

RESOLUÇÃO ARCON-PA Nº 03, DE 03 DE NOVEMBRO DE 2021

Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, cuja regulação seja delegada à Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará – ARCON-PA.

O Diretor Geral da Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará – ARCON-PA, no uso de suas atribuições legais, atendendo a decisão da Diretoria Colegiada,

CONSIDERANDO que a entidade reguladora edita normas que abrangem requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as diretrizes nacionais para o saneamento básico, estabelecidas na Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007;

CONSIDERANDO que a entidade reguladora define as normas técnicas relativas à qualidade, quantidade e regularidade dos serviços prestados aos usuários e entre os diferentes prestadores de serviços envolvidos, de acordo com as diretrizes nacionais para o saneamento básico, estabelecidas na Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007;

CONSIDERANDO as disposições dessa resolução, deverão ser interpretadas e aplicadas levando-se em consideração as diretrizes e normas de referência estabelecidas pela ANA, de modo a assegurar a uniformidade regulatória do setor de saneamento básico e a segurança jurídica na prestação e na regulação dos serviços, nos termos estabelecidos pela Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007 e sua atualização pela Lei 14.026, de 15 de julho de 2020.

CONSIDERANDO as atribuições da ARCON-PA, nos termos do artigo 2º da Lei Estadual nº 6.099, de 30 de dezembro de 1997, e suas atualizações.

CONSIDERANDO as disposições da Portaria de Consolidação GM/MS nº 888, de 04 de maio de 2021, editada pelo Ministério de Saúde, que dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade;

Resolve:

CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Resolução destina-se a estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços, e disciplinar o relacionamento entre estes e os usuários.

CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA

Art. 2º Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, o planejamento, a execução das obras e instalações necessárias; a operação, ampliação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água; a coleta, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários; a disposição final ambientalmente adequada de resíduos sólidos dos serviços de saneamento básico; a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e a arrecadação de valores; e o monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução, observados os planos de saneamento e os contratos de concessão ou de programa de delegação dos serviços.

Parágrafo único. As disposições desta Resolução, bem como de suas futuras alterações, que conflitem com as disposições contratuais somente serão aplicáveis aos prestadores após a conclusão do processo de reequilíbrio econômico-financeiro.

Art. 3º O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, universalização, cortesia na prestação do serviço e de transparência nas informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

§ 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 termo de delegação 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 termo de delegação e nas normas técnicas pertinentes, ao menor custo possível, repassando-se ao usuário eventuais ganhos de produtividade e economia obtidas;

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 estabelecidas;

VI - generalidade: universalidade da prestação dos serviços, ou seja, serviços públicos de saneamento básico, prestados a todas as 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 do prestador de serviços e a contraprestação pecuniária paga pelos usuários;

IX - universalização: ampliação contínua da rede até atender toda a coletividade de municípios, nos termos e limites da delegação ou concessão dos serviços públicos e do Plano Municipal de Saneamento Básico;

X - transparência: aplicação de mecanismos para a mais ampla divulgação e informação dos pedidos e das reclamações realizadas pelos usuários, bem como das tarifas e das suspensões.

CAPÍTULO III DAS DEFINIÇÕES

Art. 4º Para os fins desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I - abastecimento de água potável: constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e seus instrumentos de medição;

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

III - verificação do hidrômetro: processo que visa conferir a regularidade do hidrômetro com os respectivos padrões, em relação aos limites estabelecidos pelas normas pertinentes;

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

V - água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade estabelecido pelo Ministério da Saúde;

VI - 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;

VII - alimentador predial: tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a válvula de flutuador do reservatório predial;

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

- IX - caixa de ligação: dispositivo ligado ao ramal predial de esgoto, situado, sempre que possível, na calçada, que possibilite a coleta do esgoto, a inspeção e/ou a desobstrução do ramal predial, considerado o ponto de coleta de esgoto;
- X - cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, considerado o ponto de entrega da água no imóvel;
- XI - esgotamento sanitário: constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais necessárias à coleta, ao transporte, ao tratamento e à disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até sua destinação final para produção de água de reuso ou seu lançamento de forma adequada no meio ambiente;
- XII - coletor predial: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação;
- XIII - consumo mínimo: faturamento mínimo por economia em metros cúbicos mensais definido pela ARCON-PA ou pelo Poder Concedente, observadas as disposições vigentes do contrato de concessão ou do contrato de programa.
- XIV - contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;
- XV - contrato de adesão: instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;
- XVI - despejo não doméstico: resíduo líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos;
- XVII - economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias, a exemplo de moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- XVIII - estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;
- XIX - fatura: nota fiscal que apresenta a quantia total que deve ser paga pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes;
- XX - fonte alternativa de abastecimento: suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento de água;
- XXI - hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a um imóvel;
- XXII - instalação predial de água: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados a jusante do ponto de entrega de água e empregados para a distribuição de água na unidade usuária;
- XXIII - lacre: dispositivo destinado a caracterizar a integridade e inviolabilidade do hidrômetro, da ligação de água ou da interrupção do abastecimento;
- XXIV - ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária;
- XXV - limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal de ligação, para limitar o consumo de água;
- XXVI - monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- XXVII - padrão de ligação de água: conjunto constituído pelo cavalete, registro e dispositivos de controle ou de medição de consumo;
- XXVIII - ponto de entrega de água: é o ponto de conexão do ramal de ligação de água com as instalações prediais do usuário (alimentador predial), caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;
- XXIX - ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do usuário (ramal coletor), caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;
- XXX - ponto de utilização: extremidade localizada nas instalações internas da unidade usuária que fornece água para uso;

- XXXI - 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;
- XXXII - 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;
- XXXIII - rede pública de abastecimento de água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;
- XXXIV - 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;
- XXXV - registro: peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações;
- XXXVI - religação: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;
- XXXVII - reservatório: instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;
- XXXVIII - 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;
- XXXIX - sistema público de esgotamento sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;
- XL - unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;
- XLI - usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais;
- XLII - vazamento oculto: vazamento de difícil percepção, cuja detecção na maioria das vezes é feita através de testes ou por técnicos especializados;
- XLIII - engano justificável: quando prestador não é obrigado à devolução em dobro os valores cobrados indevidamente do usuário, quando se caracteriza que não houve má fé ou culpa do prestador conduta;
- XLIV - tarifa de água: valor referente ao volume de água fornecido à unidade consumidora;
- XLV - tarifa de esgoto: valor a ser cobrado em percentual sobre a tarifa de água, ou sobre volume de água, estimado para unidades que possuem abastecimento próprio de água;
- XLVI - cobrança por disponibilidade: valor cobrado dos usuários pela disponibilidade dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;
- XLVII - baixa renda: o consumo mensal de água deve ser de até 10m³/mês. Para famílias com mais de 4 (quatro) pessoas e consumo superior a 10m³/mês, deverá ser considerado o consumo de até 2,5m³/mês por residente no imóvel; e
- XLVIII - grande consumidor: aquele que consome acima de 100 m³ de água mensais, não se aplicando esta definição a categoria residência.

CAPÍTULO IV

DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

Seção I

Do Pedido de Ligação de Água e Esgoto

Art. 5º O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita o fornecimento de água e/ou coleta de esgoto ao prestador de serviços, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das tarifas fixadas pela conexão e/ou pelo uso dos serviços, através de contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

§ 1º Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto ao prestador de serviços, este cientificará ao usuário quanto à obrigatoriedade de:

- I - apresentar a Carteira de Identidade ou Registro Geral, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Trabalho, Passaporte e Carteira de Conselhos Profissionais), Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou do documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;

II - apresentar original ou cópia autenticada em cartório um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação, certidão de ocupação consolidada ou certidão de ligação precária, emitida pelo órgão municipal competente;

III - efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos desta Resolução;

IV - observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões do prestador de serviços, postas à disposição do interessado;

V - instalar em locais apropriados de livre acesso, caixas de proteção ou similar e suas conexões destinados à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas procedimentais do prestador de serviços;

VI - declarar o número de pontos de utilização da água na unidade usuária;

VII - celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; e

VIII - fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes;

§ 2º Cada unidade usuária dotada de ligação de água e /ou esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta/ligação.

§ 3º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão até a data de apresentação da primeira fatura.

§ 4º As ligações podem ser temporárias ou definitivas.

Art. 6º 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 a rede pública, e estarão sujeitas ao pagamento de taxas, tarifas e outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços, de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

§ 1º Na hipótese do caput deste artigo, é dever do usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias do aviso, realizado pelo prestador de serviços ou qualquer órgão público competente, solicitar o fornecimento dos serviços e providenciar as adequações solicitadas pelo prestador de serviços, as medidas necessárias em suas instalações prediais para o abastecimento de água e/ou coleta de esgotos, dentro das especificações técnicas do prestador de serviços.

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

§3º Poderá o prestador de serviços, caso não obedecidos os prazos do §1º deste artigo, comunicar a omissão da pessoa física ou jurídica aos órgãos públicos responsáveis pela adoção das medidas coercitivas necessárias para a conexão às redes públicas de água e esgoto, bem como pela responsabilização administrativa, civil, criminal e ambiental, quando for o caso.

§4º Passado o prazo estabelecido no parágrafo 1º, sem prejuízo do disposto no parágrafo 3º, poderá o prestador de serviços cobrar as tarifas de água e/ou esgotamento sanitário mínima vigentes, em virtude da sustentabilidade econômico-financeira do serviço público (art. 29, da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007) e da efetiva disponibilização do serviço (art. 45, da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007).

Art. 7º O prestador de serviços 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 na área de concessão do prestador.

§ 1º O prestador de serviços não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito:

I - que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

II - não autorizado pelo usuário; 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. 8º Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

I - serem superadas as distâncias previstas no *caput* do artigo 27; 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, o prestador de serviços exigirá o cumprimento de suas normas e padrões, postas à disposição do interessado, bem como das normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes.

Art. 9º Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta/inscrição.

Art. 10º 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.

Art. 11. O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso ao padrão de ligação de água e a caixa de ligação de esgoto

Art. 12. 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.

§ 1º Até a implantação final do projeto urbanístico de regularização fundiária, poderá ser autorizada pelo Município a execução de ligações provisórias nos loteamentos irregulares, nos núcleos urbanos informais, nos núcleos urbanos informais consolidados e demais unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, desde que sejam atendidos todos os requisitos técnicos e financeiros necessários à execução da ligação provisória.

Art. 13. As ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos federais, estaduais e municipais serão executadas pelo prestador de serviço, mediante ofício/requerimento destes, caso o imóvel seja locado para funcionamento do órgão público, a requisição para a ligação deverá ser acompanhada de cópia do contrato de locação ou do extrato do contrato publicado no Diário Oficial.

Art. 14. Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e/ou esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 15. O dimensionamento e as especificações do alimentador e do coletor predial deverão estar de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e do prestador de serviços.

CAPÍTULO V

DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO

Art. 16. O ponto de entrega de água deverá situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, que permita a colocação e leitura do hidrômetro.

§ 1º Havendo uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de entrega de água situar-se-á no limite da via pública com a primeira propriedade intermediária.

§ 2º Ficará a critério do prestador de serviço a instalação do ponto de entrega de água dentro do imóvel em que se localizar a unidade usuária, desde que observadas as conveniências técnicas para o atendimento.

§3º As instalações das unidades usuárias de água e esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as legislações municipais vigentes.

§4º É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas a jusante do ponto de entrega de água e/ou a montante do ponto de coleta de esgoto.

Art. 17. Até o ponto de entrega de água e/ou de coleta de esgoto, o prestador de serviços deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis.

§ 1º Incluem-se nestas providências a elaboração de projetos e execução de obras, bem como a sua participação financeira e do usuário em casos especiais previstos pelo Órgão Regulador e legislação vigente.

§ 2º As obras de que trata o parágrafo anterior, se pactuadas entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de firma habilitada, desde que não interfiram nas instalações do prestador de serviços.

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

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

I - todas alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as; e

II - todas as adequações necessárias à obra, de acordo com o projeto por ele aprovado.

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

§ 6º As instalações resultantes das obras de que trata o § 1º comporão o acervo da rede pública, sujeitando-se ao registro patrimonial, na forma das resoluções da ARCON-PA, e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

CAPÍTULO VI

DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

Art. 18. Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a canteiro de obras, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Parágrafo único. Não se enquadram, em ligações temporárias, as ligações de obras de reformas ou ampliações de unidades usuárias já existentes, com seu respectivo cadastro.

Art. 19. No pedido de ligação temporária o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido por hidrômetro.

§ 1º As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses, e poderão ser prorrogadas a critério do prestador de serviços, mediante solicitação formal do usuário, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias antes do término de vigência do contrato.

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

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

§ 4º Havendo a antecipação de pagamento, a forma de ressarcimento será acordado entre o prestador de serviços e o interessado.

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

Art. 20. O interessado deverá juntar, ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croqui cotado 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 croqui mencionado no *caput* deste artigo;

II- efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os parágrafos 2º e 3º do artigo 19; e

III- apresentar a devida licença emitida pelo órgão municipal competente

Art. 21. As ligações temporárias de água serão hidrometradas, devendo o consumo ser cobrado pelo volume comprovado pelas medições realizadas.

Parágrafo único. No caso da impossibilidade da hidrometração, o consumo será estimado com base nas condições de uso apresentadas pelo solicitante.

Art. 22. Em ligações temporárias para construção, quando for o caso, o ramal predial deverá ser dimensionado, de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva, desde que esteja adequadamente dimensionado e em bom estado de conservação.

§ 1º Antes de efetuada a ligação definitiva, deverá ser procedida, a cargo do usuário, a desinfecção da instalação predial de água e a limpeza do reservatório, que deverá ser repetida a cada 6 (seis) meses, no mínimo.

§ 2º Para fins de ligação definitiva, o interessado deverá informar ao prestador de serviços a conclusão da construção para efeito de enquadramento na categoria tarifária correspondente.

Art. 23. Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, o prestador de serviços 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 interessado ou construtor deverá solicitar, antes de iniciada a obra, a regularização da ligação, observado o estabelecido no artigo 26.

CAPÍTULO VII DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 24. As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado ao prestador de serviços 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 da vazão de esgoto.

Art. 25. Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o interessado deverá preparar as instalações de acordo com os padrões do prestador de serviços e efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

Art. 26. Para atendimento a grandes consumidores, definidos de acordo com resolução da ARCON-PA, os projetos das instalações deverão:

- I - ser apresentados para aprovação antes do início das obras;
- II - conter planta baixa e corte ou esquema vertical, cópia do projeto de construção, aprovado pelo órgão municipal competente e registrado no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia -CREA-PA e/ou no Conselho de Arquitetura e Urbanismo - CAU/PA;
- III - conter as assinaturas do proprietário, do autor do projeto e responsável pela execução da obra; e
- IV - informar a previsão de consumo mensal de água e de vazão de esgoto.

Art. 27. O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 25 (vinte e cinco) metros em área urbana ou de 40 (quarenta) metros em área rural, 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 da Concessionária a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, inclusive o hidrômetro, conforme normas procedimentais da Concessionária;

§ 2º Caso a distância seja maior, o prestador de serviços poderá cobrar do usuário parte dos custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na rede pública, respeitada a legislação federal, estadual e municipal vigente, bem como critérios de cálculo preestabelecidos e regulamentados pela ARCON-PA.

§ 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 e nas edificações verticais, o prestador de serviços fornecerá água em uma única ligação, independente da medição das economias ser individualizada, 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, o prestador de serviços poderá individualizar o fornecimento e a hidrometração de água.

§ 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, o prestador de serviços poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

§ 8º O prestador de serviços instalará o ramal de ligação, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local de fácil acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

CAPÍTULO VIII

DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 28. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando quem solicitou os serviços, pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito a oferta dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art. 29. O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão, quando for o caso, até a data da apresentação da primeira fatura.

§ 1º A ARCON-PA conveniada ao Titular dos Serviços deverá aprovar o modelo do contrato de adesão a ser proposto pelo prestador de serviços.

§ 2º As Concessionárias terá o prazo de 60 (sessenta) dias para enviar os modelos de contrato de adesão à ARCON, contados da publicação desta Resolução.

§ 3º O envio do contrato de adesão aos usuários observará os seguintes prazos, contados da aprovação do modelo de contrato de adesão pela ARCON-PA:

I – 45 (quarenta e cinco) dias para as novas ligações e usuários;

II – 180 (cento e oitenta) dias para as ligações e usuários antigos.

Art. 30. É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

I - para atendimento a grandes consumidores, definidos de acordo com resolução da ARCON-PA;

II - quando se tratar de abastecimento de água bruta conforme o artigo 54, § 3º;

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

IV - quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados *in natura* na rede de esgotamento sanitário;

V - quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, o prestador de serviços tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos da concessão;

VI - casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de saldo do macromedidor; e

VII - 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.

Parágrafo único. A ARCON-PA aprovará modelos de contratos previamente, como condição para sua validade.

Art. 31. O contrato 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 - critérios de rescisão; e

VI - metas de continuidade, com vistas a proporcionar a melhoria da qualidade dos serviços, no caso de contratos específicos.

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

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

§ 3º Para os grandes consumidores, será permitida a concessão de descontos, com negociação personalizada, que terão por base o estabelecido na estrutura tarifária atribuída aos clientes da mesma categoria, tratado em resolução específica.

CAPÍTULO IX

DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 32. Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no artigo 33:

I - em área urbana:

- a) 3 (três) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;
- b) 5 (cinco) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares;

II - em área rural:

- a) 5 (cinco) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;
- b) 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

§ 1º A vistoria para atendimento do pedido de ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o artigo 5º, § 1º incisos I e II.

§ 2º Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias, reiniciando a contagem de prazo a partir do recebimento, pelo operador, da comunicação da correção das pendências.

Art. 33. O prestador de serviços terá o prazo de 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de distribuição e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do artigo 8º, quando:

- I - inexistir rede de distribuição de água e/ou rede coletora de esgotamento sanitário na testada da unidade usuária a ser ligada;
- II - a rede de distribuição de água e/ou rede coletora de esgotamento sanitário necessitar alterações ou ampliações.

§ 1º Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, o prestador de serviços terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para iniciar as obras, desde que exista viabilidade técnica e financeira, e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento.

§ 2º Caso a obra esteja dentro do plano de investimentos da concessão, a falta de capacidade orçamentária não poderá ser invocada.

§ 3º O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras, subadutoras, coletores e interceptores para esgotamento sanitário, será estabelecido de comum acordo entre as partes – prestador de serviços e interessado.

Art. 34. O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.

§ 1º Os prazos para a execução dos serviços referidos no *caput* deste artigo deverão constar da "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", homologada pela ARCON-PA e disponibilizada aos interessados.

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

Art. 35. Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador de serviços, serão suspensos quando:

- I - o usuário não apresentar as informações que lhe couber;
- II - cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente;
- III - não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e
- IV - por razões de ordem técnica, acidentes, fenômenos naturais, caso fortuito ou força maior.

§ 1º Havendo suspensão da contagem do prazo, o usuário deverá ser informado.

§ 2º Os prazos continuarão a fluir logo após removido o impedimento.

CAPÍTULO X

DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 36. As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes.

Parágrafo único. Os despejos a serem lançados na rede coletora de esgotamento sanitário deverão atender aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes.

Art. 37. Todas as instalações de água, a jusante do ponto de entrega de água, e as instalações de esgoto, a montante do ponto de coleta de esgoto, serão efetuadas as expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços ter acesso para fiscalizar quando achar conveniente, devidamente autorizado pelo usuário.

Art. 38. É vedado:

- I - a interconexão do ponto de entrega de água com tubulações alimentadas por água não procedente da rede pública;
- II - a derivação de tubulações junto ao ponto de entrega de água para suprir outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;
- III - o uso de dispositivos intercalados junto ao ponto de entrega de água que prejudiquem e/ou coloquem em risco a qualidade o abastecimento público de água;
- IV - o despejo de águas pluviais no ponto de coleta de esgotos sanitários; e
- V - a derivação de tubulações junto ao ponto de coleta de esgotos sanitários de outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação.

Art. 39. Para os prédios ligados à rede pública em que não for possível o abastecimento direto, mesmo sendo fornecidas pressões em conformidade com o definido nas normas regulamentares, quando for necessária a utilização de bombeamento, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção do respectivo sistema de bombeamento, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços.

Art. 40. As obras e instalações necessárias ao esgotamento dos prédios ou parte de prédios situados abaixo do nível da via pública e dos que não puderem ser esgotados pela rede do prestador de serviços, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços.

Art. 41. É vedado o emprego de bombas de sucção ligadas diretamente no alimentador predial de água, sob pena de sanções previstas nesta Resolução.

Art. 42. Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública coletora de esgoto, deverão, obrigatoriamente, ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes, cujo lançamento na rede coletora dependerá de contrato específico.

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

CAPÍTULO XI

DOS RAMAIS DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 43. Os ramais de ligação de água e de esgoto, até o ponto de entrega de água e de coleta do esgotamento sanitário, serão assentados no pavimento e/ou calçada e mantidos pelo prestador de serviços às suas expensas.

Art. 44. Compete ao prestador de serviços, quando solicitado e justificado, informar ao interessado a pressão e vazão na rede de distribuição e capacidade de vazão da rede coletora, para atendimento ao usuário.

Art. 45. O abastecimento de água e/ou coleta de esgotamento sanitário, deverá ser feito por um único ramal de ligação, para cada unidade usuário e para cada tipo de serviço de água e/ou esgoto, mesmo abrangendo economias de categorias de uso distintas.

Parágrafo único. Em imóveis com mais de uma categoria de economia, a instalação de água e/ou de esgoto de cada categoria deverá ser independente.

Art. 46. Nas ligações já existentes, o prestador de serviços providenciará a individualização do ramal predial de que trata o artigo anterior, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário.

Art. 47. As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 48. A substituição do ramal de ligação, com alteração do local será de responsabilidade do prestador de serviços, sendo realizada com ônus para o usuário, quando for por ele solicitada.

Art. 49. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais de ligação condominiais de esgoto, deverá ser observado, as normas técnicas e especificações do prestador de serviços e da ABNT.

§ 1º A operação e manutenção dos ramais de ligação condominiais de esgoto serão atribuições dos usuários, sendo o prestador de serviços responsável, único e exclusivamente, pela operação do sistema público de esgotamento sanitário à montante do ponto de coleta de esgoto.

§ 2º Os ramais de ligação condominiais, à montante do ponto de coleta de esgoto, construídos sob as calçadas serão considerados, quanto ao aspecto de operação e manutenção, pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

Art. 50. Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias.

Art. 51. É vedado ao usuário intervir no ramal de ligação de água e/ ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

Art. 52. Os danos causados pelo mau uso e/ou pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial ramal de ligação de água e/ou de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário, cabendo-lhe a penalidade prevista pelo artigo 116.

Art. 53. A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário em particular, será de sua inteira responsabilidade.

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

Art. 54. As ligações de água, em área rural, poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

§ 1º Toda interligação em adutoras ou subadutoras deverá ser feita mediante redes auxiliares onde o interessado deverá submeter o projeto ao prestador de serviços para verificar a viabilidade do atendimento.

§ 2º O prestador de serviços poderá elaborar o projeto referido no parágrafo anterior, por solicitação do interessado, ficando as despesas da elaboração do projeto e da execução do serviço por conta do usuário.

§ 3º A pedido do usuário, o prestador de serviços poderá fornecer água bruta, mediante autorização do órgão gestor de recursos hídricos, quando a ligação estiver situada em trecho não atendido com água tratada, por meio de contrato específico, no qual será estabelecida a responsabilidade do usuário quanto aos riscos de utilização de água bruta.

CAPÍTULO XII

DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 55. Em loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, analisar sua viabilidade.

§ 1º Constatada a viabilidade, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para o sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento.

§ 2º O prestador de serviços não aprovará projeto de abastecimento de água e/ou de coleta do esgotamento sanitário para condomínios, loteamentos, conjuntos habitacionais, vilas e outros que estejam em desacordo com a legislação ou com as normas técnicas vigentes.

§ 3º As áreas necessárias às instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de coleta do esgotamento sanitário, situadas fora dos limites dos logradouros públicos, voltadas ao atendimento do empreendimento, deverão ser cedidas a título gratuito e passarão a integrar as redes públicas de distribuição e/ou coletoras, devendo o prestador de serviços promover o registro patrimonial.

§ 4º As tubulações assentadas pelos interessados nos logradouros de loteamento, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, situadas à montante dos pontos de entrega de água e a jusante dos pontos de coleta de esgoto, passarão a integrar as redes públicas de distribuição de água e/ou coletoras de esgoto, desde o momento em que a estas forem ligadas, e serão operadas pelo prestador de serviços, devendo este promover o registro patrimonial.

§ 5º A execução de obras dos sistemas de abastecimento de água e/ou de coleta do esgotamento sanitário, bem como a cessão, a título gratuito, serão objeto de instrumento especial a ser firmado entre o interessado o prestador de serviços e o Poder Concedente.

Art. 56. O prestador de serviços fornecerá a licença para a execução dos serviços, mediante solicitação do interessado e após aprovação do projeto, que será elaborado de acordo com as normas em vigor.

Art. 57. As obras de que trata este capítulo, incluindo, mas não se restringindo, as extensões de rede para interligação do loteamento aos sistemas públicos de água e/ou esgoto, obras para adequação da infraestrutura do loteamento à rede pública de água e esgoto, construção de elevatórias e de reservatórios, serão custeadas pelo interessado e deverão ser por ele executadas, sob a fiscalização do prestador de serviços, mediante a entrega do respectivo cadastro técnico.

§ 1º Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados.

§ 2º O prestador de serviços poderá ser obrigado a participar dos custos das obras referidas no *caput* deste artigo, nos casos em que as resoluções da ARCON-PA ou os instrumentos especiais, de que trata o artigo 55, § 5º, determinem a referida participação.

Art. 58. As ligações das tubulações de que trata este capítulo às redes dos sistemas de água e esgoto somente serão executadas pelo prestador de serviços, depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.

Parágrafo único. As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo após realização dos testes de comissionamento operacional, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, observadas as posturas municipais vigentes.

Art. 59. Os prédios de ruas particulares poderão ter serviços individuais de ramais de ligação derivados a jusante do ponto de entrega de água e a montante do ponto coletor de esgoto, ligados aos respectivos sistemas públicos do prestador de serviços.

Art. 60. As edificações ou grupamento de edificações situadas internamente a uma quadra e em cota:

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

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

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

Art. 61. O sistema de abastecimento de água dos condomínios será centralizado, mediante reservatório comum, ou descentralizado, mediante reservatórios individuais, observadas as modalidades definidas no artigo 62.

Art. 62. O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto de condomínios, de forma centralizada, obedecerá, a critério do prestador de serviços, às seguintes modalidades:

- I - abastecimento de água e/ou coleta de esgoto individual dos prédios do condomínio;
- II - abastecimento, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e a manutenção das instalações de água a partir do hidrômetro ou do limitador de consumo, instalado antes do reservatório comum; e
- III - coleta, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e a manutenção das instalações de esgoto antes do ponto de coleta.

Parágrafo único. As instalações de água e de esgoto de que trata este artigo serão construídas às expensas do interessado e de acordo com o projeto e suas especificações, previamente aprovados pelo prestador de serviços.

Art. 63. Sempre que for ampliado o condomínio, loteamento, conjunto habitacional ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta do proprietário ou incorporador.

CAPÍTULO XIII

DOS HIDRÔMETROS E DOS LIMITADORES DE CONSUMO

Art. 64. O prestador de serviços controlará o consumo de água utilizando-se do hidrômetro e, em casos especiais, por meio do limitador de consumo.

§ 1º Todos os hidrômetros serão aferidos e aprovados pelo prestador de serviços a certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO, antes da instalação.

§ 2º Toda ligação predial de água deverá ser provida de um registro externo, localizado antes do hidrômetro, de manobra privativa do prestador de serviços.

Art. 65. O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade.

Art. 66. Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços.

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

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

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

§ 4º A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada, por meio de correspondência específica, ao usuário, quando da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§ 5º A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, a cada 5 (cinco) anos, e/ou sempre que necessário, sem ônus para o usuário.

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

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

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

Art. 67. Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas de proteção poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do prestador de serviços, e deverão ter numeração específica, constante do cadastro de usuários, atualizado a cada alteração documentada de ação do prestador.

§ 1º Nenhum hidrômetro, cavalete ou outro componente das instalações de água e/ou esgoto poderão permanecer sem os devidos lacres.

§ 2º Constatado o rompimento ou violação de selos e/ou de lacres instalados pelo usuário, com alterações nas características da instalação de entrada de água originariamente aprovadas, mesmo não provocando redução no faturamento, poderá ser cobrada multa, cujo valor deverá ser definido pelo prestador de serviços e aprovado pela ARCON-PA.

Art. 68. O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso ao padrão de ligação de água.

Art. 69. A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

Art. 70. O usuário poderá obter verificação dos instrumentos de medição por parte do prestador de serviços, devendo ser sem ônus para o usuário em até 1 (uma) verificação a cada ano, ou, independente do intervalo de tempo da verificação anterior, quando o resultado constatar erro nos instrumentos de medição.

§ 1º O prestador de serviços deverá informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a data fixada para a realização da verificação, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço.

§ 2º Quando não for possível a verificação no local da unidade usuária, o prestador de serviços deverá acondicionar o medidor em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao usuário, devendo ainda informá-lo da data e do local fixados para a realização da verificação, para seu acompanhamento.

§ 3º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário o laudo técnico da aferição, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de verificação junto ao órgão metrológico oficial.

§ 4º Caso o usuário opte por solicitar nova verificação junto a órgão metrológico oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo usuário, caso o resultado aponte que o laudo técnico do prestador estava adequado às normas técnicas, ou pelo prestador, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico por ele elaborado.

§ 5º Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no artigo 95, *caput* e inciso II.

§ 6º Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente.

Art. 71. O usuário será responsável pela guarda do hidrômetro instalado, por solicitação formal do consumidor, no interior de sua unidade usuária, e responderá por furtos e danos causados, decorrentes de qualquer procedimento irregular.

Parágrafo único. Não se aplicam as disposições pertinentes ao depositário no caso de furto ou danos provocados por terceiros em hidrômetros instalados no exterior dentro do padrão da Prestadora, exceto quando, da violação de lacres ou de danos nos equipamentos, decorrerem registros inferiores aos corretos.

CAPÍTULO XIV

DO VOLUME DE ESGOTO

Art. 72. A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário e terá como base o consumo de água, cujos critérios para estimativa devem considerar:

- I - o abastecimento pelo prestador de serviços;

II - o abastecimento próprio de água por parte do usuário; e

III - a utilização de água como insumo em processos produtivos.

Parágrafo único. Os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto faturado serão propostos pelo prestador de serviços e homologados pela ARCON-PA.

CAPÍTULO XV

DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

Art. 73. O prestador de serviços classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

Art. 74. A fim de permitir a correta classificação da unidade usuária, caberá ao interessado informar ao prestador de serviços a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o usuário, na forma da lei e desta resolução, por declarações falsas ou omissão de informações.

§ 1º Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar novo enquadramento tarifário, o prestador de serviços deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, no prazo de 30 (trinta) dias, após a constatação da classificação incorreta e antes da apresentação da primeira fatura corrigida.

§ 2º Em casos de erro de classificação da economia por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior, sendo vedado ao prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor.

§ 3º O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

- I - declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água tratada;
- II - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

Art. 75. O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

- I - identificação do usuário:
 - a) nome completo;
 - b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação;
 - c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF;
- II - número de conta da unidade usuária;
- III - endereço da unidade usuária, incluindo o nome do município;
- IV - número de economias por categorias/classe;
- V - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- VI - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;
- VII - código referente à tarifa e/ou à categoria aplicável; e
- VIII - numeração dos lacres instalados e sua respectiva atualização.

Art. 76. Para efeito desta Resolução, considera-se uma economia a unidade econômica caracterizada, conforme os seguintes critérios:

- I - cada prédio ou edificação com numeração própria e instalação individualizada;
- II - cada casa, ainda que sem numeração, que conte com instalação individual;
- III - cada apartamento residencial com medição individualizada;
- IV - cada loja, ainda que sem numeração própria, que conte com instalação individual;

- V - as áreas de uso comum de prédios ou conjunto de edificações, as quais são de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário;
- VI - cada loja e residência com a mesma numeração e instalação de água em comum;
- VII - cada grupo de 3 (três) quartos/cômodos ou fração de 3 (três) em prédios comerciais, com instalação comum;
- VIII - cada loja e/ou residência com a mesma numeração e instalação de água em comum;
- IX - cada grupo de duas lojas ou sobrelojas ou fração de duas com instalações em comum;
- X - cada grupo de quatro salas ou fração de quatro, em prédio comercial com instalações em comum; e
- XI - cada grupo de dois apartamentos de hotel ou de casa de saúde com instalações em comum.

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

Art. 77. As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias:

- I - residencial social ou baixa renda: economia residencial constituída por família sem capacidade de pagamento pelo serviço, localizada abaixo da linha de pobreza ou vivendo na indigência, ou com capacidade de pagamento reduzida, e beneficiada por subsídios tarifários ou fiscais e internos aos titulares, nas hipóteses de prestação regionalizadas, conforme previsto em lei.
- II - residencial: economia com fim residencial, diversa do inciso anterior, devendo ser incluídos nesta categoria o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário para instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações, com predominância de unidades usuárias residenciais;
- III - comercial, serviços e outras atividades: economia em que seja exercida atividade comercial ou de prestação de serviços, ou outra atividade não prevista nas demais categorias;
- IV - industrial: economia em que a água seja utilizada como elemento essencial à natureza da indústria;
- VI - pública: economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são utilizados por órgãos da administração pública federal, estadual ou municipal, independentemente da atividade desenvolvida na economia;
- VII - consumo próprio: economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são utilizados pelo próprio prestador de serviços.

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

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

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

§ 3º Após concluídas as obras, o imóvel deverá ser cadastrado conforme a categoria de uso da economia.

§ 4º Ficam incluídas na categoria comercial, serviços e outras atividades, as associações esportivas, recreativas, sociais, estabelecimentos hospitalares, de educação, órgãos de comunicação, templos, sindicatos e congêneres, bem como qualquer outra economia que não se enquadre nas demais categorias, inclusive indústrias que não utilizem, predominantemente, a água em seu processo produtivo.

§ 5º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma ligação, o prestador de serviços obrigatoriamente deverá classificar e micro medir cada atividade de acordo com a categoria de faturamento, e o faturamento será realizado pela categoria de maior consumo estimado.

CAPÍTULO XVI DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 78. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

- I - utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, prática de violência nos equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a prestação do serviço público de água;

- II - revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- III - ligação clandestina ou religação à revelia;
- IV - deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- V - solicitação do usuário;
- VI - casos fortuitos ou de força maior; e
- VII - manutenção dos sistemas.

§ 1º Deve o prestador de serviços, após a interrupção dos serviços, comunicar o usuário, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, dos motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água, salvo na situação prevista no inciso V deste artigo.

§ 2º Para a interrupção dos serviços, por solicitação do usuário, os débitos referentes à unidade consumidora devem estar liquidados.

Art. 79. O prestador de serviços, mediante aviso prévio ao usuário, poderá interromper a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

- I - por inadimplimento do usuário do pagamento das tarifas;
- II - por inobservância no disposto do artigo 66, § 3º e do artigo 68;
- III - quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária;
- IV - por motivo de manutenção programada dos sistemas operacionais, desde que proceda o aviso prévio aos usuários, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da interrupção do abastecimento.

§ 1º O aviso prévio referido neste artigo deverá ser emitido com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 2º É vedado ao prestador de serviços efetuar a interrupção dos serviços por débitos vencidos ou impedimento de acesso anterior pelo prestador de serviços, não notificados.

§ 3º O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento.

§ 4º Ao efetuar a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto, o prestador de serviços deverá entregar aviso discriminando o motivo gerador da interrupção e, quando pertinente, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência.

§ 5º Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada nesta Resolução.

§ 6º Constatada que a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar a religação, no prazo máximo de 4 (quatro) horas, sem ônus para o usuário.

§ 7º No caso de suspensão indevida do fornecimento, o prestador de serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, o maior valor dentre:

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

§ 8º O disposto neste artigo se aplica aos usuários pertencentes à administração pública direta e indireta dos titulares dos serviços públicos de saneamento básico e demais entes federados.

§ 9º O aviso prévio poderá ser realizado no corpo da própria fatura de água e/ou esgoto entregue ao usuário visivelmente destacado, não podendo valer-se de notas de rodapé ou letras miúdas, ficando facultado ao prestador dos serviços utilizar outro meio apto a atingir a mesma finalidade.

Art. 80. O usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação de serviços por parte do prestador de serviços, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e ser executado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

Art. 81. O usuário beneficiado com o parcelamento dos débitos deverá ter seus serviços restabelecidos.

Art. 82. A interrupção ou a restrição da distribuição de água e/ou da coleta de esgoto por inadimplência a usuário que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada com antecedência de 30 (trinta) dias à ARCON-PA, para efeito de mediação quanto ao cumprimento do contrato.

Parágrafo único. Define-se como serviço essencial à população com vistas a comunicação prévia, aplicável à suspensão, as atividades desenvolvidas nas seguintes unidades usuárias:

- I - unidade operacional de processamento de gás liquefeito de petróleo e de combustíveis;
- II - unidade operacional de distribuição de gás canalizado;
- III - unidade hospitalar;
- IV - unidade operacional do serviço público de tratamento de lixo;
- V - unidades que tenham cadeias ou penitenciárias; e
- VI - escolas, creches, e outras instituições de ensino públicas municipais, estadual e federal.

Art. 83. Os ramais de água poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

- I - por interesse do usuário, desde que não haja inadimplência, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e a legislação pertinente;
- II - por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:
 - a) interrupção da ligação por mais de 60 (sessenta) dias, nos casos previstos dos artigos 78 e 79;
 - b) desapropriação do imóvel;
 - c) fusão de ramais prediais; e
 - d) lançamento na rede de esgotos de despejos que exijam tratamento prévio.

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

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

§ 3º O término da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e de esgoto.

Art. 84. Correrão por conta do usuário atingido com o desligamento da rede as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 85. Fica vedada ao prestador de serviços a realização de interrupção da prestação dos serviços as sextas-feiras, sábados, domingos, véspera e dia de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

CAPÍTULO XVII DA RELIGAÇÃO

Art. 86. O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pelo prestador de serviços.

Art. 87. Cessado o motivo da interrupção e/ou parcelados ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 88. Faculta-se ao prestador de serviços implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 12 (doze) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

Parágrafo único. O prestador de serviços ao adotar a religação de urgência deverá:

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

CAPÍTULO XVIII DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

Art. 89. Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em:

- I - medidas; ou
- II - não medidas.

Parágrafo único. As ligações não medidas serão classificadas de acordo com o tipo de imóvel e sua atividade resultando em valores estimados de consumo para efeitos de faturamento dos serviços prestados, conforme Art. 77.

Art. 90. Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

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

§ 2º O procedimento do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 2 (dois) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

§ 3º Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base de cálculo os seguintes procedimentos:

- I - o primeiro ciclo de faturamento ou fração deste, projetada para 30 (trinta) dias, posterior à instalação do novo hidrômetro; ou
- II - a adoção do consumo estimado, comunicando ao usuário, por escrito, a forma de cálculo a ser utilizada.

§ 4º Após o segundo ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimada, caso se verificarem saldos positivos entre os valores medidos e faturados, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo da menor categoria em que a economia esteja enquadrada, sem a possibilidade de promover futura compensação.

§ 5º O critério descrito no parágrafo anterior não se aplica no caso em que a leitura do hidrômetro não estiver sendo feita em função de impedimento provocado pelo usuário, em período não superior a 2 (dois) ciclos de faturamento, sendo o consumo então estimado pelo prestador de serviços, sem direito a futura compensação.

§ 6º No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o segundo ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido.

Art. 91. O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, apresentados e aprovados pela ARCON-PA.

§ 1º O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a 15 (quinze) dias nem superior a 47 (quarenta e sete) dias.

§ 2º Havendo necessidade de remanejamento de rota, ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 47 (quarenta e sete) dias, devendo o prestador de serviços comunicar por escrito aos usuários, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

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

§ 4º Havendo concordância do usuário, o consumo final poderá ser estimado proporcionalmente ao número de dias decorridos do ciclo compreendido entre as datas de leitura e do pedido de desligamento, com base na média mensal dos últimos 6 (seis) ciclos de faturamento.

§ 5º O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura, bem como de eventual suspensão do fornecimento.

§ 6º Qualquer modificação das datas fixadas para a leitura dos hidrômetros e para a apresentação da fatura deverá ser previamente comunicada ao usuário, por escrito, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data prevista para a modificação.

Art. 92. As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

- I - em localidades com até 1.000 (mil) ligações;
- II - em unidades com consumo de água médio mensal igual ou inferior a 10 (dez) metros cúbicos;

III - para as faturas com valores inferiores ao mínimo estabelecido para o faturamento.

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

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

Art. 93. Para as ligações não medidas, o consumo de água e/ou de esgotamento sanitário será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido apresentado pelo prestador de serviços, desde que aprovado pela ARCON-PA.

Parágrafo único O prestador notificará a autoridade competente quando identificar, em imóveis atendidos com rede pública de distribuição de água, a existência de fonte alternativa de abastecimento em desacordo com a legislação pertinente.

Art. 94. Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia, dotados de um único medidor, deverá ser emitida uma única fatura.

CAPÍTULO XIX

DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO

Art. 95. Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

- I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar; e
- II - faturamento a maior: providenciar 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, de 11 de setembro de 1990.

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

Art. 96. Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

quando houver diferenças a cobrar: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas;
quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no artigo 107; e
quando a tarifa for estruturada por faixas, a diferença a cobrar ou a devolver deve ser apurada mês a mês e o faturamento efetuado adicional ou subtrativamente aos já realizados mensalmente, no período considerado, levando em conta a tarifa relativa a cada faixa complementar.

Art. 97. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

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

§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias a partir da comunicação.

§ 2º O prestador de serviços deliberará no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis.

§ 3º Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 10 (dez) dias, à ARCON-PA, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação da Agência.

§ 4º Constatada a improcedência ou incorreção do refaturamento, o prestador de serviços providenciará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 98. Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário, o prestador de serviços aplicará desconto sobre o consumo excedente.

§ 1º No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo prestador de serviços, haverá o desconto de valor correspondente a até 30% (trinta por cento) do volume medido acima da média de consumo limitado ao faturamento em que o prestador de serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo.

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

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

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

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

CAPÍTULO XX

DAS TARIFAS

Art. 99. A estrutura tarifária, os valores das tarifas, os critérios para a realização de reajustes, bem como os intervalos e a metodologia a ser adotada nas revisões serão estabelecidos pela entidade reguladora em instrumentos regulatórios específicos, em complementariedade ao estabelecido nos instrumentos contratuais de delegação da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário vigentes.

Art. 100. O prestador de serviços adotará os subsídios tarifários e não tarifários determinados em instrumento regulatório específico da entidade reguladora.

§ 1º O prestador de serviços poderá conceder descontos tarifários a unidades usuárias de determinada categoria, sendo vedada a eleição de usuários específicos, não exigida à extensão do benefício a outras categorias e permitida à adoção de tarifas especiais para grandes usuários.

§ 2º Os descontos concedidos por iniciativa do prestador de serviços não serão considerados para a conformação das tarifas e não respaldarão, em nenhuma hipótese, pleitos de revisão tarifária.

CAPÍTULO XXI

DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

Art. 101. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, fixadas as datas para pagamento.

§ 1º As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços, em conformidade com o Art. 91.

§ 2º O prestador de serviços deverá orientar o usuário quanto ao calendário de leitura e entrega de fatura.

§ 3º O prestador de serviços emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o usuário, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento.

Art. 102. Quando houver alto consumo, o prestador de serviços deverá emitir a fatura no valor exato a ser cobrado e alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art. 103. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da unidade usuária.

§ 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 categoria Pública; e
- III - 1 (hum) dia útil 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. 104. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- I - nome do usuário;
- II - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;
- III - endereço da unidade usuária;
- IV - número do hidrômetro;
- V - leituras anterior e atual do hidrômetro;
- VI - data da leitura anterior e atual;
- VII - data de apresentação 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 e data do vencimento da fatura;
- XI - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;
- XII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;
- XIII - multa, mora e correção monetária por atraso de pagamento;
- XIV - os números dos telefones das Ouvidorias e os endereços eletrônicos do prestador de serviços e da ARCON-PA;
- XV - indicação da existência de parcelamento pactuado com o prestador de serviços;
- XVI - identificação de faturas vencidas e não pagas até a data; e
- XVII - qualidade da água em acordo com a legislação pertinente.

Art. 105. Além das informações relacionadas no artigo 104, fica facultado o prestador de serviços 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. 106. O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Art. 107. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do artigo 96, 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 correção monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente.

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

§ 2º O prestador de serviços poderá efetuar a cobrança dos serviços na forma de fatura especialmente emitida, sujeita esta a protesto e a execução.

Art. 108. Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, no prazo de até 10 (dez) dias, a contar do recebimento da fatura.

Art. 109. Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

§1º O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.

§2º O usuário deverá ser informado na fatura os valores pagos em duplicidade e o crédito constante, obrigatoriamente até o próximo faturamento.

§3º Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o artigo 107.

§4º - Em caso de pagamento em duplicidade e posterior alteração da titularidade, a devolução prevista no caput não será automática, devendo ser realizada apenas em favor do daquele que efetuou pagamento.

Art. 110. Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 24 (vinte e quatro) meses.

§1º O prestador de serviços 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 O prestador de serviços poderá comunicar o fato à autoridade policial lavrando-se o "Boletim de Ocorrência" ou "Termo Circunstanciado de Ocorrência".

Art. 111. Nas edificações sujeitas à Lei Reguladora de Condomínios e Incorporações, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias, com a emissão de única fatura, ou individualmente desde que possuam micromedidor.

Parágrafo único. É facultada aos condomínios com medidor coletivo a instalação dos hidrômetros individuais, seguindo as exigências estabelecidas em normas técnicas e instruções do prestador de serviços.

Art. 112. A emissão da fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado, desde que não exista débito anterior, ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

- I - desocupação;
- II - demolição;
- III - fusão de economias;
- IV - incêndio;
- V - interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; ou
- VI - outras situações conforme critérios propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela ARCON-PA.

Parágrafo único. O faturamento pelo consumo mínimo não poderá ser feito quando não houver regularidade do abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo definidas no caput deste artigo.

Art. 113. O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

Art. 114. A fatura mínima será por economia dotada de medidor, pela disponibilidade do serviço e terá seu valor fixado para cada categoria de consumo, sendo de 10m³ (dez metros cúbicos) mensais por categoria residencial e comercial, e de 15m³ (quinze metros cúbicos) mensais para as demais categorias.

§1º. O faturamento pelo consumo mínimo não poderá ser feito quando não houver regularidade do abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo definidas no *caput* deste artigo.

§2º. Ultrapassados os volumes constantes no caput o usuário deve arcar com o pagamento da tarifa progressiva da estrutura tarifária.

CAPÍTULO XXII

OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS

Art. 115. O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços:

- I - ligação de unidade usuária;

- II - vistoria de unidade usuária;
- III - verificação de hidrômetro, exceto os casos previstos no artigo 70;
- IV - religação de unidade usuária;
- V - religação de urgência;
- VI - emissão de segunda via de fatura, a pedido do usuário; e
- VII - outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, devidamente aprovados pela ARCON-PA.

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

§ 2º Não será cobrado o ramal de ligação da adutora ao ponto de entrada do imóvel, assim como o hidrômetro, na primeira ligação realizada para pedido de serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

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

§ 4º A cobrança de qualquer serviço obrigará o prestador de serviços a implantá-lo em toda a sua área de concessão, para todos os usuários, ressalvado o serviço de religação de urgência.

§ 5º Ao serviço relacionado no inciso IV, fica vedada ao prestador de serviços a cobrança de tal serviço após a purgação da mora por parte do usuário inadimplente enquadrado em regime especial de tarifa subsidiada, assim homologada pela ARCON-PA.

§ 6º O prestador de serviços deverá manter, por período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

§ 7º O prestador de serviços proporá "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", a ser homologada pela ARCON-PA e disponibilizada aos interessados, discriminando os serviços mencionados nesta Resolução e outros que julgar necessários.

CAPÍTULO XXIII

DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 116. Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

- I - intervenção nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;
- II - violação ou retirada de hidrômetro ou de limitador de consumo;
- III - interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com água não procedente do abastecimento público;
- IV - utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro uso de dispositivos intercalados no ramal predial que prejudiquem o abastecimento público de água;
- V - lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;
- VI - lançamento na rede coletora de esgotos, que por suas características, exijam tratamento prévio;
- VII - impedimento injustificado na realização de vistorias ou fiscalização por empregados do prestador de serviços ou seu preposto;
- VIII - adulteração de documentos da empresa, pelo usuário ou por terceiros em benefício deste; e
- IX - descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em lei e nesta Resolução.

Art. 117. Além de outras penalidades previstas nesta Resolução, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviços.

Parágrafo único. A multa será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela ARCON-PA.

Art. 118. Verificado pelo prestador de serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

I - lavratura de "Termo de Ocorrência de Irregularidade", numerado sequencialmente, em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações:

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

II - uma via do "Termo de Ocorrência de Irregularidade" será entregue ao usuário, que deve conter as informações que possibilite ao usuário solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria do prestador de serviços e à ARCON-PA;

III - caso haja recusa no recebimento do "Termo de Ocorrência de Irregularidade", o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento (AR);

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

V - proceder à revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados por meio de um dos seguintes critérios e os efetivamente faturados:

- a) aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;
- b) na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade; ou
- c) no caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas "a" e "b", o valor do consumo será determinado através de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

VI - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou agente designado, do usuário ou de seu representante legal ou, na ausência destes dois últimos, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o prestador de serviços, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

Parágrafo único. Comprovado pelo prestador de serviços ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário somente será responsável pelas diferenças de volumes de água e de esgoto excedentes apuradas no período sob sua responsabilidade, e sem aplicação do disposto de multa, exceto nos casos de sucessão comercial.

Art. 119. Nos casos referidos no artigo anterior, após a interrupção dos serviços, se houver religação à revelia do prestador de serviços, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

I - se, após a eliminação da irregularidade, mas sem o pagamento das multas, verificarem-se diferenças de consumo e serviços, será aplicado sobre o valor líquido da primeira fatura emitida após a constatação da religação, o maior valor obtido entre os seguintes critérios:

- a) o valor equivalente ao serviço de religação de urgência;
- b) 20% (vinte por cento) do valor líquido da respectiva fatura.

II - se após 30 (trinta) dias após o recebimento da notificação, o usuário não regularizar sua situação junto ao prestador de serviços, ou seja, o pagamento da multa, diferença de consumo e serviços, os valores serão incluídos na próxima fatura para o pagamento.

Parágrafo único. Sem prejuízo da suspensão dos serviços, aplicável em qualquer religação à revelia, os procedimentos referidos neste artigo não poderão ser empregados em faturamentos posteriores à data da constatação da irregularidade.

Art. 120. É assegurado ao infrator o direito de recorrer ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

§ 1º Da decisão cabe recurso à ARCON-PA no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão do prestador de serviços.

§ 2º Durante a apreciação do recurso pelo prestador ou pela ARCON-PA, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação.

§ 3º Deverá ser assegurada a defesa, antes do pagamento efetivo do valor ou aplicação das medidas legais cabíveis cujo prazo para apresentação deverá ser o legalmente constituído.

§ 4º A não apresentação da defesa e ou o não pagamento do valor referente ao dano causado, o infrator será considerado inadimplente.

CAPITULO XXIV

DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 121. O prestador de serviços é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, devendo mantê-las em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e de segurança.

§ 1º No cumprimento do bom estado de limpeza, conservação, manutenção e organização, o prestador de serviços deverá tomar as providências necessárias para garantir condições satisfatórias de higiene, evitar a deterioração das instalações e demais estruturas, verificar possíveis contaminações do meio ambiente e minimizar perda de água.

§ 2º No cumprimento da segurança, devem ser observados os fatores que possam ocasionar acidentes e as condições de restrição do acesso de terceiros a área física dos sistemas, como a presença de sinalizadores e avisos de advertência.

Art. 122. Visando garantir a qualidade da água fornecida aos usuários, o prestador de serviços deve realizar a limpeza e desinfecção dos reservatórios de distribuição e acumulação a cada período de, no máximo, 6 (seis) meses.

§ 1º A realização da limpeza dos reservatórios deve ser registrada em documento específico.

§ 2º Os resíduos e a água resultantes da limpeza dos reservatórios devem ser dispostos em local adequado, autorizado pelo órgão competente.

§ 3º Caso não haja local licenciado pelo órgão competente para disposição do resíduo, o prestador de serviços poderá propor uma forma de disposição alternativa, a ser aprovado pelo órgão ambiental.

Art. 123. O prestador de serviços deverá utilizar somente pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, comprovado através de documento hábil.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá realizar a capacitação e/ou atualização periódica de seu quadro de pessoal técnico envolvido diretamente na prestação dos serviços.

Art. 124. O prestador de serviços deverá utilizar-se de meios eficazes de macromedição da água tratada produzida e do esgoto recebido para tratamento.

Parágrafo único. Ao utilizar-se de meios estimativos de medição de vazão, o prestador de serviços deverá efetuar a medição de vazão a cada intervalo de 6 (seis) horas e registrar em relatório específico.

Art. 125. O prestador de serviços deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique o funcionamento normal do sistema.

Parágrafo único. Todo reparo, medida, melhoramento, substituição e modificação deverá estar descrito em um plano de emergência, previamente aprovado pela ARCON-PA.

Art. 126. O prestador de serviços deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, enquanto durar a delegação pelo Poder Concedente, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações:

- II - verificação dos hidrômetros, quando solicitadas pelo usuário e/ou por opção do prestador de serviços, atentando-se para os prazos de validade dos mesmos;
- III - cadastro por economia, de acordo com os termos do artigo 75;
- IV - cadastro dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida e de esgoto coletado e/ou tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas paralisações e desativações;
- V - registro atualizado das condições de operação das instalações do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário; e
- VI - registro das ocorrências nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, contendo o motivo e as providências adotadas para solução do problema.

Art. 127. Nos casos de ampliação de redes de abastecimento de água e/ou redes de esgotamento sanitário, quando for prevista a fiscalização da implementação de obras pela ARCON-PA, o prestador de serviços deverá comunicá-la para que atualize suas informações e proceda à fiscalização.

CAPÍTULO XXV

DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 128. O prestador de serviços deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na tabela de prestação de serviços, aprovada pela ARCON-PA.

Parágrafo Único. O prestador de serviços cumprirá as determinações da ARCON-PA relativas ao atendimento de reclamações dos usuários recebidas pela Agência, desde que acolhidas em resolução específica.

Art. 129. O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de suas contas e de suas solicitações e reclamações.

§ 1º Por estrutura adequada entende-se aquela que, inclusive, possibilite ao usuário ser atendido em todas suas solicitações e reclamações, e ter acesso a todos os serviços disponíveis, sem se deslocar do município onde reside.

§ 2º As estatísticas e o conteúdo das reclamações, levantadas em base trimestral, serão enviadas à entidade reguladora até o último dia do mês seguinte aos contemplados no levantamento.

§ 3º Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de água e de esgoto não propiciarem atendimento adequado, o prestador de serviços deverá implantar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.

§ 4º O prestador de serviços deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas com deficiências, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo e obesos, nos termos da Lei nº 13.146/2015, de 06.07.2015.

Art. 130. O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser registrada e numerada em formulário próprio.

§ 1º Os usuários terão à sua disposição, sítio eletrônico e nos locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução e do regulamento dos serviços públicos de água e de esgotos sanitários do prestador de serviços, para conhecimento ou consulta.

§ 2º O prestador de serviços deverá manter em sítio eletrônico, postos de atendimento e nos local de fácil visualização e acesso, formulário próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de 30 (trinta) dias para resposta.

Art. 131. O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

§ 1º Sempre que o atendimento não puder ser efetuado de imediato, o prestador de serviços deverá informar o respectivo número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação.

§ 2º O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data e do motivo.

Art. 132. O prestador de serviços deverá prestar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

Parágrafo único. A tabela com os valores dos serviços cobráveis, referidos no artigo 115, § 7º, deverá estar acessível no sítio eletrônico, postos de atendimento próprio e terceirizado, em local de fácil visualização, devendo o prestador de serviços adotar, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas.

Art. 133. O prestador de serviços deve possuir, em locais de atendimento, empregados e equipamentos, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.

Art. 134. O prestador de serviços deverá prestar o atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

Art. 135. Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos usuários serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao prestador de serviços e a regularização do serviço.

Art. 136. O prestador de serviços deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a informar ao usuário sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, à utilização da água tratada e ao uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

CAPÍTULO XXVI DAS RESPONSABILIDADES

Art. 137. O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

§ 1º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos dos artigos 78 e 79 desta Resolução.

§ 2º O prestador de serviços deverá elaborar e apresentar à ARCON-PA, planos de emergência e de contingência para os casos de paralisações do fornecimento, decorrentes de casos fortuitos ou força maior, como o intuito de minimizar o problema, respeitadas as ações previstas no plano de saneamento básico da concessão.

§ 3º Os planos de contingência e emergência deverão garantir o abastecimento dos serviços essenciais, definidos no artigo 82, parágrafo único, em situações quando o tempo de paralisações for superior a 18 horas e 48 horas, respectivamente.

Art. 138. 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 do prestador de serviços, caberá ao usuário a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.

Art. 139. Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário o prestador de serviços assegurará aos usuários, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido.

§ 1º O ressarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data da solicitação do usuário.

§ 2º O direito de reclamar pelos danos causados caduca em 90 (noventa) dias após a ocorrência do fato gerador.

§ 3º Os custos da comprovação dos danos são de responsabilidade do prestador de serviços.

Art. 140. É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

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

Art. 141. O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do prestador de serviços, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 142. O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

- I - declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água tratada; ou
- II - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

CAPÍTULO XXVII DA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Art. 143. O prestador de serviços será responsável pelo manejo, condicionamento, transporte e disposição adequada e ambientalmente aceitáveis dos lodos e subprodutos resultantes das unidades operacionais e dos processos de tratamento, em conformidade com a legislação e regulamentação ambiental vigente.

Art. 144. Os referidos sólidos deverão ser drenados e/ou secados, anteriormente à sua disposição final devendo a parte líquida drenada ser recirculada para os sistemas de tratamento ou despejada, desde que satisfaça a legislação ambiental.

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

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

Art. 145. O uso de lodos e outros subprodutos de tratamento estarão sujeitos às normas que regem o assunto, observando-se, em especial, as Resoluções do CONAMA.

CAPÍTULO XXVIII DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Art. 146. O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

- I - por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão, conforme o caso; e
- II - por ação do prestador de serviços, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária.

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

CAPÍTULO XXIX DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 147. A fiscalização da ARCON-PA, quando das inspeções realizadas nas instalações e serviços executados pelo prestador de serviços, emitirá relatório:

- I - de conformidade, quando não forem observadas irregularidades no funcionamento das instalações ou na prestação do serviço;
- II - de não-conformidade do funcionamento das instalações ou na prestação do serviço.

§ 1º Ocorrendo não-conformidades, a ARCON-PA dará ao prestador de serviços prazo para resolvê-las.

§ 2º Vencido o prazo dado e se não resolvida a não-conformidade o prestador de serviços sofrerá sanções estabelecidas em Resolução específica, ou nos demais instrumentos normativos cuja competência fiscalizatória tenha sido delegada à ARCON-PA na forma do § 1º do art. 1º da Lei Estadual nº 6.099/97 e suas alterações.

§ 3º Durante as inspeções referidas no *caput* deste artigo, o prestador de serviços deve facilitar, à ARCON-PA, o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização.

Art. 148. A requerimento do interessado, para efeito de concessão de "habite-se" pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços a declaração de que:

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

Art. 149. Os usuários, mediante autorização por escrito, poderão receber ação fiscalizadora do prestador de serviços, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução.

Art. 150. As determinações da ARCON-PA, podem ocasionar gastos ao prestador de serviços que ainda não são contemplados nas tarifas, denominados custos regulatórios, que podem ser compensados no reajuste ou revisão tarifária seguinte, desde que devidamente comprovados pelo prestador de serviços

Art. 151. 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 ao prestador de serviços ou à ARCON-PA, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização do prestador de serviços.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá manter no sítio eletrônico e em todos os postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, formulário próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de 30 (trinta) dias para resposta.

Art. 152. Prazos menores, se previstos nos respectivos contratos de concessão e de programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

Art. 153. O prestador de serviços 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. 154. Cabe à ARCON-PA resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências do prestador de serviços com os usuários.

Parágrafo único. Na solução desses casos, a ARCON-PA poderá considerar o que dispuser o regulamento do prestador de serviços.

Art. 155. 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.

Art. 156. Esta Resolução entra em vigor em 180 (cento e oitenta) dias, a partir da data de sua publicação.

Art. 157. Revogam-se as disposições em contrário.