislação, sempre que for tecnicamente justificável.

Art. 154. A qualidade dos efluentes lançados nos cursos de água naturais será medida pelo índice de qualidade do efluente - IQE.

§ 1°. Esse índice procura identificar, de maneira objetiva, os principais parâmetros de qualidade dos efluentes lançados.

§ 2°. O índice é calculado a partir de princípios estatísticos que privilegiam a regularidade da qualidade dos efluentes descarregados, sendo o valor final do índice pouco afetado por resultados que apresentem pequenos desvios em relação aos limites fixados.

Art. 155. O IQE será calculado com base no resultado das análises laboratoriais das amostras de efluentes coletadas no conduto de descarga final das estações de tratamento de esgotos, segundo um programa de coleta que atenda à legislação vigente e seja representativa para o cálculo estatístico adiante definido.

Art. 156. A frequência de apuração do IQE será mensal, utilizando os resultados das análises efetuadas nos últimos 3 (três) meses.

Art. 157. Para apuração do IQE, o sistema de controle de qualidade dos efluentes a ser implantado pela CONCESSIONÁRIA deverá incluir um sistema de coleta de amostras e de execução de análises laboratoriais que permitam o levantamento dos dados necessários, além de atender à legislação vigente.

Art. 158. O IQE é calculado como a média ponderada das probabilidades de atendimento da condição exigida para cada um dos parâmetros constantes da tabela a seguir, considerados os respectivos pesos:

PARÂMETRO	SÍMBOLO	CONDIÇÃO EXIGIDA	PESO
Materiais sedimentáveis	SS	Menor que 1,0 ml/l (um mililitro por litro) - ver observação 1	0,35
Substâncias solúveis em hexana	SH	Menor que 100 mg/l (cem miligramas por litro)	0,30
DBO	DBO	Menor que 60 mg/l (sessenta miligramas por litro) - ver observação 2	0,35

Observação 1: em teste de uma hora em cone Imhoff
Observação 2: DBO de 5 (cinco) dias a 20° C (vinte graus Celsius)

PARÁGRAFO ÚNICO. A probabilidade de atendimento de cada um dos parâmetros da tabela acima será obtida através da teoria da distribuição normal ou de Gauss.

Art. 159. Determinada a probabilidade de atendimento para cada parâmetro, o IQE será obtido através da seguinte expressão:

IQE = 0,35 x P(SS) + 0,30 x P(SH) + 0,35 x P(DBO) onde:

P(SS) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para materiais sedimentáveis;

P(SH) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para substâncias solúveis em hexana;

P(DBO) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a demanda bioquímica de oxigênio.

Art. 160. A apuração mensal do IQE não isenta a concessionária da obrigação de cumprir integralmente o disposto na legislação vigente, nem de suas responsabilidades perante outros órgãos fiscalizadores.

Art. 161. A qualidade dos efluentes descarregados nos corpos d'água naturais será classificada de acordo com a média dos valores do IQE verificados nos últimos 12 (doze) meses, de acordo com tabela a seguir.

Valores do IQE	Classificação
Menor que 80% (oitenta por cento)	Ruim
Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 90% (noventa por	Regular
Maior ou igual a 90% (noventa por cento) e menor que 95% (noventa e	Bom
Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	Ótimo

Art. 162. Para efeito destas especificações, o efluente lançado será considerado adequado se a média dos IQEs apurados nos últimos 12 (doze) meses for igual ou superior a 95% (noventa e cinco por cento) - conceito "Bom", não podendo ocorrer, no entanto, nenhum valor mensal inferior a 90% (noventa por cento) - conceito "Ruim".

SEÇÃO IV
DAS ANORMALIDADES NA QUALIDADE DO ESGOTO LANÇADO DESCUMPRIMENTO DE REQUISITOS DE QUALIDADE

Art. 163. A CONCESSIONÁRIA, no cumprimento das obrigações emergentes das normas de qualidade de efluentes e demais disposições complementares, estará sujeita à regulamentação da ENTIDADE REGULADORA e a editada pela CETESB.

Art. 164. Nos casos em que a CONCESSIONÁRIA detectar lançamentos/descargas não autorizados nas redes de esgotos deverá:

I - determinar a cessação da infração, concedendo um prazo peremptório ao responsável para fazê-lo e informando imediatamente o ocorrido à ENTIDADE REGULADORA;
II - comunicar a ocorrência à CETESB;
III - vencido o prazo concedido e persistindo a infração, a CONCESSIONÁRIA deverá proceder ao fechamento do despejo.

PARÁGRAFO ÚNICO. A ENTIDADE REGULADORA poderá ordenar a suspensão da medida e, em tal caso, a CONCESSIONÁRIA ficará isenta da responsabilidade emergente pelo ocorrido;

Art. 165. À CONCESSIONÁRIA é facultado o direito de proceder ao corte do serviço de esgoto industrial, nos casos em que o efluente não se ajustar às normas em vigor.

Art. 166. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e apresentar à ENTIDADE REGULADORA um registro de geradores de efluentes industriais que retornam às redes de esgotos ou a unidades de tratamento licenciadas no âmbito da CONCESSÃO. Este registro deverá ser atualizado anualmente, contendo, no mínimo, as seguintes informações:
I - dados de identificação do gerador;
II - tarefa ou processo de origem do Despejo Industrial;
III - caracterização do despejo industrial, indicando características qualitativas e quantitativas suficientemente representativas do mesmo.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para este efeito, CONCESSIONÁRIA estará habilitada a ter acesso às instalações correspondentes, assim como solicitar as informações necessárias ao responsável.

Art. 167. A CONCESSIONÁRIA obriga-se a assumir o custo de manutenção do registro de geradores de efluentes industriais que retornam às redes de esgotos ou unidades de tratamento licenciadas.

Art. 168. A CONCESSIONÁRIA obriga-se a estabelecer, manter, operar e registrar resultados de um regime de amostragem regular e de emergências dos efluentes vertidos nos distintos pontos do sistema, de acordo com as normas aplicáveis ao regime de amostragem regulado pela ENTIDADE REGULADORA.

Art. 169. O grau de não observância das normas de características físicas, químicas e biológicas será avaliado conforme a duração do seu despejo.

PARÁGRAFO ÚNICO. Caso alguma falha no sistema de tratamento provocar o não cumprimento das normas, a CONCESSIONÁRIA deverá informar à ENTIDADE REGULADORA e à CETESB, de imediato, relatando as causas que o provocaram e propondo as ações necessárias para restabelecer a qualidade dos efluentes e a confiabilidade do sistema.

SEÇÃO V
DOS LODOS RESIDUAIS E SUBPRODUTOS DO TRATAMENTO

Art. 170. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela disposição dos lodos e subprodutos resultantes dos processos de tratamento. Qualquer que seja o método de disposição selecionado, deverá a CONCESSIONÁRIA executar as ações necessárias para minimizar o impacto ambiental. O Poder Concedente será responsável em designar e aprovar junto aos órgãos ambientais competentes o local para a disposição final do lodo, nos termos estabelecidos no Contrato de Concessão.

Art. 171. O manejo, tratamento e disposição de lodos e outros subprodutos deverão ser realizados em conformidade com a regulamentação da CETESB.

Art. 172. O transporte de lodos e outros subprodutos deverá ser realizado de acordo com a legislação vigente.

Art. 173. A CONCESSIONÁRIA poderá propor métodos para dispor lodos e outros subprodutos do tratamento de efluentes, considerando, no mínimo:
I - o provável impacto ambiental;
II - a redução do impacto ambiental previsto;
III - os efeitos potenciais sobre as fontes de água;
IV - os efeitos potenciais sobre outros cursos d'água ou sobre os solos vizinhos;
V - os efeitos potenciais sobre os homens, a flora e a fauna;
VI - as normas legais que regulam a matéria;
VII - os efeitos potenciais sobre bens que foram afetados.

Art. 174. Ao efetuar a extração de sólidos transportados pelos efluentes através de grades, peneiras e outros métodos semelhantes, seja por razões operacionais em qualquer etapa do tratamento, ou para obedecer os requisitos das normas de despejo aplicáveis, a CONCESSIONÁRIA deverá tomar as medidas necessárias para dispô-los de acordo com o estabelecido nesta Seção.

PARÁGRAFO ÚNICO. Em todos os casos, os referidos sólidos deverão ser lavados e escorridos ou secados, anteriormente à sua disposição final. A água utilizada neste processo deverá ser recirculada nos sistemas de tratamento ou despejada, desde que satisfaça as normas de lançamentos/descargas aplicáveis.

Art. 175. Nos casos de incineração, deverão ser respeitadas as normas de emissão de gases de combustão definidas na legislação ambiental vigente.

§ 1º. A amostragem e avaliação de resultados para a emissão de gases deverá obedecer às exigências definidas na legislação ambiental vigente no Estado.

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

Art. 176. O uso de lodos e outros subprodutos de tratamento estará sujeito às normas que regem a espécie.

§ 1º. Admitir-se-á o uso agrícola e hortícola de lodos tratados, contanto que isto não signifique potencial risco à saúde da população.

§ 2º. Em todos os casos, deverá ser garantido que o conteúdo dos lodos tratados não ocasionará concentrações nos solos receptores, superiores àquelas recomendadas internacionalmente (OPS, OMS, EPA).

SEÇÃO VI
DO PROGRAMA DE MONITORAMENTO

Art. 177. Deverá ser cumprida a Portaria n.º 2.914/2011 do Ministério da Saúde, quanto ao monitoramento e controle da qualidade da água potável.

§ 1º. Os Programas de Monitoramento de água potável deverão ser apresentados para sua aprovação pela ENTIDADE REGULADORA. Tais Programas entrarão em vigor quando a ENTIDADE REGULADORA comunicar a CONCESSIONÁRIA da sua regular aprovação.

§ 2º. Se a ENTIDADE REGULADORA vier a levantar objeções e/ou observações aos Programas apresentados pela CONCESSIONÁRIA, esta deverá implementar as exigências que lhe sejam feitas, dentro de um prazo máximo de trinta dias contados da notificação oficial.

Art. 178. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, para a aprovação da ENTIDADE REGULADORA, os Programas de Monitoramento dos Sistemas de Esgotos de cada unidade operacional e os respectivos Planos de Contingência das Estações de Tratamento de Esgotos.

§ 1º. Tais Programas e Planos entrarão em vigor quando a ENTIDADE REGULADORA notificar a CONCESSIONÁRIA de sua aprovação.

§ 2º. Se a ENTIDADE REGULADORA formular objeções e/ou observações aos Programas e Planos apresentados, estes deverão ser revistos observado o prazo máximo de trinta dias contados da notificação.

Art. 179. Os Planos de Contingências, em todos os casos, deverão ser submetidos ao conhecimento do pessoal responsável pela operação das estações, mediante efetiva notificação, da qual será enviada cópia à ENTIDADE REGULADORA.

PARÁGRAFO ÚNICO. As Cópias dos Planos de Contingências também serão enviadas à Municipalidade, Bombeiros, Defesa Civil e autoridades de controle sanitário e demais recursos ambientais ou antrópicos que possam vir a ser afetados.

Art. 180. A CONCESSIONÁRIA deverá monitorar a qualidade ambiental de cada corpo receptor na área de influência da dispersão dos esgotos lançados, mediante a implementação de Programas de Controle Ambiental, devidamente aprovados pela CETESB, inclusive no que respeita quanto aos locais de amostragem, parâmetros, avaliação e frequência de amostragem.

Art. 181. Os programas deverão ser apresentados para aprovação pela ENTIDADE REGULADORA no prazo de seis meses, antes de iniciada a contagem dos prazos para cumprimento das normas de qualidade para efluentes de esgotos.

§ 1º. Tais programas entrarão em vigor quando a ENTIDADE REGULADORA notificar a CONCESSIONÁRIA sobre a respectiva aprovação.

§ 2º. Caso a ENTIDADE REGULADORA levante objeções e/ou observações aos Programas e Planos apresentados, as mesmas deverão ser corrigidas dentro do prazo máximo de trinta dias contados da notificação.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 182. É condição indispensável para a validação do processo de verificação da adequação do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA, que os índices apurados tenham ampla divulgação aos USUÁRIOS.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para atender ao previsto no *caput* deste artigo, anualmente, até o mês de dezembro, deverão ser publicados com destaque na imprensa local os resultados obtidos pela CONCESSIONÁRIA do serviço, com comentários e devidas justificativas para os índices onde o conceito “adequado” não foi alcançado, apontando-se quais as ações a serem tomadas pela CONCESSIONÁRIA visando à correção e melhoria dos índices nos anos seguintes.

Art. 183. A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pela CONCESSIONÁRIA a declaração de que:
I – o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de abastecimento de água;
II – o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de esgotamento sanitário; ou
III – o imóvel não é atendido pelo sistema público de esgotamento sanitário.

Art. 184. Os USUÁRIOS, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações a CONCESSIONÁRIA ou à ENTIDADE REGULADORA, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização da CONCESSIONÁRIA.

Art. 185. A CONCESSIONÁRIA deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento único para toda a Área de Concessão outorgada.

Art. 186. Cabe à ENTIDADE REGULADORA resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências da CONCESSIONÁRIA com os USUÁRIOS.

PARÁGRAFO ÚNICO. Na solução desses casos, a ENTIDADE REGULADORA poderá considerar o que dispuserem as normas e procedimentos da CONCESSIONÁRIA.

Art. 187. Não será permitida a isenção de pagamentos devidos, a prestação de serviços gratuitos nem a prestação de serviço com abatimento de preços.

Art. 188. Na contagem dos prazos excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, devendo se iniciar e concluir em dias úteis.

PARÁGRAFO ÚNICO. Com vistas a permitir a melhor transição dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, somente para efeitos de aplicação de penalidades pela ENTIDADE REGULADORA, os prazos referentes a índices e indicadores previstos neste Regulamento serão considerados após completar-se um ano da Assunção, o que não exime a CONCESSIONÁRIA de buscar aplica-los no menor prazo possível a partir de sua Assunção.

Art. 189. Este Regulamento entrará em vigor na data de sua publicação no sítio de internet da ENTIDADE REGULADORA.

Art. 190. Revogam-se as disposições em contrário, inclusive as resoluções do antigo DAEA e demais atos normativos anteriores.

Araçatuba, 10 de janeiro de 2013.

AGÊNCIA REGULADORA DAEA
DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE ARAÇATUBA