

**MANUAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – MPSAC  
SE A GENTE ENTENDE BEM, A GENTE ATENDE MELHOR!**

**TÍTULO I – PARTE GERAL.**

CAPÍTULO I – Do objetivo .....	Fls. 02
CAPÍTULO II – Da terminologia .....	Fls. 02
CAPÍTULO III – Da concessionária .....	Fls. 06
SEÇÃO I – Da competência .....	Fls. 06
SEÇÃO II – Das metas da concessionária .....	Fls. 07
SEÇÃO III – Dos encargos e responsabilidades .....	Fls. 07
SEÇÃO IV – Das prerrogativas .....	Fls. 08
CAPÍTULO IV - Do poder concedente .....	Fls. 09
CAPÍTULO V – Da fiscalização .....	Fls. 09

**TÍTULO II – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.**

CAPÍTULO I – Dos sistemas de distribuição de água potável e esgotamento sanitário.....	Fls. 10
SEÇÃO I – Dos princípios gerais .....	Fls. 10
SEÇÃO II – Cadastro de redes e instalações .....	Fls. 10
SEÇÃO III – Do assentamento e manutenção das redes .....	Fls. 11
SEÇÃO IV – Das ampliações, extensões e remanejamentos .....	Fls. 12
SEÇÃO V – Dos poços ou fontes alternativas de abastecimento de água.....	Fls. 13
SEÇÃO VI – Das fossas ou sistemas alternativos de esgotamento sanitário .....	Fls. 15
CAPÍTULO II – Do abastecimento de água potável e esgotamento sanitário e a empreendimentos do tipo loteamentos e conjuntos habitacionais .....	Fls. 16
CAPÍTULO III – Das medições e controle .....	Fls. 17
SEÇÃO I – Do abastecimento de água potável .....	Fls. 17
SEÇÃO II – Do esgotamento sanitário.....	Fls. 20
CAPÍTULO IV – Da qualidade, pressão e continuidade do abastecimento de água.....	Fls. 20
CAPÍTULO V – Da qualidade dos esgotos e lodos residuais .....	Fls. 21

**TÍTULO III – DOS CLIENTES**

CAPÍTULO I – Dos direitos dos clientes .....	Fls. 22
CAPÍTULO II – Dos deveres dos clientes .....	Fls. 23
CAPÍTULO III – Do atendimento aos clientes .....	Fls. 24
CAPÍTULO IV – Do cadastro de clientes .....	Fls. 25
CAPÍTULO V – Das ligações de água e esgoto .....	Fls. 26
SEÇÃO I – Das ligações provisórias .....	Fls. 27
SEÇÃO II – Das ligações definitivas .....	Fls. 27
CAPÍTULO VI – Da classificação e do faturamento dos serviços .....	Fls. 29
SEÇÃO I – Da classificação dos serviços .....	Fls. 29
SEÇÃO II – Do faturamento .....	Fls. 30
CAPÍTULO VII – Da cobrança e pagamento de contas .....	Fls. 31
CAPÍTULO VIII – Das fraudes .....	Fls. 32
CAPÍTULO IX - Das proibições, infrações e penalidades .....	Fls. 34
CAPÍTULO X – Da interrupção do fornecimento .....	Fls. 36
CAPÍTULO XI - Do cancelamento de inscrição .....	Fls. 37
CAPÍTULO XII – Das disposições gerais .....	Fls. 37
CAPÍTULO XII – Das disposições finais e transitórias .....	Fls. 37

## **TÍTULO I – PARTE GERAL**

### **CAPÍTULO I DO OBJETIVO**

Art. 1º – O presente Manual tem por objetivo definir as condições para a Prestação de Serviços de Abastecimento de Água Potável, coleta e tratamento de Esgotamento Sanitário realizado pela Concessionária dos Serviços no Município de Manaus, bem como estabelecer suas relações com os Clientes e seus respectivos direitos e obrigações.

### **CAPÍTULO II DA TERMINOLOGIA**

Art. 2º – Adota-se neste Manual a terminologia consagrada nas normas da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, e as que se seguem:

1. Agrupamento de Edificação - Conjunto de duas ou mais edificações em um lote de terreno.
2. Água Potável - É aquela com qualidade adequada ao consumo humano e que atenda às exigências do Contrato de Concessão, bem como da legislação pertinente.
3. Água Servida ou Residuária – Água oriunda dos ralos dos equipamentos. Ralos das pias do banheiro, da cozinha e box do banheiro.
4. Águas de Infiltração - Toda água, proveniente do subsolo, indesejável ao sistema separador e que penetra nas canalizações.
5. Alimentador predial- Tubulação que liga a fonte de abastecimento a um reservatório de água de uso doméstico (NBR-5626/98).
6. Área Atendida - Área urbana assim definida pelo seu Plano Diretor da Cidade, que dispõe de redes de distribuição ou de esgotamento sanitário, aprovadas ou construídas pela Concessionária e nas quais é permitido o faturamento pelos serviços de saneamento.
7. AGÊNCIA REGULADORA – Por força de Convênio firmado em 23 de março de 2000 o Município de Manaus instituiu a Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos do Estado do Amazonas, criada pela Lei Estadual nº 2.568, de 25 de novembro de 1999, como órgão regulador.
8. Captação – Conjunto de estruturas e dispositivos constituídos ou montados junto a um manancial, para suprir um serviço de abastecimento público de água destinada ao consumo humano.
9. CAIXA D'ÁGUA: reservatórios de água potável para uso doméstico que deve garantir no mínimo o necessário para 24 horas de consumo normal do edifício, sem considerar o volume de combate a incêndio.
10. Cavalete ou Quadro de Hidrômetro – Ponto de Entrega de água pela Concessionária que consiste num dispositivo padronizado para instalação de hidrômetro ou limitador de consumo, integrante do ramal predial de água.
11. Cliente - É o usuário do serviço, isto é, a pessoa física ou jurídica, particular ou pública, que recebe os serviços da Concessionária, quer seja proprietário, consórcio de proprietários, possuidor de fato ou de direito de imóvel ligado à rede de água e/ou esgoto ou que se localize em rua ou praça onde exista canalização de água e/ou esgoto e cuja matrícula se ache cadastrada no cadastro de clientes da Concessionária.
12. Cliente Factível - Aquele que não está ligado ao (s) serviço (s) de água e/ ou esgoto e se encontra dentro da área atendida.
13. Cliente Inadimplente – Aquele Cliente cujas faturas dos serviços não foram pagas no vencimento, as quais poderão ser objeto de cobrança administrativa ou judicial, passível de interrupção dos serviços, considerado o interesse da coletividade e as regras contidas nesse manual.
13. Cliente Potencial - Aquele que não dispõe de serviço (s) de água e/ou esgoto para o respectivo prédio, por estar fora da área atendida, mas dentro da área urbana

14. Colar de Tomada ou Peça de Derivação – Dispositivo aplicado à rede distribuidora de água para derivação do ramal predial.
15. Coletor Predial – Trecho de tubulação compreendido entre a última inserção do subcoletor, ramal de esgoto ou descarga e o coletor público ou sistema particular (NBR- 7367/88).
16. Concessionária – A prestadora dos serviços de saneamento, em caráter exclusivo, no Município de Manaus, em razão de Contrato de Concessão – Manaus Ambiental S/A.
17. Conjunto Residencial ou Habitacional – É o agrupamento de duas ou mais habitações unifamiliares ou multifamiliares, dotado de sistemas coletivos de água potável e/ou esgotamento.
18. Consumo Arbitrado ou Fixo - Volume estipulado para cobrança quando a Concessionária estiver impossibilitada de medir ou estimar por ponto de consumo.
19. Consumo Estimado – É o consumo mensal de água e/ou esgoto definido para ligação não hidrometrada e definido a partir do número de pontos de consumo.
20. Consumo Faturado de Água – Volume de água, expresso em m<sup>3</sup>, correspondente ao valor mensal faturado, definido a partir da leitura do hidrômetro, estimativa de consumo e/ou consumo arbitrado.
21. Consumo Medido – Volume de água, expresso em m<sup>3</sup>, registrado através de hidrômetro. 6
22. Consumo Médio Faturado – Média dos seis últimos consumos mensais faturados de uma ligação de água e/ou esgoto, expresso em m<sup>3</sup>.
23. Consumo Médio Medido – Média dos seis últimos consumos mensais medidos de uma ligação de água e/ou esgoto, expresso em m<sup>3</sup>.
24. Consumo Mínimo – Menor volume mensal de água, expresso em m<sup>3</sup>, atribuído a uma economia, considerado como base mínima para faturamento.
25. Conta – Documento hábil para cobrança e pagamento de débito contraído pelo Cliente, correspondente ao valor mensal da prestação de serviço público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes e faixas de consumo aplicadas a partir da tabela tarifária, além da discriminação de outros eventuais serviços contratados, multas aplicadas e parcelamentos provenientes de negociação de débitos vencidos e informações variadas sobre o serviço.
26. Contrato de Concessão – Contrato firmado entre a Concessionária e o Poder Concedente, em 04 de julho de 2000, para a prestação de serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário do Município de Manaus, seus anexos e eventuais aditivos.
27. Contribuição Pluvial Parasitária - Parcela do deflúvio superficial inevitavelmente absorvida pela rede coletora de esgoto sanitário.
28. Controle da Qualidade de Água de Abastecimento Público – É o conjunto de metodologias e atividades executadas pela Concessionária para controlar a potabilidade da água.
29. Corte de Ligação - Interrupção, por parte da Concessionária, do fornecimento de água ou coleta de esgoto ao Cliente, efetuada de acordo com as disposições do presente Manual.
30. Custo da Ligação - Valor faturado pela Concessionária para efetivação do serviço de água e/ou esgoto.
31. Declaração de Vistoria Técnica - É o documento expedido pela Concessionária, após a fiscalização, comprovando a regularidade do medidor e/ou a regularidade das instalações para fins de habite-se.
32. Declaração de Regularidade Definitiva - É o documento expedido após 06 (seis) meses da expedição da Declaração de Vistoria Técnica, se não detectada nenhuma irregularidade pela Concessionária.
33. Declaração de Viabilidade - É o documento, com validade pré-estabelecida, no qual a Concessionária informa ao Empreendedor da eventual disponibilidade de prestação dos serviços de água e de esgotamento sanitário em condições de satisfazer a demanda solicitada.
34. Derivação ou Ramal Predial de Água Externo - É a canalização compreendida entre o registro ou o hidrômetro da Concessionária e a rede pública de água, ou, na ausência destes, o alinhamento do imóvel e a rede pública.

35. Derivação ou Ramal Predial de Esgoto Externo - É a canalização compreendida entre a caixa da Concessionária e a rede pública de esgoto.
36. Dispositivo Limitador de Consumo - É o dispositivo instalado na rede ou no ramal predial de água para limitar o consumo de um determinado imóvel.
37. Economia – Unidade de consumo independente para efeito de faturamento da Concessionária, podendo ser Comercial, Industrial, Residencial, Pública e/ou Mista.
38. Economia Comercial - É uma unidade de consumo independente, para efeito de faturamento da Concessionária, destinada ao exercício de atividades comerciais e de serviços com fins lucrativos, que utiliza a água para finalidades sanitárias, abastecida com uma ou mais ligações.
39. Economia Industrial - É uma unidade de consumo independente, para efeito de faturamento da Concessionária, destinada ao exercício de atividades industriais e de serviços com fins lucrativos, que utiliza a água para finalidades produtivas e sanitárias, abastecida com uma ou mais ligações.
40. Economia Residencial - É uma unidade de consumo destinada a moradia independente, que utiliza o serviço de água e/ou esgotamento sanitário para fins domésticos, para efeito de faturamento da Concessionária, englobando, designadamente: casas, apartamentos, obras em construção e terrenos em loteamentos habitacionais, desde que sem fins lucrativos, reconhecidas legalmente.
41. Economia Pública - É uma unidade de consumo independente, para efeito de faturamento da Concessionária, correspondente a órgão de administração pública, direta ou indireta da esfera federal, estadual ou municipal, organizações cívicas e políticas, entidades de classe e sindicais e qualquer outra atividade não englobada nas anteriores, abastecida com uma ou mais ligações.
42. Edital – Edital nº 02/2000 elaborado pelo Estado do Amazonas, pela Comissão Estadual de Desestatização - COEDE e pela Companhia de Saneamento do Amazonas - COSAMA e que definiu as condições gerais para alienação de ações ordinárias do capital social da Manaus Saneamento S/A, através de Leilão, no qual a Concessionária sagrou-se vencedora.
43. Emissário - Equipamento que recebe o esgoto de um interceptor para tratamento utilizando-se da capacidade de autodepuração do corpo-receptor.
44. Empreendedor - Proprietário e/ou responsável pelo empreendimento.
45. Empreendimento - Construção destinada a abrigar qualquer atividade humana.
46. Esgoto Doméstico – Resíduo líquido decorrente do uso da água em cozinha, banheiro, sanitário, lavatório, lavanderia doméstica e demais atividades domésticas.
47. Esgoto Industrial - Despejo líquido resultante de processos industriais, respeitados os padrões de lançamentos estabelecidos.
48. Esgoto Sanitário -Despejo líquido constituído de esgotos domésticos e industrial, água de infiltração e a contribuição pluvial parasitária.
49. Esgoto Tratado – Considera-se esgoto tratado o efluente da unidade de tratamento que atende a legislação vigente quanto aos padrões de descarga e garante a classificação do corpo receptor segundo o CONAMA.
50. Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) – Conjunto de unidades de tratamento, equipamentos, órgãos auxiliares, acessórios e sistemas de atividades cuja finalidade é a redução das cargas poluidoras do esgoto sanitário e condicionamento da matéria residual resultante do tratamento (NBR 12209/92).
51. Fossa Séptica - Unidade de sedimentação e digestão, destinada ao tratamento dos esgotos sanitários.
52. Fraude - Todo e qualquer engodo destinado a induzir ou manter em erro a Concessionária para que o Consumidor obtenha vantagem ilícita para si ou para outrem.
53. Greide - Perfil longitudinal de um logradouro.
54. Hidrante - É o aparelho de utilização apropriado à tomada de água instalado na rede distribuidora de água, para combate a incêndio.

55. Hidrômetro ou Medidor - Hidrômetro é um aparelho destinado a indicar e totalizar, continuamente, o volume de água que o atravessa.
56. Imóvel – Área de terreno com ou sem edificação.
57. INMETRO- Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Órgão que aprova os modelos de equipamentos para aprovação;
58. Instalações Hidro sanitárias – Conjunto constituído do ramal predial interno e das instalações de água e esgoto internos dos empreendimentos.
59. Interceptor – Canalização de esgoto à qual são interligados os diversos coletores secundários, através de poços de visitas e/ou outra singularidade apropriada.
60. IPEM - Instituto de Pesos e Medidas do Amazonas (IPEM-AM) - órgão delegado do INMETRO que executa a fiscalização e verificação metrológica dos hidrômetros.
61. Juros - Compensação pelo pagamento diferido de uma obrigação do Cliente para com a Concessionária.
62. Lacre – Dispositivo que controla intervenções irregulares nos equipamento e instalações da Concessionária (hidrômetros, hidrantes e outros).
63. Ligações Mistas - Conceito teórico utilizado para efeito de faturamento da Concessionária e destinado a contemplar a situação de um local de consumo composto por economias de diversas categorias.
64. Ligação Predial de Água e/ou Esgoto - É a instalação da tubulação e seus acessórios que permite a efetivação do abastecimento de água potável e/ou coleta de esgoto.
65. Ligação Provisória – É a ligação concedida ao Cliente por prazo determinado.
66. Loteamento Privado ou Público - É a subdivisão de gleba em lotes destinados à edificação, com abertura de novas vias de circulação, de logradouros ou prolongamento, modificação ou ampliação das vias existentes, dotada de infraestrutura urbana, tais como abastecimento de água e esgotamento sanitário, rede de energia elétrica e telefônica, drenagem pluvial e outros.
67. Multa - Valor devido pelo Cliente, estipulado pela Concessionária, em razão de descumprimento de normas previstas neste Manual.
68. Poço ou Obra de Captação – É qualquer obra, sistema, processo, artefato ou sua combinação, empregados pelo homem com o fim principal ou incidental de extrair água de um manancial, superficial ou subterrâneo.
69. Poder Concedente – É o Município de Manaus – Prefeitura Municipal de Manaus.
70. Ponto de Consumo – Toda unidade, bujonada ou não, que possibilite o uso de água, tais como: torneira, chuveiros, vaso sanitário, bidê, banheira, etc.
71. Redes Distribuidora e Coletora - É o conjunto de canalizações e de peças que compõem os sistemas público de distribuição de água e de coleta de esgoto operados pela Concessionária.
72. Serviços de Saneamento – São os serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário prestados pela Concessionária nos termos do Contrato de Concessão.
73. Sistema de Abastecimento de Água Potável - Conjunto de unidades operacionais como captação, canalizações, estações de tratamento, reservatórios, elevatórias e demais instalações de propriedade ou operado pela Concessionária, destinado ao abastecimento de água potável.
74. Sistema de Esgotamento Sanitário - Conjunto de unidades operacionais como canalizações, estações de tratamento, elevatórias e demais instalações de propriedade ou operado pela Concessionária, destinado ao esgotamento dos refugos líquidos.
75. Sumidouro ou Poço Absorvente: Poço seco escavado no chão e não impermeabilizado, que orienta a infiltração de água residuária no solo (NBR 13969/97).
76. Supressão da Ligação - Retirada física do ramal predial e/ou cancelamento das relações contratuais Concessionária-Cliente, em decorrência de infração às normas da Concessionária, e/ou a pedido do Cliente.
77. Tabela ou Estrutura Tarifária – Conjunto de faixas de consumo, segmentado por classes de clientes, que visa determinar o valor da conta mensal da prestação de serviços.
78. Tarifa – Valor cobrado pelo consumo mensal dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, estabelecido no Contrato de Concessão e homologado pelo Poder

Concedente, definido segundo as faixas e classes de consumo de uso dispostas na tabela tarifária da Concessionária.

79. Tarifa Mínima - Valor mínimo que deve pagar o Cliente pelos serviços de abastecimento de água potável e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as categorias definidas na tabela tarifária da Concessionária.

80. Tubo de Inspeção e Limpeza (TIL) – Dispositivo não visitável que permite inspeção e introdução de equipamento de desobstrução e limpeza na tubulação do esgoto sanitário. (NBR-7367/88).

81. Uso Fraudulento ou Clandestino - Qualquer uso do serviço da Concessionária sem a correspondente compensação tarifária prevista neste Manual, excetuada a hipótese de inadimplência.

82. Unidade usuária – Economia ou conjunto de economias atendidas por meio de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

83. Valor Faturado de Esgoto - Valor do serviço de esgotamento sanitário definido a partir do consumo de água medido, estimado ou arbitrado.

84. Viabilidade de área – Área com disponibilidade de prestação dos serviços de água e de esgotamento sanitário em condições de satisfazer a demanda do Cliente.

85. Vistoria técnica – Procedimento de inspeção da unidade usuária, com vistas a verificar a sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do prestador de serviços, podendo ser realizadas nas instalações para fins de habite-se ou no medidor para verificar a necessidade de redimensionar, remanejar ou substituir o medidor inspecionado.

### **CAPÍTULO III DA CONCESSIONÁRIA**

#### **Seção I Da Competência**

Art. 3º - Compete à Concessionária a exclusividade da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotamento sanitário, no município de Manaus, autorizada pelo art. 175 da Constituição Federal, pelas Leis Federais n.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, 9.074 de 7 de julho de 1995, 9.648, de 27 de maio de 1998, pela Lei Orgânica do Município, pela Lei Municipal nº 513, de 16 de dezembro de 1999, nos termos do Edital e do Contrato de Concessão.

Parágrafo Primeiro - A Concessionária poderá prestar, desde que autorizado pelo Poder Concedente, serviços acessórios ou adicionais aos serviços de saneamento, nos termos do Contrato de Concessão.

Parágrafo Segundo - Dentre os serviços acessórios que poderão ser prestados pela Concessionária mediante requerimento do interessado e pagamento dos respectivos custos, incluem os de desentupimento de esgotos e regularização de ligações de água na propriedade do interessado.

Art. 4º - Compete à Concessionária conceder a viabilidade de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário de todo e qualquer empreendimento no Município de Manaus, assim como sua ligação ou interligação à rede pública de abastecimento de água e rede coletora de esgoto, quando viável.

Parágrafo Único – Para os casos de captação de águas subterrâneas, a análise para viabilidade se fará junto ao órgão competente.

Art. 5º - Compete à Concessionária propor normas de sistema de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário, aprovação de projetos, fiscalização, acompanhamento de execução e concessão de Declaração de Aprovação de Vistoria Técnica a empreendimentos.

## **Seção II Das Metas da Concessionária**

Art. 6º – A Concessionária tem como objetivo permanente executar os serviços de saneamento de modo a atender as necessidades de interesse público, respondendo às exigências de qualidade, continuidade, regularidade, eficiência, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação, segurança e modicidade das tarifas de acordo com os padrões e metas estabelecidos no Contrato de Concessão, no Edital e neste Manual, tendo como finalidades constantes:

- a) A satisfação do Cliente, consistente com os padrões profissionais e com a ética;
- b) A melhoria contínua dos serviços;
- c) A devida consideração aos requisitos da sociedade e do meio ambiente;
- d) A eficiência na prestação dos serviços;
- e) O cumprimento dos planos de exploração;
- f) O equilíbrio econômico financeiro do Contrato de Concessão.

Art. 7º – A Concessionária tem como metas de cobertura e qualidade, para o prazo da concessão, as previstas no Anexo 1 do Contrato de Concessão.

## **Seção III Dos Encargos e Responsabilidades da Concessionária.**

Art. 8º – Constituem encargos e responsabilidades da Concessionária, o cumprimento do Contrato de Concessão, em especial:

- I. Prestar serviços adequados na forma da lei, dos regulamentos pertinentes, das normas técnicas aplicáveis e do Contrato de Concessão, administrando, operando e mantendo os sistemas de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário de modo a garantir o atendimento dos objetivos gerais da concessão, os padrões de qualidade, a preservação dos bens consignados à prestação dos serviços em níveis eficientes de custo;
- II. Prestar contas da execução das obras e da gestão dos serviços ao PODER CONCEDENTE, à entidade reguladora e aos usuários pela sua representação, por meio da elaboração e da divulgação de Relatórios Mensais de Administração a serem consolidados no Relatório Anual de Administração, que deverão conter informações gerais e específicas sobre os serviços, envolvendo a qualidade e custo do atendimento, ocorrências operacionais relevantes, investimentos realizados e outras que possibilitem o conhecimento geral da evolução dos serviços prestados;
- III. Promover as ações necessárias para as ligações dos Clientes aos sistemas de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, medição dos volumes consumidos e faturamento dos serviços prestados;
- IV. Cobrar dos Clientes os serviços prestados, impondo sanções aos inadimplentes, observadas as condições estabelecidas no Contrato de Concessão, em especial seus Anexos 03, 09 e 10 e o disposto neste Manual;
- V. Colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos concedidos, em locais de fácil acesso, livros destinados ao registro de reclamações e sugestões, os quais serão periodicamente verificados pelo Poder Concedente, em todos os locais com Serviço

de Atendimento Personalizado, os quais são mensalmente divulgados pela Concessionária nas faturas mensais.

- VI. Enviar trimestralmente ao Poder Concedente um relatório sobre as reclamações dos Clientes registradas, as respostas formuladas e as providências adotadas pela Concessionária.

Parágrafo Único – Para cumprimento do inciso II acima referido, a Concessionária encaminhará ao Poder Concedente os relatórios periódicos anuais e publicará, anualmente, nos jornais de grande circulação do Município de Manaus, seu balanço patrimonial e demonstrações financeiras.

Art. 9º - A Concessionária será responsável pelas avaliações de desempenho de cada unidade vinculada aos serviços, bem como pelas análises de laboratório que visem garantir que a qualidade de água fornecida aos Clientes esteja dentro dos parâmetros estabelecidos pela legislação e pelo Contrato de Concessão.

Art. 10 - A Concessionária será responsável, por si e por seus sucessores, assim como por seus eventuais contratados, por todos e quaisquer danos e prejuízos que, a qualquer título, venha a causar aos Clientes, ao Poder Concedente e/ou a terceiros, em decorrência da execução de suas atividades.

Art. 11– A Concessionária obriga-se a informar ao Poder Concedente quais- quer atos ou fatos ilegais ou ilícitos de que tenha conhecimento em razão da prestação dos Serviços de Saneamento.

#### **Seção IV** **Das Prerrogativas da Concessionária**

Art. 12 - A concessão para exploração do serviço público de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário confere à Concessionária, dentre outras, as seguintes prerrogativas:

- I. Utilizar, pelo prazo da concessão outorgada e sem ônus, os terrenos e bens de domínio público, estabelecendo sobre eles as benfeitorias e/ou servidões que se tornarem necessárias à exploração do serviço, com sujeição aos regulamentos administrativos próprios, excluindo-se da prerrogativa as ações necessárias ao desenvolvimento de atividades acessórias e/ou adicionais, conforme previsto no Contrato de Concessão;
- II. Promover desapropriações, instituição de servidões administrativas e ocupações provisórias de bens e áreas necessárias à prestação, melhoramento, ampliação ou conservação das obras e dos serviços de saneamento, arcando com o pagamento das indenizações correspondentes;
- III. Contratar terceiros, por sua conta e risco, para o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares à concessão, bem como a implantação de projetos associados, sem prejuízo de suas responsabilidades perante o Poder Concedente;
- IV. Realizar fiscalizações nas instalações vinculadas aos serviços e na forma de utilização das mesmas pelos Clientes, orientando-os, se for necessário, para a sua adequada utilização, podendo, em último caso, impor as devidas sanções.

Art. 13 – As prerrogativas conferidas à Concessionária em função do Contrato de Concessão não afetarão os direitos de terceiros e dos Clientes, que ficam expressamente ressalvados.

Art. 14 – Nas suas contratações com terceiros, a Concessionária se obriga a zelar pelo cumprimento rigoroso das disposições do Contrato de Concessão, deste Manual e demais normas legais, regulamentares e técnicas aplicáveis, sobretudo no que diz respeito às medidas de salvaguarda dos usuários dos serviços concedidos, do pessoal afeto à concessão e ao meio ambiente.

#### **CAPÍTULO IV DO PODER CONCEDENTE**

Art. 15 – Para o desenvolvimento das atividades decorrentes da Concessão, incumbe ao Poder Concedente, cumprir os encargos previstos no Contrato de Concessão, em especial:

- I. Prestar assistência, se for o caso, em tratativas junto aos órgãos competentes nas questões relacionadas a licenciamento ambiental;
- II. Fiscalizar a execução dos serviços objeto da Concessão, zelando pela sua boa qualidade, assegurando sua eficiência e a modicidade do preço para os usuários, inclusive recebendo e apurando queixas e reclamações dos mesmos;
- III. Providenciar a declaração de utilidade pública dos bens e áreas necessárias à execução do objeto da Concessão, para fins de desapropriação ou instituição de servidões administrativas e a ocupação provisória de bens imóveis necessários à execução e conservação de obras e serviços vinculados à Concessão;
- IV. Colaborar com a Concessionária, quando solicitado e nos limites de sua competência, no acesso aos locais e instalações necessários à execução de serviços de manutenção e reparos;
- V. Aprovar o reajustamento das tarifas a serem cobradas pela Concessionária, de acordo com os critérios e prazos estabelecidos no Contrato de Concessão e com base no índice homologado pela ARSAM;
- VI. Observadas as metas contidas no Anexo 1 do Contrato de Concessão, exigir que a prestação dos serviços cumpra seu papel como fator de desenvolvimento social através do atendimento da demanda e plena adequação ambiental;
- VII. Apoiar a política urbanística, especialmente no que concerne ao desenvolvimento de áreas de expansão urbana;
- VIII. VIII. Exigir o pleno atendimento às leis de defesa dos Consumidores.

#### **CAPÍTULO V DA FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Art. 16 – A fiscalização da concessão, abrangendo todas as atividades da Concessionária, durante todo o prazo do Contrato de Concessão, será executada pelo Poder Concedente, diretamente ou por meio de órgão encarregado regi- mentalmente da fiscalização dos serviços públicos.

Art. 17 – A Concessionária, a Agência Reguladora e o Poder Concedente pautarão o seu relacionamento pela compatibilização dos interesses dos Clientes com a consolidação e desenvolvimento da prestação do serviço público em Concessão, adotando soluções consensuais e que imprimam resolutividade para os problemas que possam ocorrer, tal como previsto na cláusula 25ª do Contrato de Concessão.

Art. 18 – Os representantes da fiscalização terão livre acesso, em qualquer época, a pessoas, obras, instalações e equipamentos vinculados ao serviço público concedido, inclusive seus registros contábeis, podendo requisitar in- formações e esclarecimentos que permitam aferir a correta execução do Contrato de Concessão, bem como os dados considerados necessários para o controle estatístico e planejamento do setor de saneamento básico.

Art. 19 – O desatendimento, pela Concessionária, das solicitações, notificações e determinações da fiscalização implicará na aplicação das penalidades autorizadas pelo Contrato de Concessão e anexos.

Art. 20 – Sobre os valores do faturamento da Concessionária incidirá uma taxa de até 1% (um por cento) a ser paga a ARSAM, ao Poder Concedente ou ao órgão ou entidade por ele expressamente indicada e destinada a ressarcimento dos custos de fiscalização da Concessão.

## **TÍTULO II – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

### **CAPÍTULO I DOS SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

#### **Seção I Dos Princípios Gerais**

Art. 21 - Os sistemas de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário, no Município de Manaus, serão construídos pela Concessionária, ou por terceiros por ela autorizados, e respeitarão as normas técnicas da ABNT e as normas da Concessionária.

Art. 22 - Toda edificação permanente urbana, residencial, uni ou multifamiliar, condominial, comercial e industrial, situada em área onde houver sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário disponíveis, deverá, obrigatoriamente, conectar-se aos sistemas públicos referidos, por força do disposto no artigo 45 da Lei federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, regulamentada pelo Decreto federal nº 7.217, de 21 de junho de 2010 e art. 14 do Código Sanitário de Manaus.

Parágrafo Primeiro - Na ausência de sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, serão admitidas soluções alternativas, em caráter provisório, observadas as normas editadas pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos.

Parágrafo Segundo - O abastecimento de água a partir de solução alternativa, nas hipóteses admitidas em lei, não exclui a obrigatoriedade da ligação da edificação ao sistema público de esgotamento sanitário, quando o referido sistema estiver disponível.

Parágrafo Terceiro: A responsabilidade pelo pagamento do serviço de fornecimento de água e de coleta de esgoto é vinculada ao usuário e não ao imóvel. 16

#### **Seção II Cadastro de Redes e Instalações**

Art. 23 – A Concessionária deverá dispor de um sistema informatizado de Cadastro Técnico, incluindo instalações físicas, equipamentos e redes.

Parágrafo Primeiro - Neste sistema deverão ser registrados bens de superfície e subterrâneos, incluindo rede de distribuição de água e rede coletora de esgotos, com grau detalhado que possibilite o completo conhecimento da sua existência, localização e estado.

Parágrafo Segundo - O acesso a este banco de dados é restrito à Concessionária e à AGÊNCIA REGULADORA.

### **Seção III**

#### **Do Assentamento e Manutenção das Redes**

Art. 24 – O assentamento de canalizações e coletores, a instalação de equipamentos e a execução de derivações serão efetuados pela Concessionária ou por terceiros por ela autorizados, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais e/ou a legislação aplicável.

Parágrafo Primeiro – O assentamento se dará em logradouros públicos ou em propriedade privada, mediante instituição de servidão de passagem ou desapropriação.

Parágrafo Segundo- O espaço público onde estão instaladas canalizações em serviço não poderá ser apropriado por particulares ou desviado da sua finalidade.

Art. 25 - A operação e manutenção dos sistemas de água e esgoto sanitários, compreendendo todas as suas instalações, serão executadas pela Concessionária, ou por terceiros por ela autorizados.

Parágrafo Primeiro – Na ocorrência de incêndio, o corpo de bombeiros terá competência para operar os hidrantes e permissão para operar os registros da rede de abastecimento de água.

Parágrafo Segundo – A Concessionária disponibilizará locais, em seus reservatórios ou nas captações, para abastecimento dos carros de combate a incêndios.

Art. 26 – Para cumprimento das metas contratuais de expansão dos serviços, o assentamento das redes de distribuição de água potável e coletoras de esgoto será efetuado em logradouros nos quais a prefeitura houver definido o greide.

Parágrafo Único. Mesmo que haja prévia permissão da municipalidade, a execução de rede distribuidora de água e coletora de esgoto em logradouro público, sem greide definido, ficará a critério da Concessionária.

Art. 27 - A execução de obras em sistemas de distribuição de água ou de esgotamento sanitário, a cargo da Concessionária ou do interessado, respeitarão as normas da ABNT e as normas da Concessionária, nos termos deste Manual.

Art. 28 - As canalizações, coletores, derivações, sistemas isolados e instalações vinculadas aos serviços de saneamento, assentados pela Concessionária ou por terceiros, integrarão o patrimônio público, independentemente de qualquer formalidade, obedecidas a legislação em vigor no que tange a regularidade ambiental.

Art. 29 – Os danos patrimoniais causados em tubulações, acessórios e/ou instalações dos sistemas de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário serão reparados pela Concessionária às expensas do danificador, sem prejuízo de aplicação das sanções cabíveis, previstas neste Manual e na legislação vigente.

Art.30. A Concessionária terá responsabilidade pela manutenção das redes de distribuição de água e de esgotamento sanitário e de seus ramais externos, o que implica na retirada da pavimentação, escavação, reparo da instalação hidráulica, substituição de peças e materiais, reaterro, recomposição de pavimentação asfáltica, os quais deverão ser de padrão e qualidade similares aos originais.

Parágrafo Único – Quando o dano causado for atribuído ao Cliente ou terceiro ou ocasionado por serviço solicitado, os reparos serão executados pela Concessionária às expensas de quem lhe deu origem.

#### **Seção IV** **Das Ampliações, Extensões e Remanejamentos**

Art. 31 - As ampliações e extensões dos sistemas de distribuição de água potável e de esgotamento sanitário serão atendidos pela Concessionária quando técnica e economicamente viáveis, de acordo com o Plano Diretor de Água Potável e o Plano Diretor de Esgotos Sanitários, aprovados pelo Poder Concedente e respeitando-se as metas contidas no Contrato de Concessão.

Parágrafo Único - As respectivas obras serão efetuadas pela Concessionária ou por terceiros por ela autorizados.

Art. 32 – A execução de ampliações e extensões dos sistemas de distribuição de água potável e de esgotamento sanitário, que excedam as metas a que está obrigada a Concessionária, serão da responsabilidade do respectivo interessado.

Parágrafo Primeiro - Para execução, o projeto das obras deverá, obrigatoriamente, ser previamente aprovado pela Concessionária, correndo os custos da aprovação pelo interessado, nos termos deste Manual.

Parágrafo Segundo - O projeto deverá incluir todas as especificações técnicas e não poderá ser alterado no decurso da obra sem a prévia aprovação da Concessionária.

Parágrafo Terceiro - A execução das obras citadas será fiscalizada pela Concessionária, correndo os custos da fiscalização pelo interessado, nos termos deste Manual.

Parágrafo Quarto - A critério da Concessionária, esta poderá participar na execução das obras e seu respectivo custo.

Parágrafo Quinto - O interessado deverá providenciar a liberação de áreas de servidão ou desapropriação para implantação das obras, as quais deverão estar juridicamente legalizadas quando do seu recebimento pelo poder público.

Art. 33 – Sem prejuízo das comunicações e autorizações do Poder Público, a execução de obras que exija o remanejamento de canalizações de água e esgoto pertencentes ao sistema sob a responsabilidade da Concessionária, em propriedades particulares ou logradouros públicos, deverá ser comunicada à Concessionária com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, para que esta tome as devidas providências, correndo as despesas a cargo do interessado.

Art. 34 - As ampliações, extensões e remanejamentos de sistemas de distribuição de água potável ou de esgotamento sanitário, executados pela Concessionária, ou por terceiros por ela autorizados, integrarão o patrimônio público, independentemente de qualquer formalidade e estarão afetos à prestação do serviço público.

Art. 35 - Outras ampliações, extensões e remanejamentos de sistemas de distribuição de água potável ou de esgotamento sanitário, executados por terceiros interessados, poderão integrar o patrimônio da Concessionária, a critério da mesma.

Art. 36 – Concluídas as ampliações, extensões e remanejamentos, executados pela Concessionária, será efetuado o cadastro, pela mesma, ou pelos agentes por ela contratados, onde estarão registradas informações técnicas e comerciais, tais como: a profundidade, tubulações, conexões e tipo de material, como também a disposição destas com relação à localização do arruamento, nome dos logradouros (ruas, avenidas, becos, travessas, etc.), a identificação dos pontos fixos, características da propriedade, identificação dos Clientes, tipo de pavimentação para fins de identificação e/ou para manutenção quando necessário. Parágrafo Único - No caso de se tratar de obras executadas por terceiros, o recebimento das mesmas pela Concessionária, será condicionado à entrega do respectivo Cadastro, conforme especificações da Concessionária.

## **Seção V**

### **Dos Poços ou Fontes Alternativas de Abastecimento de Água**

Art. 37 – Mediante autorização expressa do Poder Concedente, a Concessionária poderá perfurar e/ou se utilizar de fontes de água subterrânea como alternativa ou em complemento às fontes superficiais, de acordo com o disposto no Contrato de Concessão.

Parágrafo Único - No caso de interferência de captações de terceiros, o abastecimento público a cargo da Concessionária terá prioridade, nos termos da legislação vigente.

Art. 38 - A execução da perfuração de poços, pela Concessionária ou por terceiros por ela autorizados, deverá ser realizada em observância às disposições contidas na Lei Estadual n.º 2.712 de 28.12.2001, neste Manual, nas normas da ABNT e demais normas legais, regulamentares e técnicas aplicáveis.

Parágrafo Primeiro - De modo a precaver eventuais danos ao sistema público de abastecimento, todos os poços, a serem executados por particulares, no Município de Manaus, deverão ser devidamente cadastrados na Concessionária e nos órgãos estaduais e municipais de controle da saúde e dos recursos hídricos.

Parágrafo Segundo - A execução e operação de obras para captação de águas subterrâneas dependerão de prévio licenciamento ambiental, na forma prevista no Regulamento da Lei n.º 2.712 de 28.12.2001, sem prejuízo da outorga para o direito de uso das águas e das demais autorizações concedidas pelas autoridades ambientais do Município ou do Estado.

Art. 39 - Os estudos hidro geológicos, projetos e as obras de captação de águas subterrâneas, bem como sua operação e manutenção, deverão ser realizados por profissionais, empresa ou instituições legalmente habilitadas perante o Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Estado do Amazonas, exigindo-se o comprovante de Anotação de Responsabilidade Técnica.

Art. 40 - A implantação de distritos industriais e de projetos de irrigação, colonização ou de outros que dependam da utilização de águas subterrâneas ou que sobre elas possam causar impacto, localizados no Município de Manaus, deverá ser precedida de estudos hidro geológicos para avaliação do potencial de suas reservas hídricas e para o correto dimensionamento das vazões a ser- em extraídas, sujeitos à previa aprovação da Concessionária, às normas deste Manual, da Lei Estadual em vigor e às demais estabelecidas pelo Conselho Estadual de Recursos Hídricos.

Parágrafo Único - Os estudos hidro geológicos e projetos de obras de captação deverão ser protocolados no Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas - IPAAM, com fins de análise e emissão das autorizações, bem como o exercício da gestão das águas subterrâneas.

Art. 41 – A captação de águas subterrâneas do Município de Manaus deve ser realizada em observância à Política Estadual de Recursos Hídricos estabelecida na Lei Estadual n.º 2.712 de 28.12.2001, ao Plano Ambiental do Estado do Amazonas, aos Planos de Utilização de Recursos Hídricos Subterrâneos, bem como às disposições contidas nas normas da Concessionária e nas demais normas legais, regulamentares e técnicas aplicáveis.

Parágrafo Único - A exploração de águas subterrâneas sem observância dos Planos e normas mencionados no caput deste artigo sujeitarão ao infrator às penalidades dispostas em Lei. 20

Art. 42 – Excetuando-se as hipóteses previstas no art. 23 da Lei Estadual n.º 2.712 de 28.12.2001, toda a captação de água de aquíferos subterrâneos necessita de outorga.

Parágrafo único - As captações de águas subterrâneas que dispensarem a outorga, na forma do artigo 23 da Lei Estadual n.º 2.712 de 28.12.2001, necessitam ser cadastradas pelo Instituto de Proteção Ambiental - IPAAM.

Art. 43 - Em caso de risco de escassez das águas subterrâneas ou sempre que o interesse público o exigir e sem que assista ao outorgado direito à indenização a qualquer título, a autoridade outorgante poderá:

- I. Determinar a suspensão da outorga de uso até que o aquífero se recupere ou seja superada a situação que determinou a escassez de água;
- II. Determinar restrição ao regime de operação outorgado;
- III. Revogar a outorga de direito de uso da água subterrânea.

Art. 44 - A captação de água subterrânea estará subordinada à existência de condições naturais que não venham a ser comprometidas, quantitativa ou qualitativamente, pela exploração pretendida.

Art. 45 - Quando necessário à conservação ou manutenção do equilíbrio natural das águas subterrâneas, dos serviços públicos de abastecimento de água ou por motivos hidro geológicos ou ambientais, o Poder Executivo poderá instituir áreas de proteção, restringir as vazões captadas por poços, estabelecer distâncias mínimas entre estes e tomar outras medidas que o caso requerer.

Art. 46 - Os poços abandonados ou em funcionamento que estejam acarretando poluição ou representem risco ao aquífero subterrâneo, bem como as perfurações realizadas para outros fins que não a captação de água deverá ser adequadamente tamponada pela Concessionária, de forma a evitar acidentes, contaminação ou poluição do aquífero.

Art. 47 - A captação de água para fins de distribuição por caminhões ou carros-pipa, com natureza comercial ou não, somente poderá ser feita com prévia autorização do Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM e da Secretaria Municipal de Saúde e a Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Sustentabilidade.

Parágrafo Primeiro - Os responsáveis pela captação de que trata o caput deste artigo deverão proceder análises físico-química e biológica, trimestralmente, e encaminhar os respectivos resultados ao IPAAM, Agência Reguladora e Secretaria Municipal de Saúde.

Parágrafo Segundo - Sem prejuízo no disposto no parágrafo anterior, sempre que entender necessário, poderão os órgãos competentes determinar a realização de outras análises.

Art. 48 - A vigilância da qualidade da água dos poços ou fontes alternativas de abastecimento deverá respeitar os parâmetros físico-químicos e bacteriológicos estabelecidos pelo Padrão de Potabilidade da Portaria n.º 2.914, de 12 de dezembro de 2011, do Ministério da Saúde, ou outra que venha a substituí-la, bem como a frequência de análises nela prevista.

Parágrafo Primeiro - Será responsável pela vigilância da qualidade da água do poço o responsável pela sua operação e/ou proprietário da edificação permanente urbana.

Parágrafo Segundo - O cliente que for abastecido pelo sistema da Concessionária, assim como por poço próprio ou outra fonte alternativa, deverá instalar redes internas independentes, consoante ao disposto no Inciso III, do artigo 18, do Decreto n.3910, de 27 de agosto de 1997 - Código Sanitário de Manaus e artigo 7º do Decreto 7217/2010.

Art. 49 - Todos os poços deverão conter medição de volume de vazão (hidrometração) individualizada.

Parágrafo Primeiro - O hidrômetro deverá ser adquirido pelo Cliente, junto à Concessionária que o instalará na saída do poço, de acordo com as normas estabelecidas pela ABNT, devendo o mesmo ser verificado pelo INMETRO.

Parágrafo segundo: A adoção de sistemas alternativos não autoriza o desligamento da unidade à rede pública seja de água ou de esgoto sanitário disponível, e sujeita ao usuário ligado à rede ao pagamento de tarifa mínima e/ou ao valor correspondente ao consumo.

## **Seção VI.**

### **Das Fossas ou Sistemas Alternativos de Esgotamento Sanitário**

Art. 50 - A Concessionária poderá efetuar o esgotamento sanitário através de fossas e sistemas alternativos de esgotamento sanitário, de acordo com o disposto no Contrato de Concessão.

Parágrafo Único - A respectiva execução deverá ser realizada em observância às disposições contidas neste Manual, nas normas da ABNT e demais normas legais, regulamentares e técnicas aplicáveis.

Art. 51 - Quando não houver viabilidade de esgotamento sanitário, através do sistema da Concessionária, os interessados deverão construir sistemas alternativos, em observância às disposições contidas neste Manual, nas normas da ABNT e demais normas legais, regulamentares e técnicas aplicáveis.

Parágrafo Primeiro - A manutenção e operação do dispositivo de trata este artigo será de responsabilidade do interessado, que responderá por impactos e eventuais danos ambientais.

Parágrafo Segundo - Estes dispositivos são considerados transitórios e deverão ser obrigatoriamente desativados ou adaptados, às expensas do Cliente, quando da disponibilidade do serviço através do sistema da Concessionária.

## **CAPÍTULO II DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO A EMPREENDIMENTOS DO TIPO LOTEAMENTOS E CONJUNTOS HABITACIONAIS**

Art. 52 – Nos termos da Lei Federal n.9.785/99, a infra estruturação de todo e 22 qualquer loteamento e conjunto habitacional, no Município de Manaus, destinado a implantação de sistemas de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, será da responsabilidade do respectivo empreendedor.

Art. 53 - A implementação dos sistemas de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário, a cargo do empreendedor, deverá ser previamente aprovada pela Concessionária, observando o seguinte processo:

- a) Declaração de Viabilidade;
- b) Declaração de Vistoria Técnica;
- c) Declaração de Regularidade Definitiva.

Parágrafo Primeiro - Os custos administrativos inerentes à cada fase do processo serão de responsabilidade do empreendedor.

Parágrafo Segundo - Pedido da Declaração de Viabilidade - Conforme normas da Concessionária, o empreendedor requererá a Declaração de Viabilidade de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a ser emitida pela Concessionária.

Parágrafo Terceiro - Pedido da Declaração de Aprovação de Projeto - O empreendedor deverá apresentar, para obtenção da Declaração de Aprovação de Projeto, o projeto realizado em obediência às normas vigentes.

- I. Nenhuma construção em loteamentos e conjuntos habitacionais, situados na cidade de Manaus, poderá ser iniciada se não dispuser dos projetos básicos completos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, aprovados pela Concessionária, devendo, referidos projetos estarem à disposição da Concessionária na obra.
- II. Em caso de alteração do projeto aprovado pela Concessionária, o empreendedor deverá requerer novo estudo de viabilidade técnica e aprovação do projeto alterado, arcando com os custos destes serviços.
- III. Os projetos, memórias e cálculos apresentados terão como responsáveis exclusivos os profissionais habilitados que os assinarem como autores.

Parágrafo Quarto: - Declaração de Vistoria Técnica - Após execução das obras, o empreendedor requererá à Concessionária vistoria para constatação de que a obras estão em conformidade com as normas da Concessionária, de modo que se permita a interligação, total ou parcial, dos sistemas do empreendimento aos sistemas da Concessionária, ou permitir sua operação pela Concessionária, nos casos de sistemas isolados ou independentes.

- I. O empreendedor deverá permitir livre acesso à Concessionária, ou a terceiros por ela autorizados, para eventual fiscalização das instalações, inclusive durante a execução dos serviços.
- II. A responsabilidade de execução de qualquer obra da construção, edificação, assentamento e conservação de máquinas, motores e equipamentos, caberá exclusivamente ao profissional habilitado, na qualidade de responsável técnico da obra.
- III. O empreendedor deverá providenciar a liberação de áreas de servidão ou desapropriação para implantação das obras citadas, as quais deverão estar juridicamente legalizadas quando do seu recebimento pela Concessionária.
- IV. Quando da transferência dos sistemas de água e esgoto para a Concessionária, o empreendedor deverá entregar à Concessionária o cadastro, onde estarão registradas

informações técnicas e comerciais, tais como: a profundidade, tubulações, conexões e tipo de material, como também a disposição destas com relação à localização do arruamento, nome dos logradouros (ruas, avenidas, becos, travessas, etc.), a identificação dos pontos fixos, características da propriedade, identificação dos Clientes, tipo de pavimentação para fins de identificação e/ou para manutenção quando necessário.

- V. A critério da Concessionária, esta poderá participar na execução das obras e seu respectivo custo.

Parágrafo Quinto - Declaração de Regularidade Definitiva - Decorrido o prazo de validade da Declaração de Regularidade Provisória, e resolvidas as pendências constatadas na vistoria e não havendo se detectado outra irregularidade, a Concessionária emitirá a Declaração de Regularidade Definitiva, documento hábil para aprovação e registro do empreendimento perante as autoridades competentes.

Art. 54 – Quando do registro dos loteamentos e conjuntos habitacionais, no Registro de Imóveis, as instalações de abastecimento de água e esgotamento sanitários construídos pelo empreendedor, serão transferidas à Concessionária, respeitadas as formalidades legais.

Art.55 – Sempre que loteamentos ou conjuntos habitacionais forem amplia- dos, as despesas decorrentes de reforço ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário serão da responsabilidade do empreendedor.

### **CAPÍTULO III DAS MEDIÇÕES E CONTROLE**

#### **Seção I Do Abastecimento de Água Potável**

Art. 56- O consumo de água potável poderá ser regulado por meio de hidrômetro ou de dispositivo limitador de consumo.

Parágrafo Primeiro - A definição das características do hidrômetro ou do dispositivo limitador de consumo será de responsabilidade da Concessionária.

Parágrafo segundo - É obrigatória a adoção de hidrômetros para medição de consumo classificado como industrial e público.

Parágrafo Terceiro - Para os consumos classificados como residencial ou comercial, a instalação de hidrômetro será feita progressivamente, segundo planejamento técnico da Concessionária.

Art. 57 - A instalação e a manutenção dos hidrômetros e dos dispositivos limitadores de consumo serão efetuadas pela Concessionária, ou terceiros por ela autorizados.

Parágrafo Primeiro - Os hidrômetros e os dispositivos limitadores de consumo de que trata este Capítulo são de propriedade da Concessionária.

Parágrafo Segundo - O Cliente é responsável pela guarda e conservação dos hidrômetros e dos dispositivos limitadores de consumo e responderá pelas despesas sempre que ficar demonstrada a falta de proteção e guarda dos mesmos.

Parágrafo Terceiro - Nos imóveis multifamiliares que sejam edificados a partir da edição desse manual, a instalação dos hidrômetros será de responsabilidade do empreendedor, conforme artigo 50 da Lei Municipal n.º 1.092/07.

Parágrafo Quarto - Os medidores deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços.

Parágrafo Quinto - Somente o prestador de serviços ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o medidor, e poderá indicar novos locais de instalação em comum acordo com o Usuário, desde que respeitadas as disposições técnicas aplicáveis.

Parágrafo Sexto - A substituição do medidor decorrente do desgaste normal de seus mecanismos será executada pelo prestador de serviços, ou por terceiro por ela autorizado, sempre que necessário, para o usuário, mediante prévio comunicado.

Parágrafo Sétimo - A substituição do medidor decorrente da violação de seus componentes será executada pelo prestador de serviços, ou por terceiro por ela autorizado e desde que provada a culpa, com ônus para o usuário, sem prejuízo da aplicação de eventuais penalidades previstas neste Manual.

Parágrafo Oitavo – Será obrigatória a solicitação do IPEM/AM para acompanhar os ensaios metrológicos a serem realizados nos medidores retirados por violação de seus componentes.

Art. 58 - Os hidrômetros e os dispositivos limitadores de consumo serão instalados preferencialmente, no limite do imóvel, no passeio, ou no interior do imóvel, a critério da Concessionária.

Parágrafo Primeiro - Os hidrômetros e os dispositivos limitadores de consumo deverão ficar abrigados em caixas de proteção, segundo especificação fornecida pela Concessionária.

Parágrafo Segundo - Os custos de instalação do hidrômetro e do dispositivo limitador de consumo, incluindo a respectiva caixa de proteção, serão da responsabilidade do Cliente.

Parágrafo Terceiro - A Concessionária ou terceiro por ela autorizado terá livre acesso ao hidrômetro ou ao limitador de consumo, sendo vedado a obstrução da caixa de proteção com qualquer obstáculo ou instalação, que dificulte a fácil remoção dos aparelhos ou a leitura do hidrômetro.

Parágrafo Quarto - Caso a Concessionária esteja impedida de ter acesso ao hidrômetro, poderá arbitrar os consumos aos períodos correspondentes que esteve impedida de efetuar a leitura, de acordo com a média dos últimos (03) três períodos lidos, desde que, antes do efetivo arbitramento do valor, seja garantido ao consumidor o direito ao contraditório e à ampla defesa, mediante notificação prévia.

Parágrafo Quinto - Decorridos 03 (três) períodos de impossibilidade de leitura, a Concessionária poderá interromper a prestação do serviço, devendo, no entanto, conceder ao consumidor os direitos ao contraditório e à ampla defesa.

Parágrafo Sexto - Para o exercício dos direitos previstos nos parágrafos 4.º e 5.º, acima, a Concessionária fará prévia notificação ao consumidor, concedendo-lhe prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentação de defesa, a qual poderá ser feita por escrito ou pessoalmente, em

qualquer dos Postos de Serviço de Atendimento ao Cliente da empresa, a qual terá 10 (dez) dias para notificar o consumidor da sua decisão, com os fundamentos de sua conclusão.

Parágrafo Sétimo - A retirada do hidrômetro será precedida de solicitação ao IPEM/AM para acompanhamento, e o mesmo deverá ser verificado metro-logicamente por esse órgão delegado do INMETRO.

Art. 59 - É facultado ao Cliente solicitar a Concessionária a verificação do hidrômetro utilizado para medição de consumo.

Parágrafo Primeiro – No caso de reprovação do hidrômetro, a Concessionária efetuará a apuração do volume verificado no período contestado, tomando por base a média aritmética dos consumos faturados nos 3 (três) primeiros períodos de leitura real subsequentes a substituição do hidrômetro;

Parágrafo Segundo – Os custos de verificação do hidrômetro serão de responsabilidade da Concessionária, quando o aparelho medidor apresentar erro; e do Cliente, quando a verificação apontar o normal funcionamento do dispositivo;

Parágrafo Terceiro - Na data indicada, a empresa realizará a retirada e a verificação contando ou não com a presença dos convocados.

Parágrafo Quarto - Deverá ser registrada a indicação de leitura no momento da retirada do hidrômetro, devendo também ser entregue ao usuário a cópia de documento de campo;

Parágrafo Quinto - Caso a verificação aponte que o cliente está sendo cobrado em valor superior ao consumo, o saldo gerado com a correção dos consumos poderá ser devolvido em espécie, compensado ou deduzido ao longo dos consumos subsequentes, a critério do usuário.

Parágrafo Sexto - No caso de compensação, a fatura deverá demonstrar o consumo medido, o valor do crédito, devendo ser realizado o abatimento total do valor das faturas, de forma sucessiva até a liquidação do saldo.

Art. 60 - É obrigatória a convocação do usuário e de representante do Instituto de Pesos e Medidas do Amazonas – IPEM/AM para acompanhar desde a retirada até a verificação do hidrômetro, devendo ser indicado, no documento de retirada do aparelho medidor, o dia, a hora e o local certos para realização da verificação metrológica.

Parágrafo Primeiro- A critério da Concessionária, a aferição poderá ser efetuada no local de instalação do hidrômetro, ou nas instalações da Concessionária ou de terceiros devidamente credenciados.

Parágrafo Segundo - Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que acusarem erro de medição não superior ou inferior a 5% (cinco por cento).

Parágrafo Terceiro - Os custos de aferição do hidrômetro serão de responsabilidade da Concessionária, quando forem ultrapassados os limites definidos no parágrafo anterior, e do Cliente, quando nessa aferição se verificar o funcionamento normal do aparelho.

Parágrafo Quarto - Comprovado o erro para mais ou para menos, a que se refere o parágrafo 2o, as contas deverão ser recalculadas de forma a ressarcir a diferença correspondente ao período máximo de 06 (seis) meses, a contar da data na qual foi realizada a aferição que

comprovou o erro, devendo a forma do pagamento da respectiva diferença ser negociada entre a Concessionária e o Cliente.

Art. 61- O hidrômetro ou o dispositivo limitador de consumo poderá ser substituído ou retirados pela Concessionária, ou por terceiro por ela autorizado, a qualquer tempo, em casos de manutenção, pesquisa, ou modificação do sistema de medição.

Art. 62- O hidrômetro ou o dispositivo limitador de consumo poderá ser substituído ou retirados pela Concessionária, ou por terceiro por ela autorizado, a qualquer tempo, em casos de manutenção, pesquisa, ou modificação do sistema de medição.

Parágrafo Único – No caso de manutenção, somente após ensaios metrológicos, realizados pelo IPEM/AM, o hidrômetro poderá retornar ao uso.

## **Seção II Do Esgotamento Sanitário**

Art. 63 - Para efeito de medição da vazão de esgoto sanitário, além do critério geral, poderá ser aceito pela Concessionária o processo de medição direta do efluente através de medidores eletromagnéticos ou outros aprovados pela Concessionária.

Parágrafo Único - O equipamento de medição deverá ser adquirido e instalado a expensas do Cliente e de acordo com as normas da Concessionária.

Art. 64 - Caso existam no imóvel vários coletores internos de esgotamento sanitário e quando o Cliente optar pela instalação de medidor no ramal interno, 27 os coletores deverão ser obrigatoriamente unificados internamente, a suas expensas, resultando em apenas uma única saída de ligação com a rede pública de esgoto. Parágrafo Único - Na impossibilidade técnica de unificação, serão instalados tantos medidores de vazão quanto às saídas para a rede coletora pública de esgoto sanitário.

Art. 65. Os medidores de esgoto, eventualmente, também estão sujeitos à vistoria técnica, nos termos do artigo 58 deste Manual. Parágrafo Primeiro - A substituição do medidor decorrente do desgaste normal de seus mecanismos será executada pelo prestador de serviços, ou por terceiro por ela autorizado, sempre que necessário, sem ônus para o usuário. Parágrafo Segundo - A substituição do medidor decorrente da violação de seus componentes será executada pelo prestador de serviços, ou por terceiro por ela autorizado, desde que provada a culpa, com ônus para o usuário, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Manual.

## **CAPÍTULO IV DA QUALIDADE, PRESSÃO E CONTINUIDADE DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA PELA CONCESSIONÁRIA**

Art. 66 - A utilização dos corpos de água para abastecimento público pela Concessionária será regulada pelas disposições das Portarias do Ministério da Saúde, ou outro padrão que venha a sucedê-lo, com o alcance que lhe é dado o Contrato de Concessão, sem prejuízo ao previsto na legislação federal, estadual e municipal vigente e da comunicação expressa ao Poder Concedente.

Art. 67 - A qualidade da água fornecida aos Clientes, pela Concessionária, deverá atender aos parâmetros físicos, químicos e bacteriológicos estabelecidos pelo Padrão de Potabilidade da

Portaria do Ministério da Saúde, ou outro padrão que venha a sucedê-lo, com o alcance que lhe é dado o Contrato de Concessão.

Parágrafo Primeiro - Caberá aos Clientes que necessitarem de água com características diferentes dos padrões de potabilidade adotados pela Concessionária, ajustar os índices físico-químicos, mediante tratamento em instalações próprias.

Parágrafo Segundo - Nenhuma redução de tarifa será concedida em virtude do tratamento corretivo mencionado no parágrafo anterior.

Parágrafo Terceiro - A Concessionária é responsável pela qualidade da água por ela distribuída até o hidrômetro ou o registro de interligação às instalações prediais.

Art. 68 – O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo, a partir de 2006, uma pressão mínima de 10 mca (dez metros de coluna de água), em todos os extremos da rede de distribuição, junto com a última economia atendida.

Parágrafo Único - A medição de pressão deverá ser no mínimo mensal e sempre que houver reclamação de falta de água em setores.

Art. 69 – A pressão máxima não poderá ultrapassar 50 mca (cinquenta metros de coluna de água), em qualquer ponto da rede.

Art. 70 – A Concessionária assegurará o serviço de fornecimento de água, conforme disposto no Anexo I - “Plano de Metas e Indicadores” do Contrato de Concessão.

## **CAPÍTULO V DA QUALIDADE DOS ESGOTOS E OS LODOS RESIDUAIS**

Art. 71 - É obrigatório o tratamento prévio dos líquidos residuais que, por suas características, não possam ser lançados “in natura” na rede de esgotos, tais como: a) Os despejos cuja temperatura seja superior a 40º C deverão ser condicionados em caixa que permita o seu resfriamento;

- a) Os despejos que contiverem sólidos pesados ou em suspensão ou os que provenham de estábulos, coqueiras e estrumeiras, deverão passar em caixa detentora especial;
- b) Os despejos ácidos deverão ser diluídos ou neutralizados, conforme concentração e volume, em caixas apropriadas;
- c) Os despejos provenientes de postos de gasolina ou garagens, onde haja lubrificação e lavagem de veículos, deverão passar em caixas que permitam a deposição da areia e a separação do óleo;
- d) Os despejos que contiverem grandes variações de vazão diária, deverão passar por caixa reguladora de vazão de modo a uniformizá-la.

Parágrafo Primeiro - Adota-se como valores limites dos parâmetros básicos a serem observados pelos efluentes líquidos industriais, a lançar no sistema coletor público, aqueles apresentados na norma NBR 9800/1987 da ABNT ou outra que venha a substituí-la, a critério da Concessionária.

Parágrafo Segundo - O referido tratamento será feito às expensas do Cliente, devendo o respectivo projeto de tratamento ser previamente aprovado pela Concessionária.

Art. 72 - O despejo de esgoto em locais inadequados poderá sujeitar o Cliente às penalidades dispostas na legislação municipal, estadual e federal concernentes à saúde pública e ao meio ambiente.

Parágrafo Único - A Concessionária, tomando conhecimento do fato, deverá comunicá-lo às autoridades sanitárias e/ou ambientais competentes para que tomem as medidas necessárias.

Art. 73 - O despejo de esgoto, pela Concessionária, em locais inadequados poderá sujeitá-la às penalidades dispostas na legislação municipal, estadual e federal concernentes à saúde pública e ao meio ambiente, sem prejuízo das sanções contratuais.

Parágrafo Único – O cliente poderá comunicar o fato às autoridades sanitárias e/ou ambientais competentes para que tomem as medidas necessárias.

Art. 74 - Caso não receba o sistema de tratamento para operação, a Concessionária poderá, a seu exclusivo critério, receber e responsabilizar-se pela destinação final de lodos e/ou outros resíduos produzidos nos sistemas de esgotamento sanitário alternativos operados por terceiros, mediante a adequada compensação tarifária.

Art. 75 – A qualidade dos efluentes oriundos dos tratamentos de esgotos da Concessionária deverá atender a resolução CONAMA em vigor.

### **TÍTULO III – DOS CLIENTES**

#### **CAPÍTULO I DOS DIREITOS DOS CLIENTES**

Art. 76 – Todos os usuários situados nas áreas atendidas pela Concessionária têm o direito de acesso às redes públicas de fornecimento de água potável e a sistemas de coleta de esgotos.

Art. 77– São direitos dos usuários dos serviços de água e de esgotos:

- I. Obter da Concessionária a ligação do seu domicílio ou estabelecimento ao sistema de abastecimento de água e de coleta de esgoto, nas condições estabelecidas pelo Contrato de Concessão e normas da Concessionária;
- II. Receber os serviços dentro das condições e segundo os padrões constantes do Contrato de Concessão, seus Anexos pertinentes, das normas e regulamentos aplicáveis e deste Manual;
- III. Reclamar e obter informações detalhadas sobre os serviços, as suas contas de água e de esgotos, bem como de outros serviços oferecidos pela Concessionária;
- IV. Solicitar verificações nos instrumentos de medição de consumo, sempre que ocorrerem variações significativas nos padrões regulares de consumo as- segurando sua presença ou de responsável no imóvel na data da vistoria, sob pena de cancelamento do pedido, desde que agendado previamente;
- V. Recorrer ao Poder Concedente, nos casos de não atendimento de suas reclamações pela Concessionária, e/ou sempre que não estejam sendo regularmente observados os padrões de qualidade e regularidade no fornecimento de água e no esgotamento sanitário;
- VI. Ser previamente informado pela Concessionária de quaisquer alterações e interrupções na prestação dos serviços, decorrentes de manutenção programada, com indicação clara do (s) período (s) de interrupção e das alterações a serem efetuadas, bem como das medidas mitigadoras que serão oferecidas;

- VII. Ser informado diretamente pela Concessionária ou através de meio de divulgação adequado, de acidentes ocorridos nos sistemas de abastecimento de água e de esgoto sanitário, com indicação clara do (s) período (s) de interrupção e das alterações a serem efetuadas, bem como das medidas mitigadoras que serão oferecidas;
- VIII. Ser notificado para apresentação de defesa, antes de tomada qualquer medida sancionadora.

Parágrafo Primeiro - Para cumprimento dos incisos VI e VII acima, a Concessionária se obriga a:

- I. Divulgar com antecedência mínima de 48 horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água;
- II. Em situação de emergência, divulgar a interrupção do fornecimento de água imediatamente, através dos meios de comunicação disponíveis, respeitando-se a disponibilidade dos meios de comunicação, depois de identificada a área de abrangência da emergência; e
- III. No caso de interrupção do serviço com duração superior a dezoito horas, a prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população, a saber, hospitais e escolas, fornecimento este que deverá ser medido com o conhecimento do responsável pela unidade usuária.

## **CAPÍTULO II DOS DEVERES DOS CLIENTES**

Art. 78 – São deveres dos Clientes:

- I. Utilizar, de modo adequado, os serviços de saneamento, observando as normas, regulamentos, este Manual e indicações do Poder Concedente, mantendo em condições adequadas todas as instalações internas de água e esgotos do domicílio ou estabelecimento;
- II. Preservar os recursos hídricos, controlando os desperdícios e perdas no processo de utilização dos mesmos;
- III. Observar, ao utilizar os sistemas de esgotos, os padrões permitidos para lançamento de resíduos na rede coletora, responsabilizando-se por todo e qualquer dano causado ao sistema e aos recursos hídricos pelos lançamentos indevidos que fizer;
- IV. Informar à Concessionária e/ou ao Poder Concedente quaisquer fatos de que tenham tido conhecimento e que possam afetar a prestação dos serviços de água e de esgotos;
- V. Pagar, dentro dos prazos de vencimento, as contas ou faturas referentes aos serviços de água e de esgotos, bem como de outros serviços realizados pela Concessionária;
- VI. Permitir o exame das instalações hidro sanitárias prediais pela Concessionária, ou por terceiros por ela credenciados;
- VII. Comunicar imediatamente quaisquer alterações cadastrais referentes ao imóvel e/ou ao Cliente.
- VIII. Pagar por prejuízos resultantes de fraudes ou vazamentos decorrentes de culpa ou má fé do Cliente.

## **CAPÍTULO III DO ATENDIMENTO AOS CLIENTES**

Art. 79 – O Cliente possuirá meios de acesso à Concessionária, através do serviço de Atendimento ao Cliente colocado à sua disposição, para fazer solicitações de serviços, tais como

de manutenção de rede, de ligações de água e esgotamento sanitário; reclamações sobre serviços prestados; pedidos de informações sobre tarifas, datas de vencimento, multas, leituras de hidrômetros, de verificação de consumo, entre outros; e sugestões relacionadas aos serviços prestados pela Concessionária.

Art. 80 – O Atendimento ao Cliente poderá ser:

- I. Por meio de Atendimento Personalizado, em um dos Postos de Serviço de Atendimento ao Cliente;
- II. Por meio de Atendimento Telefônico (call center), através de ligação gratuita, disponibilizado 24 horas, incluindo sábados, domingos e feriados;
- III. Por meio de correio eletrônico, via fax ou via postal;
- IV. Por meio de Livro de Reclamações e Sugestões, colocado à disposição do Cliente em todos os Postos de Serviço de Atendimento ao Cliente Personalizado, cujo endereços encontram-se no verso da fatura mensal.
- V. Por meio de Visitas aos Clientes.

Art. 81 – A Concessionária manterá um sistema de Controle e Distribuição dos Serviços, através do qual o Cliente poderá acompanhar sua reclamação ou solicitação e requerer informações atualizadas sobre a mesma.

Parágrafo Único – O Cliente deverá ser informado da data, hora, número da reclamação e o prazo máximo para o início de atendimento da respectiva reclamação.

Art. 82 - Tendo em vista um atendimento individualizado, a Concessionária poderá utilizar-se de um Atendimento ao Cliente Segmentado, aplicando práticas comerciais distintas para cada categoria de Cliente.

Art. 83– A Concessionária implementará a medição de satisfação do Cliente de forma a cumprir as metas constantes no Contrato de Concessão, através de:

- I. Controle das reclamações através do Atendimento ao Cliente;
- II. Pesquisa periódica de satisfação do Cliente a ser realizada por um órgão de pesquisa;
- III. Pesquisa de qualidade junto a Clientes que acessam os Postos de Serviço de Atendimento ao Cliente;
- IV. Pesquisa de opinião empresarial junto a Clientes industriais;
- V. Pesquisa de pós-venda realizada por amostra, após a implantação do serviço pela Concessionária.

Parágrafo Único – Para controle das reclamações, a Concessionária manterá um Cadastro das Reclamações de Clientes, no qual constarão as seguintes variáveis:

1) Data:

2) Hora:

3) Localidade:

4) Detalhamento da Reclamação, com as seguintes alternativas:

A – Qualidade de água fornecida;

B – Interrupções do fornecimento de água e/ou coleta de esgotos;

C – Pressão do fornecimento de água;

D – Extravasamento de esgoto;

E – Serviços fora dos prazos regulamentares ou contratuais;

F – Valores cobrados na fatura;

G – Faturas não entregues;

H – Suspensão do fornecimento ou coleta;

I – Outros; E ainda sempre que possível:

5) Tipo de Reclamação; procedente ou improcedente:

- 6) Tempo de atendimento da reclamação:  
7) Solução adotada:

Art. 84 – A Concessionária estabelecerá compromissos de qualidade com definição de prazos para prestação dos serviços de Atendimento ao Cliente; Parágrafo Único: a Agência Reguladora deverá ratificar os prazos estabelecidos pela Concessionária e fiscalizar a aplicação dos mesmos.

Art. 85 - A Concessionária manterá a continuidade do Programa de Combate ao desperdício de água, por meio de informações aos Clientes, do envio de folhetos explicativos e de folhetos de Advertência de Consumo elevado, além de visitas de vistoria com orientação individual e reuniões nas comunidades.

#### **CAPÍTULO IV DO CADASTRO DE CLIENTES**

Art. 86 – A Concessionária manterá um Cadastro de Clientes contendo as seguintes informações:

- a) - nome do proprietário do imóvel ou do Cliente (usuário da ligação);
- b) - número da matrícula;
- c) - data da instalação da ligação de água/esgoto;
- d) - endereço da ligação de água/esgoto;
- e) - endereço para entrega da conta;
- f) - regras de faturamento (categoria, número de economias, forma de faturamento);
- g) - tipo de cobrança (conta para pagamento ou débito automático em conta corrente);
- h) - número do hidrômetro, se houver;
- i) - percentual de cobrança de esgoto sobre a tarifa de água;
- j) - Situação da ligação (cortada, suprimida ou ativa)
- k) termo de transferência de titularidade, devidamente assinado pelo proprietário do imóvel

Parágrafo Único - Compete ao proprietário ou possuidor do imóvel informar a Concessionária toda e qualquer alteração das informações cadastrais dos usuários que estejam se utilizando dos serviços de saneamento básico na unidade consumidora, respondendo, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações;

Art. 87 – Considerando ser dever de ambas as partes manter os dados atualizados, a impossibilidade de se identificar o usuário por ausência de dados, tais como carteira de identidade, CPF, ou qualquer outro documento de identificação, implica na responsabilização subsidiária do proprietário do imóvel pelo pagamento de débitos de faturas/contas não quitadas por eventual usuário ocupante do mesmo.

Art. 88. A responsabilidade pelo pagamento da conta será do usuário que efetuou a despesa e, estando o imóvel CEDIDO, este poderá solicitar que a titularidade da conta seja transferida ao OCUPANTE atual, salvo se este mantiver débitos anteriores com a concessionária.

Parágrafo Primeiro: A eventual existência de débitos relativos à usuário anterior não impossibilita a troca de titularidade, desde que, o proprietário tenha cumprido o dever de manter cadastro atualizado.

Parágrafo segundo: A Concessionária deverá transferir ao novo inquilino, a responsabilidade pelas dívidas pertencentes ao proprietário do imóvel, mediante requerimento expresso neste sentido protocolado pelo novo inquilino em um dos postos de atendimento ao cliente da

Concessionária, ou mediante instrumento particular onde o inquilino autorize o proprietário do imóvel a fazê-lo;

Parágrafo Terceiro: Conforme o disposto no artigo 39, inciso II e IX, do CDC, a Concessionária não poderá se escusar a fornecer seus serviços e produtos ao usuário que lhe solicitar o fornecimento, salvo no caso de pendência financeira anterior deste usuário em relação à concessionária.

Parágrafo Quarto: Os procedimentos para a transferência de titularidade de- verão ser facilitados pela Concessionária, bastando para tanto que sejam apresentados pelo cliente os seguintes documentos:

- I. Contrato firmado entre o proprietário e o ocupante do imóvel;
- II. Cópia da Carteira de Identidade;
- III. CPF.
- IV. A qualificação completa, incluindo o último endereço disponível do ocupante do imóvel;
- V. Termo de Transferência de Titularidade, fornecido pela Concessionária, devidamente assinado pelo proprietário do imóvel.

Art. 89 - Salvo disposição em contrário no contrato ou edital, o novo proprietário do bem responde pelos débitos das faturas/contas não quitadas pelo usuário anterior, exclusivamente, nos casos de aquisição de imóveis em leilões, hastas públicas judiciais e extrajudiciais ou aqueles adquiridos junto a 34 instituições bancárias e/ou financeiras

Art. 90 – O Cadastro de Clientes será sempre atualizado visando uma cobrança justa dos serviços prestados pela Concessionária, de acordo com as tarifas vi- gentes.

Parágrafo Primeiro - Os Clientes deverão manter informada a Concessionária sobre a utilização de fontes alternativas de água e/ou esgotamento sanitário.

Parágrafo Segundo - Os estabelecimentos industriais deverão manter informada a Concessionária da natureza e o volume dos despejos a serem coleta- dos.

Art. 91 – A Concessionária deverá adotar medidas administrativas que visem a atualização periódica do Cadastro de Clientes.

Art. 92– As informações contidas no Cadastro de Clientes deverão ser preservadas pela Concessionária e estarão à disposição do Cliente interessado nos Postos de Serviço de Atendimento ao Cliente e demais formas de atendimento disponibilizadas, sempre que requerido por escrito.

## **CAPÍTULO V DAS LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO**

Art. 93 - O Cliente poderá solicitar a ligação de água e/ou de esgoto em um dos Postos de Serviço de Atendimento ao Cliente.

Art. 94 - O dimensionamento inicial das ligações será efetuado pela Concessionária baseado nas previsões de consumo do Cliente conforme determina o anexo três do Contrato de Concessão.

Parágrafo Primeiro - A Concessionária se reserva o direito de redimensionar a ligação para adequá-la ao consumo real do Cliente.

Parágrafo Segundo - No caso em que o Cliente pretenda manter uma disponibilidade superior à vazão correspondente ao consumo real, será cobrada um valor mínimo correspondente ao consumo potencial estimado.

Art. 95 - Não é permitida a interligação de sistemas alternativos de abastecimento de água com sistema a cargo da Concessionária.

Art. 96 - As ligações de água e de esgotos poderão ser provisórias ou definitivas.

### **Seção I Das Ligações Provisórias**

Art. 97 - São provisórias as ligações a título precário por tempo determinado.

Art. 98- As ligações provisórias de água e esgoto serão classificadas segundo sua utilização (residencial, comercial, industrial ou pública) e são destinadas ao fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário para um período de 35 tempo determinado, tais como obras em logradouros públicos, parques de diversões, circos e exposições.

Art. 99 - No ato de requerimento da ligação provisória, o interessado deverá pagar pelo custo de ligação, de sua supressão e ainda o valor referente ao consumo estimado pelo período requerido.

Parágrafo Primeiro - Eventuais diferenças apuradas, em função do consumo efetivo, serão compensadas ao final do período.

Parágrafo Segundo - Se necessário, o interessado deve requerer à Concessionária a prorrogação do prazo inicial.

### **Seção II Das Ligações Definitivas**

Art. 100 - As ligações definitivas de água e esgoto serão concedidas a pedido do interessado.

Parágrafo Primeiro - Havendo disponibilidade de rede de esgoto, o Cliente é obrigado a solicitar simultaneamente as ligações de água e de esgoto.

Parágrafo Segundo - Quando não houver possibilidade de efetivação de ligação de esgoto, a Concessionária orientará o Cliente sobre a construção e manutenção de sistemas isolados de tratamento.

Parágrafo Terceiro - No ato do pedido da ligação, o Cliente deverá efetuar o pagamento dos valores referentes ao hidrômetro, colar de tomada e cavalete, com ou sem reposição de pavimento, sendo que o preço definido considera os materiais, mão-de-obra e todos os encargos envolvidos.

Parágrafo Quarto - Nos casos em que a ligação solicitada dependa de obra de ampliação ou extensão de rede, a efetivação da ligação far-se-á segundo a metodologia prevista na seção denominada “Das Ampliações, Extensões e Remanejamentos” deste Manual.

Parágrafo Quinto - Para ligação de água, o Cliente deverá providenciar a aquisição e instalação do abrigo nos padrões definidos pela Concessionária.

Parágrafo Sexto - A Concessionária procederá à instalação da ligação de água, uma vez constatada a adequada instalação do abrigo para hidrômetro.

Parágrafo Sétimo – A pedido do usuário, e atendidas as disposições técnicas da Concessionária, duas ou mais edificações poderão ser abastecidas por uma única ligação.

Art. 101- As ligações definitivas serão concedidas em nome do interessado, mediante apresentação do Carnê no IPTU e/ou o título da posse da propriedade, em um dos Postos de Serviço de Atendimento da Concessionária.

Art. 102 – A ligação de esgoto das edificações de terrenos de outra propriedade, situados em nível inferior ao logradouro, somente será efetuada após 36 declaração de viabilidade técnica da Concessionária e autorização formal de passagem firmada entre os proprietários dos imóveis servidos pelas tubulações.

Art. 103 - A execução da ligação de esgoto para coleta de despejo com características diferentes dos resíduos domésticos fica, a critério da Concessionária, condicionada a uma análise prévia das características do efluente lançado.

Parágrafo Único - Caso a Concessionária proceda à ligação para coleta de esgoto diferente dos resíduos domésticos, será firmado acordo entre a Concessionária e o Cliente para regular os direitos e obrigações das partes.

Art. 104 - As ligações de água/coletora de esgotos só poderão ser modificadas, a critério da Concessionária, no todo ou em parte, em função das características reais do consumo e/ou vazão.

Parágrafo Único - A modificação no todo ou em parte de ligações de água/ coleta de esgotos, quando solicitadas pelo Cliente, será efetuada pela Concessionária, sendo que seus custos correrão por conta do interessado.

Art. 105 - Dependerá de estudos especiais o aceite de pedido e/ou a execução de ligação de esgotos de prédios com cota da soleira situada abaixo do nível da via pública.

Parágrafo Primeiro - Caso a cota de saída dos esgotos esteja suficientemente acima da geratriz superior da rede coletora, o pedido da ligação será aceito com a sua execução efetuada de forma convencional.

Parágrafo Segundo - Se, ao contrário da situação do parágrafo primeiro, a cota de saída dos esgotos estiver abaixo da geratriz superior da rede coletora, ou mesmo acima, porém o não suficiente para gerar a declividade necessária ao escoamento por gravidade, o Cliente deverá executar uma Estação de Bombeamento com projeto e equipamentos previamente aprovados, e instalação devidamente fiscalizada pela Concessionária, destinada a elevar os esgotos até a Caixa de Passagem, e a Concessionária deverá executar a ligação a partir da mencionada Caixa de Passagem.

Parágrafo Terceiro - Caberá ao Cliente todos os custos e responsabilidades decorrentes da construção, operação e manutenção da estação de bombeamento e de suas unidades complementares e/ou subsequentes, previstas do parágrafo 2º anterior.

Art. 106 - Caberá à Concessionária ou a terceiro autorizado por ela, a responsabilidade de execução das obras, as especificações e o fornecimento de todos os materiais que compõem a ligação de água/coletora de esgotos, de acordo com seus padrões construtivos e as normas técnicas da ABNT.

Art. 107 - Sempre que houver transferência de propriedade de imóvel inscrito na Concessionária, o novo proprietário deverá providenciar a atualização do cadastro junto à Concessionária, mediante apresentação do documento que comprove a transferência.

Art. 108 - A execução da reposição dos pavimentos e/ou calçamento será feita pela Concessionária, conforme padrão e qualidade similares aos originais.

## **CAPÍTULO VI DA CLASSIFICAÇÃO E DO FATURAMENTO DOS SERVIÇOS**

### **Seção I Da Classificação dos Serviços**

Art. 109 Os serviços de abastecimento de água são classificados segundo quatro classes de consumo; quais sejam: residencial, comercial, industrial ou pública.

Parágrafo Primeiro: Cada classe corresponde a um valor unitário diferente, conforme estrutura tarifária vigente.

Parágrafo segundo: Para ligações que contemplem mais de uma economia, o faturamento das mesmas dar-se-á segundo os valores das tarifas estabelecidas em Contrato de Concessão para cada classe de clientes, segundo o critério de faturamento individual.

Art. 110 - O Cliente somente poderá utilizar-se da água com uso e fim especificado no pedido de ligação feito à Concessionária.

Art. 111 - O valor mensal da conta de água e/ou esgoto, pode ser definido segundo dois critérios:  
a) A partir do consumo medido, apurado pelos instrumentos de medição definidos neste Manual;  
b) A partir de uma estimativa por pontos de consumo, conforme estabelecido no Anexo 3 do Contrato de Concessão.

Art. 112 – O valor mensal faturado para uma ligação de água é calculado dividindo-se o volume total medido pelo número de economias abastecidas e posteriormente multiplicando-se esse volume pelo valor unitário conforme a classe correspondente de cada economia, de acordo com a estrutura tarifária vigente.

Art. 113 - No caso de ligações sem hidrômetro, cujo consumo mensal é estimado pelo número de pontos de consumo, o faturamento dar-se-á dividindo-se o volume total estimado pelo número de economias abastecidas, e posteriormente multiplicando-se esse volume pelo valor unitário conforme a classe correspondente de cada economia, de acordo com a estrutura tarifária vigente.

Art. 114 - Para todas as ligações medidas e não medidas será faturado, no mínimo, o valor de tarifa mínima correspondente à classe de cada uma das economias abastecidas (residencial, comercial, industrial ou pública) conforme estrutura tarifária vigente.

Art. 115 — Para ligações que abastecem mais de uma economia poderá ser acordado entre Concessionária e Cliente o número mínimo de economias 38 faturadas, conforme a ocupação das mesmas.

Art. 116 - Caso o Cliente pretenda manter disponível uma ligação que suporte uma vazão superior ao consumo real, será cobrado um valor equivalente ao consumo potencial disponibilizado, conforme acordo a ser firmado entre a Concessionária e o Cliente.

ESTIMATIVA DE CONSUMO NÃO MEDIDO Residencial/ Industrial/ Público/ Comercial		
Pontos de uso	Classe	Consumo m <sup>3</sup> /mês)
1 a 3	A	12
4	B	15
5	C	20
6	D	25
7	E	30
8 a 9	F	35
10 a 15	G	40
Acima de 15	H	45

## Seção II Do Faturamento

Art. 117 - Os valores da tarifa de água e de esgoto, os preços dos serviços acessórios prestados pela Concessionária e valores das multas e penalidades serão reajustados conforme definido no Contrato de Concessão.

Art. 118 - A tarifa de esgoto obedecerá ao critério estabelecido no Contrato de Concessão representando 100% do valor referente à medição ou à estimativa do consumo de água.

Art. 119 – O montante da conta mensal de esgoto, por economia, não poderá ultrapassar o da tarifa de água, ressalvado o disposto nos parágrafos seguintes.

Parágrafo Único - Nos casos em que haja fonte própria de abastecimento de água, a tarifa de esgoto será cobrada por medidor instalado na saída da respectiva fonte.

Art. 120 – Serão também lançados nas contas de consumo dos Clientes, quando for o caso, os valores correspondentes às multas e serviços acessórios executados pela Concessionária, conforme tabelas vigentes.

## CAPÍTULO VII DA COBRANÇA E PAGAMENTO DAS CONTAS

Art. 121 - As contas de água e/ou esgoto serão emitidas mensalmente entregues no endereço da prestação do serviço, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pela

Concessionária, devendo ser pagas na rede bancária autorizada, nos caixas da Concessionária ou nos postos por ela credenciados.

Parágrafo Primeiro - Quando o Cliente solicitar a entrega da conta em endereço diferente ao da prestação do serviço, a Concessionária poderá cobrar as despesas adicionais de envio.

Parágrafo Segundo - As contas serão entregues em no mínimo 05 (cinco) dias antes da data de seu vencimento.

Parágrafo Terceiro - A concessionária facultará ao cliente a escolha de data para fixação do vencimento da fatura, devendo serem estabelecidas pelo menos 05 (cinco) opções de dias, os quais serão colocados à escolha do cliente. A modificação da data de vencimento somente poderá ser alterada em períodos superiores a 12 (doze) meses da última alteração.

Parágrafo Quarto - O não recebimento da conta pelo Cliente, não o exime da responsabilidade de pagá-la na data do vencimento, hipótese em que o Cliente deverá requerer segunda via da conta à Concessionária.

Parágrafo Quinto - As contas pagas após a data de vencimento terão acréscimos, que serão incluídos na primeira fatura emitida após a data de pagamento, de:

- a) Multa de 2% (dois por cento) sempre incidente sobre o valor da conta;
- b) Juros de mora de 1% ao mês pro rata die;
- c) As contas pagas após a data de vencimento poderão ser parceladas com juros de financiamento de 1% ao mês.

Parágrafo Sexto - O pagamento de uma conta não implicará na quitação de débitos anteriores, porventura existentes.

Parágrafo Sétimo - A Concessionária poderá incorporar em uma única conta os valores dos serviços prestados a diferentes locais pertencentes a 01 (um) único Cliente.

Parágrafo Oitavo - A Concessionária poderá emitir título bancário para cobrança de serviços prestados.

Parágrafo Nono. - Somente será devida a atualização monetária nas cobranças efetuadas por via judicial.

Art. 122 – Caso o Cliente não concorde com o valor cobrado, este terá um prazo de até 90 (noventa) dias, contados da data de vencimento da conta, para reclamar junto à Concessionária.

Parágrafo Primeiro – Transcorrido o prazo para recurso descrito no caput, somente serão julgados recursos mediante a quitação dos valores em discussão.

Parágrafo Segundo. – Verificadas diferenças de medição, faturamento, etc., que gerem cobrança indevida ao cliente, a Concessionária deverá pagar o valor indevidamente cobrado.

Parágrafo Terceiro - Havendo anuência do Cliente, a forma de pagamento ou restituição poderá ser negociada, mas em regra o ressarcimento se dará em dinheiro.

Parágrafo Quarto – Tratando-se de restituição para uma coletividade determinada ou indeterminada, estas se darão por descontos de até 100% (cem por cento) nas faturas, tantos quantos bastem para suprir o valor a ser ressarcido.

Art. 123 - Faculta-se à Concessionária, alternativamente às vias ordinárias de cobrança, a renegociação, inclusive o parcelamento, dos débitos remanescentes por meio de instrumento contratual específico, podendo fazê-lo por intermédio de instituições creditícias.

Art. 124 - Nas edificações sujeitas à lei do Condomínio e incorporações, independentemente da cobrança individual pelo consumo das unidades autônomas, as tarifas referentes ao abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto das áreas comuns serão cobradas em uma conta única.

Art. 125 - A Concessionária, sem prejuízo de outras medidas judiciais, poderá inscrever os inadimplentes nos órgãos de proteção ao crédito, depois de esgotadas as medidas administrativas para cobrança dos serviços prestados.

Art. 126 - Para os imóveis ligados clandestinamente às redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, quando não puder ser verificada a data da respectiva ligação, deverão ser cobradas as tarifas vigentes de água e/ou esgotos referente aos os 12 (doze) meses anteriores à data na qual se constatou a ligação clandestina, calculadas a partir da quantidade de pontos de consumo e/ou economias, sem prejuízo da aplicação da penalidade cabível.

Parágrafo único. A Concessionária poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução do débito decorrente da situação descrita no caput deste artigo, podendo exigir o pagamento integral do débito como condição para a realização da ligação da unidade usuária aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

## **CAPÍTULO VIII DAS FRAUDES**

Art. 127 – Serão consideradas fraudes, cuja responsabilidade exclusiva será do usuário fraudador, as seguintes ações:

- I. Utilização indevida da água para fins distintos do contrato;
- II. Realização de ligações clandestinas, ou seja, que não estejam discriminadas no contrato;
- III. Adulteração ou manipulação do registro do aparelho de medição ou a caixa de proteção instalada;
- IV. Execução de derivações de vazão, permanente ou transitoriamente, antes do aparelho de medição;
- V. Violação do lacre e/ou do hidrômetro que comprovadamente gere vantagem ao cliente; VI – qualquer ação realizada com intuito de alterar o seu ramal de consumo 41 de água para diminuir ou dissimular o consumo real.

Art. 128. Compete à Concessionária, as seguintes atribuições:

- I. Orientar todas as áreas da Concessionária a respeito das irregularidades cometidas pelos usuários fraudadores nas ligações de água e/ou de esgoto, em especial, os profissionais que irão efetuar a fiscalização, esclarecendo a eles o procedimento a ser adotado no caso de constatação de fraude no sistema;
- II. Autuar, registrar, processar e instruir o procedimento administrativo, instaurado em decorrência da constatação ou de suspeita de fraudes ocasionadas pelos usuários no sistema, bem como julgar todas as defesas interpostas, aplicando, em consequência, todas as medidas necessárias para regularização da ligação e penalidades previstas neste Manual;
- III. Implantar e fazer cumprir todas as disposições previstas neste Manual;

- IV. Deliberar, no prazo de 15 (quinze) dias, as defesas apresentadas pelos usuários;
- V. Solicitar o auxílio da Polícia Civil e/ou da Polícia Militar, vinculadas à segurança pública e/ou órgão metrológico oficial, quando se fizer necessário; VI - implementar outros procedimentos necessários à averiguação da fraude.

Art. 129. Constatada a ocorrência de qualquer procedimento que possa ser considerado fraudulento, a Concessionária adotará as seguintes providências:

- I. Emitirá, no ato da constatação, Notificação de Infração de Ligação de Água e/ou Esgoto, em formulário próprio, contemplando as seguintes informações:
  - a. Identificação completa do usuário;
  - b. Endereço da ligação;
  - c. Matrícula da ligação;
  - d. Tipo da ocorrência;
  - e. Identificação, número e leitura (s) do (s) medidor (es);
  - f. Número do hidrômetro;
  - g. Selo e/ou lacre encontrados e deixados;
  - h. Descrição detalhada do tipo de fraude, através de fotografias;
  - i. Identificação e assinatura do inspetor da CONCESSIONÁRIA;
  - j. Outras informações julgadas necessárias.
- II. Entregará ao usuário cópia do Termo de Ocorrência referido no inciso anterior no ato de sua emissão, mediante recibo; e, em havendo recusa, o referido Termo será enviado pelo serviço postal com comprovante de recebimento. III – Encaminhará a Notificação de Infração de Ligação de Água e/ou Esgoto à Polícia Civil para que seja gerado o Boletim de Ocorrência sobre o caso, e adotadas as providências cabíveis no âmbito criminal.
- III. IV – No caso de verificação flagrante da ocorrência de fraude, a Concessionária acionará a Polícia Civil e/ou a Polícia Militar para a promoção da prisão em flagrante do responsável pela conduta ilícita. Art. 130. Recebido a Notificação de Infração de Ligação de Água e/ou Esgoto, o usuário terá o prazo de 10 (dez) dias para apresentar defesa junto a Concessionária.

Parágrafo Primeiro: A Concessionária não realizará nenhum ato de cobrança antes de recebida e julgada a defesa;

Parágrafo segundo: Em qualquer caso de retirada de Hidrômetro por Fraude 42 a Agência Reguladora e o IPEM/AM deverão ser notificados para acompanhar os procedimentos no caso daquela e os ensaios metrológicos no caso deste.

Art. 131. A prática de fraude consiste em infração administrativa sujeita às penalidades previstas no Contrato de Concessão, bem como pode caracterizar ilícito penal, tal como furto, sujeito à aplicação de penalidades em processo penal pertinente, a ser conduzidos pelas autoridades competentes.

Parágrafo único. Constatada a fraude, a Concessionária deverá, a bem da coletividade, cobrar do usuário fraudador os custos da regularização da ligação, as despesas com a perícia e os custos pela substituição de aparelhos do sistema.

## **CAPÍTULO IX DAS PROIBIÇÕES, INFRAÇÕES E PENALIDADES**

Art. 132 - A inobservância a qualquer dispositivo do presente Manual sujeitará o infrator a notificações e penalidades, previstas neste Manual, no Contrato de Concessão e na legislação vigente, podendo ainda responder por perdas e danos.

Art. 133 - O infrator poderá ser punido com o pagamento de multa, na forma descrita no Contrato de Concessão, e/ou, conforme a natureza da infração, com a interrupção do abastecimento de água pela Concessionária.

Parágrafo Primeiro – Nos casos de fornecimento de água, não hidrometrada ou de fonte alternativa particular, a terceiros, a Concessionária, além de aplicar as sanções previstas neste Manual poderá lacrar a fonte alternativa ou providenciar a regularização, cobrando do Cliente os respectivos custos e despesas, incluindo o volume estimado do consumo na forma do artigo

Parágrafo segundo – Nos casos de inadimplência a Concessionária poderá utilizar-se dos recursos disponíveis nos órgãos de proteção ao crédito.

Art. 134 – Verificada a infração ou a inobservância deste Manual, o infrator será notificado pela Concessionária no ato da constatação da infração, ou, por meio de aviso que poderá ser entregue junto com as faturas mensais.

Art. 135 - É assegurado ao infrator o direito de recorrer à Concessionária, no prazo de 10 (dez) dias contados do recebimento da notificação.

Parágrafo Primeiro - Da decisão da Concessionária, cabe recurso para a Agência Reguladora, em igual prazo; Parágrafo Segundo – A Agência reguladora fará manifestação sobre o efeito do recurso, no prazo de 05 (cinco) dias.

Art. 136 - Serão punidas com multas, conforme tabela vigente, observada a prévia notificação ao cliente, as seguintes infrações:

- a) utilização indevida da água para fins distintos do contrato;
- b) realização de ligações clandestinas, ou seja, que não estejam discriminadas no contrato; 43
- c) adulteração ou manipulação do registro do aparelho de medição ou a caixa de proteção instalada;
- d) execução de derivações de vazão, permanente ou transitoriamente, antes do aparelho de medição;
- e) violação ou retirada do lacre e/ou do hidrômetro;
- f) qualquer ação realizada com intuito de alterar o seu ramal de consumo de água.
- g) instalação de dispositivo no alimentador predial que de qualquer modo prejudique o abastecimento público de água;
- h) lançamento de águas pluviais nas instalações e ramais prediais de esgoto e em rede coletora e interceptora de esgoto;
- i) ligação de águas industriais, óleos e/ou gorduras feitas indevidamente à rede pública de esgoto; j) início da obra de instalação de água e de esgotos em loteamentos ou agrupamentos de edificações, sem autorização da Concessionária;
- k) introdução ou lançamento nas instalações de esgoto sanitário de qualquer material que obstrua ou prejudique a rede pública de esgoto;
- l) intervenção de qualquer modo nas instalações dos serviços públicos de água e de esgotos;
- m) alteração de projeto de instalações de água e de esgotos e/ou equipamentos em loteamentos ou agrupamento de edificações, sem prévia autorização da Concessionária;
- n) desvio ou religação por conta própria da derivação/ramal predial;

- o) interconexão da instalação predial com canalizações alimentadas com água não procedente do abastecimento público;
- p) utilização de canalização ou coletor de uma instalação predial para abastecimento de água ou coleta de esgoto de outro imóvel ou economia, ainda que pertencente ao mesmo proprietário;
- q) uso de dispositivos, tais como bombas ou ejetores, na rede distribuidora ou ramal predial;
- r) intervenção nos ramais ou coletores prediais externos;
- s) lançamento de despejos que, por suas características, exijam tratamento prévio, na rede coletora de esgotos;
- t) emprego, nas instalações de água e de esgotos, de materiais que não sejam aprovados pela Concessionária;
- u) desobediência às instruções da Concessionária na execução de obras e serviços de água e esgotos;
- v) impontualidade no pagamento de contas devidas à Concessionária;
- x) fornecimento de água a terceiros;
- y) Qualquer outra intervenção no ramal predial da ligação ou nas redes públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Parágrafo Único - As multas serão cobradas sem embargo do disposto no artigo observando o que dispõe esse Manual, quando não for possível mensurar o consumo real do cliente infrator nos últimos 12 (doze) meses.

Art. 137 – É vedado descarregar, em aparelhos sanitários e pias, substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgoto, tais como lixo, resíduos de cozinha, papéis diferentes do higiênico, águas quentes de caldeiras, panos de algodão, estopas, folhas, ácidos, substâncias explosivas, ou que desprendam gases nocivos, e a utilização de meios mecânicos que facilitem a sua passagem pela tubulação.

Art. 138 - É proibido o plantio de árvores que possam danificar as tubulações de água e esgoto, devendo ser removidas as que se encontrarem nestas condições.

Art. 139 - A Concessionária acionará judicialmente qualquer um que edificar sobre as instalações do sistema de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, buscando, inclusive, a demolição da edificação irregular.

Art. 140 - O pagamento da multa não elide a irregularidade, ficando o infrator obrigado a saná-la e regularizar as obras ou instalações, no prazo definido pela Concessionária, a contar da notificação.

Parágrafo Primeiro - Nos casos de descumprimento da notificação para regularização da infração, a Concessionária poderá interromper o abastecimento de água.

Parágrafo Segundo – A Concessionária poderá, a seu critério, corrigir a infração, cobrando do infrator o valor previsto na Tabela de Preços de Serviços da Concessionária.

## **CAPÍTULO X DA INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO**

Art. 141 - O fornecimento de água ao imóvel poderá ser interrompido nos seguintes casos, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Manual:

- I) Impontualidade no pagamento de contas;
- II) Retirada ou violação do hidrômetro;

- III) Fornecimento de água a terceiros;
- IV) Ligação clandestina ou desvio de ramal;
- V) Impedimento de leitura de hidrômetro por mais de 03 (três) períodos consecutivos;
- VI) Impedimento de instalação ou manutenção do hidrômetro;
- VII) Qualquer tipo de fraude;
- VIII) A pedido do Cliente, sempre que demonstrada a ausência de condição de habitabilidade do imóvel.

Parágrafo Primeiro - A interrupção poderá ser feita, decorridos os seguintes prazos:

- a) 30 (trinta) dias, após aviso de corte, no caso previsto no inciso “I” e “VIII” deste artigo;
- b) no caso previsto no inciso “II” deste artigo, no ato da notificação da irregularidade;
- c) no caso previsto no inciso “VI” deste artigo, conforme definido na Planilha de Serviços.

Parágrafo Segundo - Nos casos previstos nas alíneas “III” e “V”, do caput, o fornecimento só dar-se-á depois de garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa, por parte do consumidor, nos termos do Art. 77, inciso VIII e, no caso inciso IV a interrupção poderá ser efetuada tão logo ocorra, ou seja, feita sua constatação, devendo o consumidor ser notificado desta medida, garantindo-lhe, da mesma forma, direito à ampla defesa para análise e posterior 45 readequações.

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

Art. 142 – Todos os custos e despesas com a interrupção e o restabelecimento do fornecimento de água, incluindo vistoria técnica, consumo de água não hidrometrada, custo de reparação e mão de obra, serão cobrados do Cliente, sem prejuízo da cobrança das multas cabíveis.

Art. 143 - O fornecimento de água será restabelecido após a regularização da ocorrência que deu motivo à interrupção.

Art. 144 - A Concessionária poderá utilizar-se de aparato policial para o corte da ligação.

Art. 145 - A retirada da derivação predial externa de água poderá ocorrer nos seguintes casos:

- a) Demolição ou ruína do imóvel
- b) Cancelamento da inscrição;
- c) Restabelecimento irregular da ligação;
- d) Interrupção do fornecimento por período superior a 180 (cento e oitenta) dias;
- e) Impedimento de instalação ou manutenção do hidrômetro.

Parágrafo Único: Em qualquer das hipóteses deve ser respeitado o disposto no inciso VIII dos artigos 60, 77 e 135, deste Manual.

## **CAPÍTULO XI DO CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO**

Art. 146 - O contrato de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário somente poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

- I) Fusão de economias;
- II) Desapropriação do imóvel;

- III) Demolição, incêndio ou ruína do imóvel,
- IV) Por ação do Poder Público quando do encerramento da Concessão celebrado com a Concessionária de serviços públicos de saneamento básico.
- V) A pedido do Cliente, sempre que demonstrada a ausência condição de habitabilidade do imóvel.

Parágrafo único – Para efeitos de extinção do contrato de prestação de serviços, deverá o Cliente comunicar de imediato à Concessionária a ocorrência de qualquer uma das hipóteses acima mencionadas, que se reserva o direito de realizar as devidas inspeções no imóvel e impor as sanções porventura cabíveis.

## **CAPÍTULO XII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 147 - À Concessionária e à Agência Reguladora assiste o direito de, em qualquer tempo, exercer função fiscalizadora, no sentido de verificar a obediência ao prescrito neste Manual.

Art. 148 - Nas instalações, obras e serviços de que trata este Manual, serão empregados exclusivamente materiais e equipamentos que obedeçam às especificações da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, e que sejam adotados pela Concessionária, bem como serão obrigatoriamente obedecidas as normas de execução daquela Associação e da Concessionária, inclusive quanto a projetos e desenhos.

Art. 149 - É facultada à Concessionária, guardadas as disposições legais sobre a inviolabilidade do lar, a entrada em prédios, áreas, quintais ou terrenos, de modo a serem realizadas visitas de inspeção, limpeza e reparos que as instalações água e de esgotos sanitários ou coletores públicos venham a exigir.

Art. 150 - Compete ao ocupante do imóvel manter as instalações prediais em bom estado de funcionamento e conservação.

Parágrafo primeiro. As verificações metrológicas serão efetuadas nos hidrômetros em uso, pelo IPEM-AM, a pedido do usuário, ou do interessado, ou ainda, quando as autoridades competentes julgarem necessária

Parágrafo segundo. A Concessionária será previamente comunicada de todas as verificações metrológicas supramencionadas, com o fim de viabilizar a retirada do hidrômetro.

## **CAPÍTULO XII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 151 - Os casos omissos, ou as dúvidas suscitadas na aplicação deste Manual, serão resolvidos pela Concessionária, cabendo recurso para a Agência Reguladora na forma prevista neste Manual.

Art. 152 – Este Manual entra em vigor na data de sua publicação, ad referendum do Poder Concedente.