

## Sumário

<b>TÍTULO I – PARTE GERAL.....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I - DO OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO II - DA TERMINOLOGIA.....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO III - DA CONCESSIONÁRIA.....</b>	<b>9</b>
<b>SEÇÃO I - DA COMPETÊNCIA .....</b>	<b>9</b>
<b>SEÇÃO II - DAS METAS DA CONCESSIONÁRIA.....</b>	<b>10</b>
<b>SEÇÃO III - DOS ENCARGOS E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO IV - DO PODER CONCEDENTE.....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO V - DA FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>16</b>
<b>TÍTULO II – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO I - DOS SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO .....</b>	<b>17</b>
<b>SEÇÃO I - DOS PRINCÍPIOS GERAIS.....</b>	<b>17</b>
<b>SEÇÃO II - CADASTRO DE REDES E INSTALAÇÕES .....</b>	<b>18</b>
<b>SEÇÃO III - DO ASSENTAMENTO E MANUTENÇÃO DAS REDES.....</b>	<b>18</b>
<b>SEÇÃO IV - DAS AMPLIAÇÕES, EXTENSÕES E REMANEJAMENTOS .....</b>	<b>19</b>
<b>SEÇÃO V - DOS POÇOS OU FONTES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA.....</b>	<b>20</b>
<b>SEÇÃO VI - DAS FOSSAS OU SISTEMAS ALTERNATIVOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO .....</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO II - DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO A EMPREENDIMENTOS DO TIPO LOTEAMENTOS E CONJUNTOS HABITACIONAIS .....</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO III - DAS MEDIÇÕES E CONTROLE .....</b>	<b>25</b>
<b>SEÇÃO I - DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA.....</b>	<b>25</b>
<b>SEÇÃO II - INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS HIDRÔMETROS.....</b>	<b>25</b>
<b>SEÇÃO III - O PROCEDIMENTO DE PERÍCIA DO HIDRÔMETRO E DEMAIS EQUIPAMENTOS HIDRÁULICOS.....</b>	<b>26</b>
<b>SEÇÃO IV - DO ESGOTAMENTO SANITÁRIO.....</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO IV - DA QUALIDADE, PRESSÃO E CONTINUIDADE DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA, PELA CONCESSIONÁRIA.....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO V - DA QUALIDADE DOS ESGOTOS E OS LODOS RESIDUAIS .....</b>	<b>30</b>

<b>TÍTULO III – DOS USUÁRIOS.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO I - DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO II - DOS DEVERES DOS USUÁRIOS .....</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO III - DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO IV - DO CADASTRO DE USUÁRIOS .....</b>	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO V - DAS LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO .....</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO VI - DA CONTRATAÇÃO CLASSIFICAÇÃO E DO FATURAMENTO DOS SERVIÇOS.....</b>	<b>43</b>
<b>SEÇÃO I.....</b>	<b>43</b>
<b>SEÇÃO II - DA CONTRATAÇÃO .....</b>	<b>44</b>
<b>SEÇÃO III - DO FATURAMENTO .....</b>	<b>46</b>
<b>CAPÍTULO VII - DA COBRANÇA E PAGAMENTO DE FATURAS .....</b>	<b>48</b>
<b>CAPÍTULO VIII - DAS FRAUDES .....</b>	<b>51</b>
<b>CAPÍTULO IX - DAS PROIBIÇÕES, INFRAÇÕES E PENALIDADES .....</b>	<b>53</b>
<b>CAPÍTULO X - DA INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO .....</b>	<b>55</b>
<b>CAPÍTULO XI - DO CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO.....</b>	<b>57</b>
<b>CAPÍTULO XII - A REALIZAÇÃO DE OBRAS PRÓXIMAS ÀS REDES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO.....</b>	<b>57</b>
<b>CAPÍTULO XIII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>58</b>
<b>CAPÍTULO XIV - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS .....</b>	<b>58</b>

## MANUAL DE PRESTAÇÃO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

### TÍTULO I – PARTE GERAL

#### CAPÍTULO I - DO OBJETIVO

**Art. 1º** – Definir as condições para a Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, bem como estabelecer relações com os USUÁRIOS e seus respectivos direitos e obrigações.

#### CAPÍTULO II - DA TERMINOLOGIA

**Art. 2º** – Adotam-se neste Manual as terminologias consagradas 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 – Água para consumo humano, cujos parâmetros atendam ao padrão de potabilidade definido pelos órgãos competentes.
3. Água Servida ou Residuária – Todos os resíduos líquidos domésticos e industriais que exigem tratamento adequado para a remoção das impurezas, permitindo seu retorno seguro à natureza, sem causar danos ao meio ambiente e à saúde humana. Isso inclui a água proveniente dos ralos de diversos equipamentos, como pias do banheiro, da cozinha e do 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 ou à rede de distribuição predial (NBR-5626/20).
6. Agência Reguladora – Trata-se de entidade de natureza autárquica dotada de independência decisória e autonomia administrativa, orçamentária e financeira, que atenderá aos princípios de transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões. A regulação dos serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário em Manaus está a cargo da AGEMAN – Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus, criada pela Lei Municipal n.º 2.265/2017.
7. 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.
8. Caixa d'água – Reservatórios de água potável, para uso doméstico, que deve garantir no mínimo o necessário para 24 horas de consumo normal da edificação.

9. Caixa de Gordura – Dispositivo localizado no ramal interno da instalação predial de esgoto, com a função de reter o excesso de graxas e gorduras de pias, churrasqueiras e assemelhados.
10. Cavalete ou Quadro de Hidrômetro – Conjunto padronizado de tubulações, conexões e hidrômetro, ligado ao ramal predial, que caracteriza o ponto de entrega de água no imóvel.
11. 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).
12. Concessionária – Pessoa jurídica de direito privado a que foi outorgada a Concessão para a prestação de serviços públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário de Manaus, em caráter exclusivo, em razão do CONTRATO DE CONCESSÃO – Águas de Manaus.
13. 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.
14. Consumo Arbitrado ou Fixo - Volume estipulado para cobrança quando a CONCESSIONÁRIA estiver impossibilitada de medir ou estimar por ponto de consumo.
15. 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.
16. 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.
17. Consumo Medido – Volume de água, expresso em m<sup>3</sup>, registrado através de hidrômetro.
18. Consumo Médio Faturado – Média dos seis últimos consumos mensais faturados de uma ligação de água e/ou esgoto, expresso em m<sup>3</sup>.
19. Consumo Médio Medido – Média dos seis últimos consumos mensais medidos de uma ligação de água e/ou esgoto, expresso em m<sup>3</sup>.
20. Consumo Mínimo – Menor volume mensal de água, expresso em m<sup>3</sup>, atribuído a uma economia, considerado como base mínima para faturamento.
21. Fatura – Documento comercial que apresenta o valor monetário total, que deve ser pago pelo usuário, referente ao serviço de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário, além da discriminação de outros eventuais serviços contratados, multas aplicadas e parcelamentos provenientes de negociação de débitos vencidos e informações variadas sobre o serviço.
22. 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 e Esgotamento Sanitário do Município de Manaus.
23. Contribuição Pluvial Parasitária - Parcela do deflúvio superficial inevitavelmente absorvida pela rede coletora de esgoto sanitário.
24. Controle da Qualidade de Água de Abastecimento Público – É o conjunto de metodologias e atividades executadas pela CONCESSIONÁRIA para controlar a potabilidade da água.
25. Corte do Abastecimento de Água – Intervenção da ligação de água, que pode implicar na suspensão, na supressão ou eliminação do serviço.

26. Custo da Ligação - Valor faturado pela CONCESSIONÁRIA para efetivação do serviço de água e/ou esgoto.

27. 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.

28. Declaração de Regularidade Definitiva - É o documento expedido após 06 (seis) meses a expedição da Declaração de Vistoria Técnica, se não detectada nenhuma irregularidade pela CONCESSIONÁRIA.

29. 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.

30. 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.

31. Derivação ou Ramal Predial de Esgoto Externo - É a canalização compreendida entre a caixa da CONCESSIONÁRIA e a rede pública de esgoto.

32. Economia - Imóvel ou subdivisão de um imóvel, edificado ou em edificação, tais como moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos, hortas e similares, independentes, identificados em função da finalidade de sua ocupação, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias, para fins de fornecimento de água, coleta de ESGOTO cobrança das respectivas tarifas e serviços complementares.

33. 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.

34. 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.

35. 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.

36. 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.

37. Empreendedor – Responsável pela implementação de parcelamento do solo urbano, na forma do art. 2º-A da Lei 6766/1979, proprietário do imóvel, incorporador imobiliário etc.
38. Empreendimento - Construção destinada a abrigar qualquer atividade humana.
39. Esgoto Doméstico ou domiciliar – Águas servidas provenientes de residências, edifícios comerciais, instituições ou quaisquer edificações que contenham instalações de banheiros, lavanderias, cozinhas ou qualquer dispositivo de utilização da água para fins domésticos ou similares.
40. Esgoto Industrial - Despejo líquido resultante de processos industriais, respeitados os padrões de lançamentos estabelecidos.
41. Esgoto Sanitário - Despejo líquido constituído de esgotos domésticos e industrial, água de infiltração e a contribuição pluvial parasitária.
42. Esgoto Tratado – Considera-se esgoto tratado o efluente da unidade de tratamento.
43. 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 12209/2011).
44. Fossa Séptica - Unidade de sedimentação e digestão, destinada ao tratamento dos esgotos sanitários.
45. Fraude - Todo e qualquer artifício destinado a induzir ou manter em erro a CONCESSIONÁRIA para que o USUÁRIO obtenha vantagem ilícita para si ou para outrem.
46. Hidrante - É o aparelho de utilização apropriado à tomada de água instalado na rede distribuidora de água, para combate a incêndio.
47. Hidrômetro ou Medidor - Aparelho destinado a indicar e totalizar, continuamente, o volume de água que o atravessa.
48. Imóvel – Área de terreno com ou sem edificação.
49. INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade de Tecnologia. – Órgão responsável por verificar e fiscalizar a observância das normas técnicas e legais, no que se refere às unidades de medida, métodos de medição, medidas materializadas, instrumentos de medição e produtos pré-medidos.
50. Instalações Hidrossanitárias – Conjunto constituído do ramal predial interno e das instalações de água e esgoto internos dos empreendimentos.
51. Interceptor – Canalização de esgoto à qual são interligados os diversos coletores secundários, através de poços de visitas e/ou outra singularidade apropriada.
52. IPEM – AM - Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas - é o órgão delegado do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), por meio de convênio de cooperação técnica e administrativa, exercendo, em todo o Amazonas, a verificação

metrológica de instrumentos de pesar e medir, no âmbito da metrologia legal e científica.

53. Juros – Compensação pelo pagamento diferido de uma obrigação do USUÁRIO para com a CONCESSIONÁRIA.

54. Lacre – Dispositivo que controla intervenções irregulares nos equipamentos e instalações da CONCESSIONÁRIA (hidrômetros, hidrantes e outros).

55. Ligação – Ramal que, partindo da tubulação da Rede de Distribuição de Água, conduza a água até o início da instalação hidráulica interna do imóvel a ser abastecido.

56. 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.

57. 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.

58. Ligação Provisória – É a ligação concedida ao USUÁRIO por prazo determinado.

59. Loteamento ou Desmembramento 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, na forma do art. 2º da Lei Federal n.º 6.766/1979.

60. Multa – Valor devido pelo USUÁRIO, estipulado nas normas que regulam a concessão de serviço público, em razão de descumprimento dos deveres previstos neste Manual.

61. Poço ou Obra de Captação - 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.

62. Poder Concedente – Ente federativo titular do serviço público de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, o Município de Manaus.

63. Ponto de Consumo – Toda unidade, bujonada ou não, que possibilite o uso de água, tais como: torneiras, chuveiros, vaso sanitários, bidês, banheiras, dentre outros.

64. 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.

65. Serviços de Saneamento Básico – Para os fins do presente instrumento e da Concessão, são os serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário prestados pela CONCESSIONÁRIA nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO e dos arts. 3º-A e 3º-C da Lei Federal n.º 11.445/2007.

66. 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.

67. 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.

68. Sumidouro ou Poço Absorvente - Poço seco escavado no chão e não impermeabilizado, que orienta a infiltração de água residuária no solo (NBR 13969/97).

69. Supressão da Ligação – Retirada física do ramal predial e/ou cancelamento das relações contratuais CONCESSIONÁRIA - USUÁRIO, em decorrência de infração às normas da CONCESSIONÁRIA, e/ou a pedido do USUÁRIO.

70. Tabela ou Estrutura Tarifária – Conjunto de faixas de consumo, segmentado por classes de USUÁRIOS, com suas respectivas tarifas, que visa a determinar o valor da fatura mensal da prestação de serviços.

71. 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 estrutura tarifária da concessão.

72. Tarifa Mínima - Valor mínimo que deve pagar o USUÁRIOS pelos serviços de Abastecimento de Água potável e/ou Esgotamento Sanitário, de acordo com as categorias definidas na tabela tarifária da CONCESSIONÁRIA.

73. 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).

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

75. Usuário – 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 esteja registrada no cadastro de USUÁRIOS da CONCESSIONÁRIA, sendo equiparado ao CONSUMIDOR nos termos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

76. Usuário Factível – USUÁRIO que se encontra dentro da área atendida pelos serviços de água e/ou esgoto, mas que não está conectado ao sistema por motivos alheios à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

77. Usuário Inadimplente - USUÁRIO que não efetuou os pagamentos pelos serviços 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, na forma do art. 40, inc. V, da Lei Federal n.º 11.445/2007.

78. Usuário Potencial – USUÁRIO que não dispõe de serviço(s) de água e/ou esgoto por estar fora da área atendida, mas dentro da área urbana.

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

80. Valor Faturado de Esgoto - Valor do serviço de Esgotamento Sanitário definido a partir do consumo de água medido, estimado ou arbitrado.

81. Viabilidade de área – Área com disponibilidade de prestação dos serviços de água e de Esgotamento Sanitário em condições de satisfazer a de manda do USUÁRIOS.

82. 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 e Esgotamento Sanitário no de Manaus, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO.

**Parágrafo Primeiro** – A CONCESSIONÁRIA poderá prestar, desde que autorizados pelo PODER CONCEDENTE, atividades alternativas, complementares, acessórias ou projetos associados aos serviços concedidos, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO e art. 11 da Lei Federal n.º 8.987/1995.

**Parágrafo Segundo** - A CONCESSIONÁRIA prestará também serviços complementares previstos para a Concessão, mediante requerimento do interessado e respectivo pagamento dos preços públicos definidos no Contrato e nos seus regulamentos.

**Art. 4º** – Compete à CONCESSIONÁRIA analisar e conceder a Declaração de Viabilidade Técnica de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário de todo e qualquer empreendimento no Município de Manaus, seja ele de parcelamento do solo ou não, assim como sua ligação ou interligação à rede pública de Abastecimento de Água e rede coletora de esgoto, quando esta estiver disponível e for tecnicamente viável, nos termos do art. 5º, §3º, inc. IV, e art. 33 da Lei Municipal n.º 673/2002.

**Parágrafo Primeiro** – Para os casos de captação de águas subterrâneas e soluções individuais de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, a análise de viabilidade será feita pelo órgão ambiental competente e necessitará de prévia manifestação formal da CONCESSIONÁRIA.

**Parágrafo Segundo** – Somente serão admitidas soluções individuais de abastecimento de água e de afastamento e destinação final dos esgotos sanitários na ausência de rede pública disponível, conforme Lei Federal nº 11.445/2007 e Lei Municipal nº 1.192/2007.

**Art. 5º** – Compete à CONCESSIONÁRIA submeter para análise e aprovação da Agência Reguladora, normas relativas ao sistema de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, aprovar projetos, fiscalizar, acompanhar a execução de obras e conceder, quando for o caso, Declaração de Vistoria Técnica e subsequente Declaração de Regularidade Definitiva a empreendimentos,

especialmente nos casos de parcelamento do solo.

## SEÇÃO II - DAS METAS DA CONCESSIONÁRIA

**Art. 6º** – A CONCESSIONÁRIA tem o objetivo permanente de executar os serviços de saneamento básico, atendendo às necessidades de interesse público e cumprindo às exigências de qualidade, continuidade, regularidade, eficiência, atualidade, generalidade, cortesia na prestação, segurança e modicidade das tarifas, conforme os padrões e metas estabelecidos no CONTRATO DE CONCESSÃO, com as seguintes finalidades:

- I. A satisfação do USUÁRIO, observando parâmetros técnicos e normativos;
- II. A melhoria contínua dos serviços;
- III. A devida consideração aos interesses da sociedade e do meio ambiente;
- IV. A eficiência e qualidade na prestação dos serviços, na forma do CONTRATO DE CONCESSÃO;
- V. O cumprimento das metas contratuais;
- VI. O equilíbrio econômico-financeiro da Concessão.

**Art. 7º** – As metas de cobertura e qualidade dos serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da CONCESSIONÁRIA, para o prazo da concessão, estão estabelecidas no CONTRATO DE CONCESSÃO.

**Parágrafo Único** – A incorporação da infraestrutura de terceiros será considerada nas metas contratuais de cobertura e de atendimento da concessão de serviço público.

## SEÇÃO III - DOS ENCARGOS E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA

**Art. 8º** – Incumbe à CONCESSIONÁRIA:

- I. Prestar o SERVIÇO PÚBLICO de modo adequado aos USUÁRIOS;
- II. Promover a ampliação do SISTEMA nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO;
- III. Manter, de forma permanente, a disponibilidade e regularidade do SERVIÇO PÚBLICO, mediante a vigilância, conservação, manutenção, reparação e ampliação da cobertura do sistema de Abastecimento de Água e de coleta de esgoto;
- IV. Atender aos requisitos de qualidade da água determinados na Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021, do Ministério da Saúde, ou em norma que vier a substituí-la;
- V. Efetuar a medição do consumo de água para a finalidade de cálculo da tarifa referente ao fornecimento de água e/ou pela coleta e tratamento de esgoto;
- VI. Realizar, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a conclusão dos serviços executados pela CONCESSIONÁRIA, a recomposição de vias e calçadas danificadas por esta, sem necessidade de motivação por quem quer que seja. Todavia, dependendo da gravidade, extensão, dimensão e quantidade de não conformidades constatadas pela

Agência Reguladora, esta poderá solicitar providências em prazo menor, apresentando as devidas justificativas técnicas. Eventual impedimento por parte da CONCESSIONÁRIA em atender o prazo definido, por questões técnicas e/ou outras não aplicáveis à CONCESSIONÁRIA, esta deverá justificar comprovadamente sua impossibilidade à Agência Reguladora;

- VII. Restabelecer os serviços, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, após a conclusão da solução técnica da causa que ensejou o seu desabastecimento;
- VIII. Restabelecer os serviços, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da compensação bancária do pagamento realizado por meio de instituição financeira ou comprovação do pagamento realizada pelo USUÁRIO junto aos canais de atendimento da CONCESSIONÁRIA, em caso de suspensão do fornecimento por inadimplemento;
- IX. Manter sistema de atendimento ao USUÁRIO, presencial, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, e, por telefone, todos os dias, ininterruptamente, salvo motivos de caso fortuito, força maior ou mediante ajuste prévio com a AGÊNCIA REGULADORA, em situações excepcionais devidamente fundamentadas;
- X. Disponibilizar aos USUÁRIOS, nos canais presenciais de atendimento, formulários destinados a consultas, reclamações, sugestões e elogios, os quais deverão ser cronologicamente ordenados, com o fim de facilitar a sua análise pelo PODER CONCEDENTE ou pela Agência Reguladora;
- XI. Responder, de maneira clara e concisa, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, consultas e reclamações simples efetuadas pelos USUÁRIOS, Agência Reguladora e/ou outros Órgãos Públicos, e, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, responder reclamações complexas, com impossibilidade de aplicação das ações de cobrança para o débito ensejador da reclamação, enquanto não houver resposta formal para o caso. Entende-se por demanda complexa a que exigir análise técnica aprofundada, com verificação em campo, monitoramento de situação técnica e/ou condição que não possa ser analisada de forma imediata no sistema da concessionária;
- XII. Em caso de reclamação do usuário que tenha ensejado desabastecimento de água, relacionado ao item anterior, a concessionária deverá restabelecer o fornecimento em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas da ciência da falta, enquanto não houver resposta formal para o caso;
- XIII. Responsabilizar-se por danos a terceiros, decorrentes da execução deficiente ou irregular dos SERVIÇOS PÚBLICOS, exceto nos casos de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, bem como nas demais excludentes de responsabilidade definidas na legislação e no CONTRATO DE CONCESSÃO, como por exemplo, ocupações irregulares;
- XIV. Divulgar ao público em geral e ao USUÁRIO em particular, a ocorrência de situações excepcionais, a adoção de formas especiais de operação e a realização de obras, em que obriguem a suspensão ou interrupção da prestação de serviços, por mais de 06 (seis) horas;
- XV. Apoiar, na medida de suas obrigações contratuais, a ação das autoridades e

representantes do Poder Público, em especial da polícia, dos bombeiros, da defesa civil, da saúde pública e do meio ambiente;

- XVI. Fornecer à Agência Reguladora, quando solicitado, dados e informações necessárias ao desempenho de suas atividades de regulação, sem prejuízo do envio dos documentos exigidos contratualmente;
- XVII. Tomar todas as medidas cabíveis, inclusive judiciais, para garantia da prestação do serviço público e defesa dos bens públicos a ele afetados;
- XVIII. Cobrar pela prestação e pela disponibilidade do serviço público, observando a Tarifa Mínima, nos termos do § 4º do Artigo 45 da Lei 11.445/2007;
- XIX. Cobrar pelos serviços vinculados, assim como multas e a diferença de consumo apurada, conforme TABELA DE SERVIÇOS E DE IRREGULARIDADES;
- XX. Tomar medidas administrativas e/ou judiciais cabíveis, quando detectada irregularidade nas ligações às redes de Abastecimento de Água ou de coleta de esgoto;
- XXI. Interromper o serviço nos casos de inadimplência do USUÁRIO, fraude, criação de empecilhos pelo usuário para prestação e fiscalização dos serviços, irregularidades nas instalações prediais, sem prejuízos de outras hipóteses de interrupção previstas nas normas aplicáveis, como as indicadas no art. 40 da Lei Federal n.º 11.445/2007 e art. 6º, da Lei Federal n.º 8.987/1995;
- XXII. Promover as ações necessárias que estiverem sob sua responsabilidade, para as ligações dos usuários aos sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário; medição dos volumes consumidos e faturamento dos serviços prestados;
- XXIII. Analisar as demandas dos USUÁRIOS e se constatado pela Concessionária pagamento em valor superior ao devido, esta deverá, em acordo com o USUÁRIO:
  - a) Corrigir o valor e emitir nova fatura;
  - b) Restituir o valor atualizado, por meio de crédito na fatura subsequente.
- XXIV. Implementar as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), assegurando a proteção e a privacidade dos dados pessoais dos usuários de seus serviços, adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;
- XXV. Suspender as ações de cobrança relacionadas a débito questionado junto à CONCESSIONÁRIA, Agência Reguladora ou Órgãos de Defesa do Consumidor, quando cientificada, encerrando-se a suspensão após concluída a análise;
- XXVI. Em caso de manutenções emergenciais, não programadas, informar aos USUÁRIOS no prazo máximo de 06 (seis) horas, após constatado o desabastecimento, as causas da interrupção e duração estimada para conclusão dos serviços;
- XXVII. Divulgar amplamente os horários a duração prevista das manutenções programadas, utilizando meios de comunicação eficazes, como comunicados em mídias locais, em

plataformas digitais, redes sociais e reportagens em vídeos/rádios;

XXVIII. Adotar medidas para minimizar os impactos das manutenções programadas e emergenciais, além de buscar reduzir, ao máximo, a duração das interrupções no fornecimento de água, conforme previsto no art. 9º, parágrafo terceiro.

XXIX. Viabilizar a estrutura externa necessária para a conexão do imóvel à rede pública de esgotamento sanitário.

XXX. A concessionária deverá disponibilizar canal específico e acessível para a contestação de faturas por parte dos usuários, assegurando o direito à ampla defesa, à informação adequada e à transparência na análise dos pedidos.

- a) A contestação poderá ser realizada presencialmente, por telefone, via aplicativo ou **sistema digital**, mediante protocolo identificável, sem qualquer ônus ao usuário.
- b) Ficam vedadas, durante a tramitação da contestação administrativa:
- I – a cobrança coercitiva;
  - II – a negativação do usuário em cadastros de inadimplentes;
  - III – a suspensão do fornecimento; e
  - IV – qualquer medida restritiva de direitos.
- c) A análise da contestação deve observar critérios objetivos e previamente definidos, considerando o histórico de consumo do usuário, condições técnicas do imóvel, funcionamento dos hidrômetros, registros de vazamentos e quaisquer outras variáveis pertinentes, caso aplicáveis ao caso.
- d) É vedada a negativa automática das contestações, sendo obrigatória a emissão de resposta individualizada, fundamentada e redigida em linguagem clara, contendo a decisão final com as medidas adotadas ou justificativa da manutenção dos valores.
- e) A constatação de erro na medição ou na cobrança impõe à concessionária a obrigação de:
- I – proceder à imediata correção da fatura;
  - II – disponibilizar crédito de consumo ao usuário correspondente a eventual valor pago indevidamente;
  - III – promover ajustes nos sistemas de leitura e faturamento, quando aplicável.

**Art. 9º** – O SERVIÇO PÚBLICO será prestado de modo adequado, se atendidos os requisitos previstos no art. 6º, §1º, da Lei Federal n.º 8.987/1995, com base nos parâmetros fixados pelo CONTRATO DE CONCESSÃO, considerando-se:

- I. Regularidade - a prestação dos serviços nas condições estabelecidas no CONTRATO DE CONCESSÃO;
- II. Continuidade - a manutenção, em caráter permanente, da prestação do SERVIÇO PÚBLICO;
- III. Eficiência - a execução dos SERVIÇOS de acordo com as normas técnicas aplicáveis;

- IV. Atualidade - modernidade dos equipamentos e das instalações vinculadas ao SERVIÇO PÚBLICO, bem como às técnicas utilizadas em sua prestação, observando-se os requisitos definidos no CONTRATO DE CONCESSÃO;
- V. Generalidade - universalidade da prestação dos serviços, conforme metas previstas no CONTRATO DE CONCESSÃO;
- VI. Cortesia na prestação dos serviços - tratamento adequado aos usuários, conforme normas contratuais;
- VII. Modicidade da tarifa - as tarifas devem ser razoáveis e não excessivamente onerosas para os USUÁRIOS, garantindo o acesso universal aos serviços prestados e observado o equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO DE CONCESSÃO.

**Parágrafo Primeiro** – Além de outras que configuram excludentes de responsabilidade, como o fato do príncipe, fato da Administração, culpa exclusiva de terceiro, caso fortuito ou força maior, a suspensão não caracteriza descontinuidade do SERVIÇO, nas seguintes hipóteses:

- I. Negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida ou acesso da CONCESSIONÁRIA para a fiscalização e prestação dos serviços, após ter sido previamente notificado a respeito;
- II. Manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do SISTEMA, bem como em caso de negativa de acesso da CONCESSIONÁRIA para verificação das instalações internas;
- III. Inadimplemento do USUÁRIO junto à CONCESSIONÁRIA quanto à tarifa ou demais obrigações contratuais e deveres normativos, considerando o interesse da coletividade;
- IV. Em caso de calamidade pública, considerando a segurança dos usuários;
- V. Ocorrência de irregularidades praticadas pelos USUÁRIOS, ou de segurança do Sistema;
- VI. Os casos omissos serão submetidos ao Conselho Municipal de Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus.

**Parágrafo Segundo** – A suspensão dos serviços, salvo em emergências, de calamidade pública e de ligações clandestinas, dentre outros, deverá ser previamente avisada:

- I. Se programada, por motivo de ordem técnica, mediante comunicação geral (via rádio ou jornais locais ou redes sociais ou carros de som/volantes), ou individualizada (por meio de comunicados, prepostos, leituristas, correspondências eletrônicas, SMS ou avisos inseridos nas respectivas faturas) aos USUÁRIOS, ao PODER CONCEDENTE e à Agência Reguladora, com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, no mínimo;
- II. Se o USUÁRIO impedir as verificações das ligações e equipamentos no prazo estipulado no art. 51, parágrafo terceiro deste Manual;
- III. Se ocasionada por inadimplência, por meio de aviso dirigido ao USUÁRIO, podendo a CONCESSIONÁRIA utilizar, para tanto, a fatura do Serviço Público, na qual será inserida a respectiva mensagem, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

**Parágrafo Terceiro** – Caso a interrupção dos serviços, por questões técnicas relacionadas ao

sistema público de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário venha a ocorrer, deverá a CONCESSIONÁRIA:

- I. Se for programada e perdurar por mais de 24 (vinte e quatro) horas, prever o abastecimento alternativo aos USUÁRIOS afetados, priorizando os USUÁRIOS cadastrados perante a CONCESSIONÁRIA como serviços essenciais ou de atendimento prioritário (portadores de doenças, pessoas com deficiência e usuários de equipamento de uso vital);
- II. Se for emergencial e perdurar por mais de 24 (vinte e quatro) horas, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar o abastecimento alternativo aos USUÁRIOS afetados, priorizando os USUÁRIOS cadastrados perante a CONCESSIONÁRIA como serviços essenciais ou de atendimento prioritário (portadores de doenças, pessoas com deficiência e usuários de equipamento de uso vital);
- III. Disponibilizar aos estabelecimentos hospitalares, clínicas, sanatórios, outras entidades prestadoras de serviços de saúde com internação de pacientes ou custódias permanentes e instituições carcerárias, caso a suspensão dos serviços perdure por mais de 03 (três) horas;
- IV. Os custos com o abastecimento alternativo serão suportados pelo USUÁRIO, sendo a CONCESSIONÁRIA remunerada pela cobrança da tarifa aplicada ao volume de água abastecido, conforme estrutura tarifária determinada pelo PODER CONCEDENTE;
- V. A cobrança do abastecimento alternativo será efetuada na fatura subsequente ao atendimento.

**Parágrafo Quarto** – A suspensão programada dos serviços, por questões técnicas, ocorrerá preferencialmente em dias úteis, de segunda à sexta-feira, podendo, excepcionalmente, mediante prévio alinhamento com AGÊNCIA REGULADORA ocorrer nos demais dias.

**Parágrafo Quinto** – A interrupção dos SERVIÇOS por inadimplência deverá:

- I. Ser precedida de aviso dirigido ao USUÁRIO, podendo a CONCESSIONÁRIA utilizar, para tanto, a fatura do Serviço Público, na qual será inserida a respectiva mensagem, de tal forma que o prazo entre o primeiro aviso e a efetivação da suspensão do serviço público não seja inferior a 15 (quinze) dias;
- II. Não será efetivada a suspensão às sextas-feiras, sábados, domingos, feriados e no último dia útil anterior a feriados e, se o USUÁRIO, no período de aviso, quitar ou firmar termo de parcelamento, com pagamento do valor inicial ajustado, atualizado e acrescido de multa e juros moratórios, desde que mantido o pagamento das demais parcelas vincendas;
- III. Se durante o período de acordo, houver inadimplência de qualquer as parcelas avençadas, ou da tarifa do consumo de água ou da coleta e tratamento de esgoto, faturada neste período, poderá haver a suspensão, mediante aviso ao USUÁRIO, com antecedência de 15 (quinze) dias.

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

**Art. 10** – 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 destes últimos;
- III. Providenciar a declaração de utilidade pública dos bens e das 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. Observadas as metas contidas no Anexo 1 do CONTRATO DE CONCESSÃO e seus Aditivos, exigir que a prestação dos serviços cumpra seu papel como fator de desenvolvimento social por meio do cumprimento dos indicadores contratuais;
- VI. Apoiar a política urbanística, especialmente no que concerne ao desenvolvimento de áreas de expansão urbana, envidando esforços para apoiar na regularização de área, sobretudo ocupações irregulares;
- VII. Exigir o pleno atendimento às leis que estabelecem direitos dos USUÁRIOS, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO.
- VIII. Promover a fiscalização e encaminhamento aos órgãos detentores do poder de polícia para que os usuários conectem suas edificações à rede de esgotos, onde disponível, no prazo máximo de 01 (um) ano após a disponibilização da rede, autorizando a CONCESSIONÁRIA a realizar a conexão mediante cobrança do USUÁRIO após o fim deste prazo.

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

**Art. 11** – A fiscalização dos serviços concedidos, durante todo o prazo do CONTRATO DE CONCESSÃO, será executada pela Agência Reguladora, a partir de delegação pelo PODER CONCEDENTE, em atendimento aos princípios de independência decisória, autonomia administrativa, orçamentária e financeira, transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões, obedecendo-se as disposições do Contrato, em atenção aos arts. 21 a 23 da Lei Federal n.º 11.445/2007.

**Art. 12** – A CONCESSIONÁRIA, a Agência Reguladora e o PODER CONCEDENTE pautarão o seu relacionamento pela compatibilização dos interesses dos USUÁRIOS com a consolidação e

desenvolvimento do projeto concessionário, adotando soluções consensuais para a efetiva solução de problemas, a fim de garantir segurança jurídica, tal como previsto na Cláusula 25ª do CONTRATO DE CONCESSÃO e nos arts. 20, 21, 23 e 24 do Decreto-Lei Federal n.º 4.657/1942 (LINDB).

**Art. 13** – O livre acesso às instalações das prestadoras de serviço para o exercício da atividade fiscalizatória, incluindo os registros contábeis, será permitido, desde que solicitado com antecedência mínima de 05 (cinco) dias. Em circunstâncias extraordinárias que comprometam a prestação regular dos serviços, devidamente motivadas pela Agência Reguladora, o acesso será imediatamente permitido.

**Art. 14** – O desatendimento, pela CONCESSIONÁRIA, das solicitações, notificações e determinações da fiscalização, no prazo estabelecido pelo Ente Regulador, poderá ensejar a aplicação das penalidades autorizadas pelo CONTRATO DE CONCESSÃO, anexos, termos aditivos e regulamentação vigente.

**Art. 15** - A Agência Reguladora poderá recomendar a adoção de ações e procedimentos específicos pela Concessionária, em caso de controvérsias sobre procedimentos e/ou situações pontuais apresentadas por USUÁRIOS, de forma que ficará a CONCESSIONÁRIA obrigada a acatar a decisão após apreciação de recurso ao Conselho Municipal de Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus, observado o equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO DE CONCESSÃO.

**Parágrafo Primeiro** – O recurso interposto terá efeito suspensivo e a decisão só produzirá seus efeitos após esgotada a instância administrativa.

**Parágrafo Segundo** - Caso se verifique que o usuário ajuizou a controvérsia tratada ou buscou sua tratativa perante o PROCON/Núcleos de Conciliação/Mediação, a instância administrativa, no âmbito da AGEMAN poderá ser suspensa, até que a questão seja solucionada, ou arquivada sem recomendações.

**Parágrafo Terceiro** - A Agência Reguladora poderá promover audiência de conciliação, sem prejuízo da adoção de medidas cautelares, fiscalizatórias, preventivas ou protetivas urgentes necessárias à preservação da continuidade, segurança e adequação dos serviços públicos.

**Parágrafo Quarto** - O Conselho Municipal de Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus poderá atuar como instância administrativa revisora para dirimir conflitos decorrentes das controvérsias tratadas neste artigo, assegurando a apreciação colegiada das matérias submetidas a recurso, observados os princípios do contraditório, da ampla defesa, da razoabilidade, da proporcionalidade e da segurança jurídica, sem prejuízo da preservação do equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO DE CONCESSÃO.

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

### CAPÍTULO I - DOS SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

#### SEÇÃO I - DOS PRINCÍPIOS GERAIS

**Art. 16** – Os sistemas de Abastecimento de Água 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. 17** – Toda edificação permanente urbana, independentemente do seu perfil socioeconômico, da natureza jurídica do proprietário ou de sua finalidade de uso, situada em área onde existam sistemas públicos disponíveis de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário, deverá conectar-se e permanecer conectada a esses sistemas, ficando sujeita ao pagamento de tarifa ou outros preços públicos referentes à disponibilização e manutenção da infraestrutura e ao uso desses serviços, conforme disposto no art. 45 da Lei Federal nº 11.445/2007, regulamentada pelo Decreto Federal nº 7.217/2010, e art. 14 do Anexo Único do Decreto Municipal nº 3.910/1997, que regulamenta o Código Sanitário de Manaus.

**Parágrafo Primeiro** – A referida obrigatoriedade inclui os imóveis edificados ou que tenham iniciado obras de edificação e os imóveis e terrenos/lotês sem edificação, aptos a utilizar os serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário.

**Parágrafo Segundo** – Somente na ausência de sistemas públicos de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário, serão admitidas soluções alternativas, em caráter extraordinário e provisório, observadas as normas editadas pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos.

**Parágrafo Terceiro** – O Abastecimento de Água ou Esgotamento Sanitário a partir de solução alternativa, nas hipóteses admitidas em lei, não exclui a obrigatoriedade da ligação da edificação ao sistema público de água e/ou Esgotamento Sanitário, quando o referido sistema estiver disponível.

**Parágrafo Quarto** – A responsabilidade pelo pagamento dos serviços de abastecimento de água e coleta de esgoto é de natureza pessoal e vinculada exclusivamente ao usuário titular da relação contratual (CPF/CNPJ). Sendo vedada a responsabilização automática do proprietário, locador ou sucessor por débitos de terceiros, bem como o condicionamento de nova ligação ou transferência de titularidade à quitação de dívidas que não sejam de responsabilidade direta e comprovada do atual solicitante.

**Parágrafo Quinto** – É cabível a cobrança da tarifa mínima de todas as economias com disponibilidade dos serviços, mesmo quando se tratar de condomínios com apenas um único hidrômetro.

**Parágrafo Sexto** – Caberá ao usuário realizar, às suas expensas, a adequação interna do imóvel, providenciando a interligação da rede interna de esgoto ao Terminal de Inspeção e Limpeza (TIL),

conforme as normas técnicas estabelecidas.

## SEÇÃO II - CADASTRO DE REDES E INSTALAÇÕES

**Art. 18** – 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 será disponibilizado à Agência Reguladora, mediante solicitação.

## SEÇÃO III - DO ASSENTAMENTO E MANUTENÇÃO DAS REDES

**Art. 19** – 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. 20** – Os danos patrimoniais causados em instalações dos sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário serão reparados às expensas do causador do dano, sem prejuízo de aplicação das sanções cabíveis, como as previstas no Contrato, neste Manual e na legislação vigente.

**Parágrafo Único** – Caso os referidos danos sejam causados pelo poder público, independentemente de terem ocorrido por sua atuação direta ou por meio de terceiros por ele contratados, caso não sejam imediatamente indenizados pelo respectivo ente federativo, serão objeto de reequilíbrio econômico-financeiro.

**Art. 21** – 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 USUÁRIO 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. 22** – As ampliações e extensões dos sistemas de distribuição de água e de Esgotamento Sanitário serão promovidas pela CONCESSIONÁRIA quando técnica e economicamente viáveis, de

acordo com o Plano de Esgotamento sanitário, aprovados pelo PODER CONCEDENTE e respeitando-se as metas contidas no CONTRATO DE CONCESSÃO.

**Parágrafo Único** – Eventuais obrigações definidas pelo Plano Municipal de Saneamento Básico e demais instrumentos de política pública, bem como por normas regulamentares de qualquer espécie, exigem prévia pactuação de termo aditivo ao CONTRATO DE CONCESSÃO para terem eficácia em relação à CONCESSIONÁRIA.

**Art. 23** – A execução de ampliações e extensões dos sistemas de distribuição de água e de Esgotamento Sanitário, que excederem as metas a que está obrigada a CONCESSIONÁRIA, serão inseridos e analisados no processo de revisão contratual.

**Parágrafo Primeiro** – Para execução, o projeto das obras deverá, obrigatoriamente, ser previamente aprovado pela CONCESSIONÁRIA e demais órgãos competentes, 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 seu exclusivo critério, a CONCESSIONÁRIA poderá participar na execução das obras.

**Parágrafo Quinto** – O interessado deverá providenciar a liberação de áreas de servidão ou desapropriação para as obras, bem como obter todas as licenças e autorizações necessárias junto aos órgãos competentes, as quais deverão estar juridicamente legalizadas quando do seu recebimento pelo Poder Público.

**Art. 24** – Sem prejuízo das comunicações e autorizações do Poder Público, a execução de obras que exija o remanejamento de canalizações de água e esgoto pertencentes aos sistemas público, 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, seja ele público ou privado.

**Art. 25** – As ampliações, extensões e remanejamentos dos sistemas de distribuição de água ou de Esgotamento Sanitário executados pela CONCESSIONÁRIA, ou por terceiros autorizados por ela, serão bens reversíveis da concessão, vinculados à prestação do serviço público, independentemente de qualquer formalidade.

**Art. 26** – Outras ampliações, extensões e remanejamentos de sistemas de distribuição de água ou de Esgotamento Sanitário, executados por terceiros interessados, poderão integrar o patrimônio da CONCESSIONÁRIA, a seu critério, sendo considerados bens reversíveis da concessão.

**Art. 27** – Concluídas as ampliações, extensões e remanejamentos, executados por terceiros, o seu recebimento pela CONCESSIONÁRIA será condicionado à entrega das 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 USUÁRIOS, tipo de pavimentação para fins de identificação e/ou para manutenção quando necessário.

## SEÇÃO V - DOS POÇOS OU FONTES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

**Art. 28** – 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. 29** – 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 evitar eventuais danos ao sistema público de abastecimento de água, todos os poços a serem executados por particulares no Município de Manaus deverão ser prévia e devidamente autorizados pelos órgãos estaduais e municipais de controle da saúde e dos recursos hídricos, sempre com prévia consulta à CONCESSIONÁRIA, a partir de requerimento do usuário que demonstre a sua viabilidade técnica e a ausência de sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

**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 Municipal 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. 30** – O USUÁRIO 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 art. 18, inc. III, do Decreto Municipal n.º 3910/1997 (Código Sanitário de Manaus) e art. 7º do Decreto Federal n.º 7.217/2010.

**Parágrafo Primeiro** – A utilização de poço ou fonte alternativa de Abastecimento de Água não desobriga o USUÁRIO da conexão ao Sistema de Abastecimento de Água e Sistema de Esgotamento Sanitário, nem do pagamento da Tarifa, quando a Rede e Abastecimento de Água e Coletora de Esgoto estiverem disponíveis, conforme art. 45 da Lei Federal nº 11.445/2007.

**Parágrafo Segundo** – Em imóveis abastecidos por poço ou outra fonte alternativa de água que estiverem conectados à Rede Coletora de Esgoto, é obrigatória a hidrometração dessas fontes enquanto estiverem em uso para medir o volume de água consumido que servirá de base para o cálculo da Tarifa de Esgoto.

**Parágrafo Terceiro** – Se o USUÁRIO, após notificação da CONCESSIONÁRIA, não solicitar a ligação à Rede de Abastecimento de Água e/ou à Rede Coletora de Esgoto, ficará sujeito ao pagamento da Tarifa pelos serviços disponíveis, mesmo sem a conexão, de acordo com os art. 30, inc. IV, e art.

45 da Lei Federal n.º 11.445/2007, podendo ainda enfrentar medidas administrativas ou judiciais que forcem a conexão e a adesão compulsória aos serviços, nos termos do art. 10 da Lei Federal n.º 6.437/77.

**Art. 31** – Caberá à CONCESSIONÁRIA, assim que tomar conhecimento da existência de fonte alternativa em locais nos quais há disponibilidade das referidas redes públicas, notificar o PODER CONCEDENTE para que tomem as providências junto aos órgãos estaduais e municipais de controle da saúde e dos recursos hídricos.

## SEÇÃO VI - DAS FOSSAS OU SISTEMAS ALTERNATIVOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

**Art. 32** – Excepcionalmente, quando for inviável a implantação dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário em determinada localidade, a CONCESSIONÁRIA poderá prestar os serviços de Esgotamento Sanitário por meio da instalação de fossas e sistemas alternativos de Esgotamento Sanitário, de acordo com o disposto no CONTRATO DE CONCESSÃO, devendo-se observar, quanto aos aspectos construtivos, as disposições contidas neste Manual, nas normas da ABNT e nas demais normas legais, regulamentares e técnicas aplicáveis.

**Art. 33** – Quando não houver viabilidade de prestação dos serviços de Esgotamento Sanitário por meio 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 da infraestrutura que trata este artigo será de responsabilidade do interessado, que responderá por impactos e eventuais danos ambientais, quando esta não for transferida para operação pela CONCESSIONÁRIA.

**Parágrafo Segundo** – Estes dispositivos são considerados transitórios e deverão ser obrigatoriamente desativados ou adaptados, às expensas do USUÁRIO, quando da disponibilidade do serviço através do sistema da CONCESSIONÁRIA, na forma do presente Manual.

**Parágrafo Terceiro** – As fossas ou outras formas para Esgotamento Sanitário existentes em imóveis situados em locais alcançados pela Rede Coletora de Esgoto deverão ser desativadas e aterradas pelo proprietário ou possuidor, sob pena de incorrer em descumprimento de normativo sanitário descrito na Lei n.º 392/97 – Código Sanitário Municipal.

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

**Art. 34** – Quando não existir Viabilidade de Área (ie. disponibilidade para prestação dos serviços de saneamento básico através dos respectivos sistemas públicos), os empreendedores interessados deverão desenvolver sistemas alternativos ou soluções individuais, em conformidade com as disposições contidas neste Manual, nas normas da ABNT e em todas as outras normas legais, regulamentares e técnicas pertinentes.

**Parágrafo Primeiro** – A manutenção e operação dos referidos sistemas serão de exclusiva responsabilidade do interessado, que assumirá a responsabilidade por impactos e possíveis danos ambientais.

**Parágrafo Segundo** – Esses sistemas alternativos e soluções individuais têm caráter transitório e devem ser obrigatoriamente desativados ou adaptados, às expensas do USUÁRIO, quando os sistemas públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário estiverem acessíveis, na forma do art. 45, §1º, da Lei n.º 11.445/2007.

**Parágrafo Terceiro** – As fossas ou outras soluções alternativas presentes em imóveis atendidos por sistema público de Esgotamento Sanitário deverão ser desativadas e aterradas pelo respectivo proprietário ou possuidor, sob pena de incorrer em descumprimento de normativo sanitário descrito na Lei nº 392/97 – Código Sanitário Municipal.

**Art. 35** - É obrigatório consultar a CONCESSIONÁRIA acerca do estudo preliminar ou anteprojeto de loteamento, com relação à viabilidade de Abastecimento de Água e coleta de esgoto, bem como sobre as normas técnicas para a implantação das Redes de Abastecimento de Água e de Coleta de Esgoto.

**Parágrafo Primeiro** – As obras e instalações destinadas ao serviço de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário devem ser incluídas na planta do loteamento, com a indicação de que serão, no devido tempo, incorporadas ao patrimônio público a título gratuito como bens reversíveis da concessão, desde que sejam de interesse público.

**Parágrafo Segundo** – Se ocorrer descumprimento às normas técnicas vigentes ou às diretrizes estabelecidas pela CONCESSIONÁRIA, esta estará desobrigada de operar o sistema de Abastecimento de Água e de coleta de esgoto executado pelo loteador, a menos que haja correção completa dos problemas identificados.

**Parágrafo Terceiro** – Estão sujeitas a todos os dispositivos pertinentes deste Manual, especialmente os do presente Capítulo, todas as pessoas indicadas no art. 2º-A da Lei Federal n.º 6.766/1979.

**Art. 36** – As redes internas de água e de esgoto do loteamento serão construídas e custeadas pelo interessado, em conformidade com as especificações e o projeto, previamente aprovados pela CONCESSIONÁRIA, sendo que:

- I. O projeto, assinado pelo engenheiro responsável e pelo proprietário do empreendimento, compreendendo desenhos, cálculos e memórias justificativas, deverá obedecer às prescrições da CONCESSIONÁRIA e às normas técnicas vigentes;
- II. O projeto não poderá ser alterado no decurso da execução da obra, sem a prévia aprovação da CONCESSIONÁRIA;
- III. O empreendedor poderá iniciar as obras somente após informar à CONCESSIONÁRIA a respeito à data de início;
- IV. A Aprovação do projeto terá prazo de validade máximo de 180 (cento e oitenta) dias;
- V. Nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO, a implantação de tais redes não gera ao loteador direito de indenização, ainda que tais infraestruturas sejam incorporadas no patrimônio municipal, na qualidade de bens reversíveis do projeto concessionário.

**Art. 37** - Para a aceitação do sistema implementado pelo empreendedor do projeto de parcelamento do solo, além da necessidade de cumprir todas as condições estabelecidas neste Manual, o seguinte procedimento deve ser observado:

- I. Após a implantação do sistema, o empreendedor deverá informar a CONCESSIONÁRIA e solicitar teste de carga e também inspeção técnica, para análise de todos os demais aspectos construtivos, tais como: material e profundidade da rede, registros, descargas de rede e válvulas auxiliares;
- II. A CONCESSIONÁRIA deve realizar a inspeção técnica e o teste de carga em no máximo 15 (quinze) dias úteis após a data do protocolo de solicitação;
- III. Se a CONCESSIONÁRIA não detectar qualquer descumprimento das normas vigentes ou diretrizes técnicas, o empreendedor pode enviar a documentação necessária para a emissão do Termo de Recebimento;
- IV. Se a CONCESSIONÁRIA detectar não conformidade com as normas vigentes e/ou suas diretrizes técnicas, o empreendedor deve corrigir os aspectos identificados e, após a correção, solicitar a realização de nova inspeção técnica e teste de carga;
- V. A documentação que deve ser entregue à CONCESSIONÁRIA para a emissão do Termo de Recebimento é a seguinte:
  - a) Termo de Doação do Sistema para o Município, pelo empreendedor, com a descrição técnica do que foi executado extensão de rede, tipo, quantidade e localização de registros e válvulas, diâmetro e material da rede, quantidade de ligações, vazão de bombeamento no caso de poços, quando for o caso, estações elevatórias, capacidade de armazenagem no caso de reservatórios);
  - b) Projeto do sistema de Abastecimento de Água e de coleta de esgoto completo, cadastro técnico georreferenciado, “*as built*” de rede executada “*in loco*” com amarrações e demais características da rede, profundidade, distância entre alinhamento predial e alinhamento de guia;
  - c) Contrato Social do empreendedor;
  - d) Contrato Social da empresa que implantou o Sistema;
  - e) ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) de execução da obra expedido pelo CREA;
  - f) Licença Ambiental para os casos exigidos por Lei;
  - g) Caso se trate de loteamento fechado, ata de constituição da associação dos proprietários dos lotes, bem como seu CNPJ;
  - h) Documentos pessoais do empreendedor;
  - i) Matrícula atualizada do imóvel.

**Art. 38** – As redes privadas, internas ao condomínio vertical são instalações, de tal forma que a implantação, operação e manutenção são de responsabilidade do incorporador ou pelo condomínio, sendo a CONCESSIONÁRIA responsável somente até o macromedidor para

abastecimento de água e terminal de inspeção e limpeza para coleta e tratamento de esgoto.

**Art. 39** – Havendo interesse quanto à doação das redes internas do condomínio para o Município de Manaus, deverá o empreendedor atender todos os requisitos estabelecidos neste regulamento, especialmente o contido no capítulo II, seção VI.

**Art. 40** – A ligação das redes do loteamento ou do condomínio, à rede pública de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário somente será executada após conclusão das obras, conforme projeto aprovado pela CONCESSIONÁRIA.

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

#### **SEÇÃO I - DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA**

**Art. 41** – O consumo de água deverá ser medido por meio de hidrômetro, salvo quando não houver condições para sua instalação, conforme características definidas pela CONCESSIONÁRIA, devendo ser remunerado pelas tarifas constantes da tabela de ligações não hidrometradas.

#### **SEÇÃO II - INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS HIDRÔMETROS**

**Art. 42** – O hidrômetro destinado para medição do consumo de água, pela CONCESSIONÁRIA, deve ser instalado na parte externa do imóvel, em local de fácil acesso para instalação e manuseio, que possibilite a leitura pela CONCESSIONÁRIA diretamente da via pública, sendo que:

- I. O tipo e diâmetro do hidrômetro serão estabelecidos pela CONCESSIONÁRIA, conforme necessidades do USUÁRIO e segundo as normas técnicas vigentes;
- II. O hidrômetro deverá ficar abrigado em caixa padrão de ligação, para proteção do aparelho, conforme especificações da CONCESSIONÁRIA.

**Art. 43** – Os hidrômetros serão adquiridos pela CONCESSIONÁRIA de fornecedor certificado ou autorizado pelo INMETRO.

**Parágrafo Primeiro** – Adquiridos hidrômetros de fornecedores certificados ou autorizados pelo INMETRO, haverá a presunção de regularidade de suas medições.

**Parágrafo Segundo** – A instalação e retirada do hidrômetro serão sempre realizadas pela CONCESSIONÁRIA.

**Parágrafo Terceiro** – O Custo da Ligação de água ou de esgoto, seja ela nova ou religação, não está abarcado pela Tarifa geral, mas deve ser remunerada por meio da tabela de serviços complementares.

**Art. 44** – Nos imóveis multifamiliares que sejam edificados a partir da edição desse manual, a instalação dos hidrômetros será de responsabilidade do empreendedor.

**Art. 45** – Os hidrômetros serão reparados ou substituídos, às expensas da CONCESSIONÁRIA e independentemente de autorização pelo USUÁRIO quando:

- I. Deteriorados pelo uso normal;

- II. Apresentarem desvios de medição acima ou abaixo do permitido pelas normas técnicas;
- III. Em razão de manutenção preventiva.

**Parágrafo Único** – A substituição deverá ser comunicada ao USUÁRIO.

**Art. 46** – Serão reparados ou substituídos, às custas do USUÁRIO, os hidrômetros:

- I. Sem os lacres originais ou com os lacres rompidos ou alterados;
- II. Abertos, danificados, ou de qualquer modo, alterados.
- III.

**Parágrafo Primeiro** – Além do custo pela substituição do hidrômetro, a CONCESSIONÁRIA somente poderá cobrar do usuário os danos efetivamente comprovados e diretamente relacionados à conduta a ele atribuída. Ficando vedadas:

- I – a cumulação automática de penalidades sem individualização do prejuízo;
- II – a cobrança de despesas inerentes à atividade fiscalizatória, operacional ou pericial da Concessionária; e
- III – a transferência ao usuário de custos relacionados ao risco operacional da concessão.

**Parágrafo Segundo** – Caso o próprio USUÁRIO ou proprietário do imóvel comunique formalmente quaisquer dos fatos previstos no caput deste artigo, apresentando Boletim de Ocorrência ou outros documentos comprobatórios das alegações, anteriormente à constatação pela CONCESSIONÁRIA, afirmando que não foi ele quem retirou ou danificou o lacre ou o hidrômetro, ficará isento da qualquer sanção pela irregularidade, arcando, apenas com os custos pela substituição do equipamento.

**Art. 47** - Caso o USUÁRIO impeça a instalação, reparo ou substituição do hidrômetro, a CONCESSIONÁRIA suspenderá os SERVIÇOS dentro de 48 (quarenta e oito) horas após a notificação.

**Parágrafo único** - A CONCESSIONÁRIA pode utilizar a fatura do serviço público para notificar o USUÁRIO sobre a suspensão dos SERVIÇOS, incluindo o respectivo aviso de suspensão.

**Art. 48** – Os hidrômetros são bens públicos disponibilizados aos USUÁRIOS, que deverão utilizá-lo corretamente e zelar por sua integridade, comunicando à CONCESSIONÁRIA sobre a necessidade de reparo ou substituição em razão de furto ou roubo.

### **SEÇÃO III - O PROCEDIMENTO DE PERÍCIA DO HIDRÔMETRO E DEMAIS EQUIPAMENTOS HIDRÁULICOS**

**Art. 49** - Pode ser realizada perícia para verificar o funcionamento ou estado do hidrômetro e outros equipamentos hidráulicos, seja a pedido do USUÁRIO, seja por iniciativa da CONCESSIONÁRIA.

**Parágrafo Primeiro** – Ao ser retirado para perícia, o hidrômetro será substituído por outro aparelho da CONCESSIONÁRIA.

**Parágrafo Segundo** – A CONCESSIONÁRIA deverá acondicionar o medidor e/ou os demais equipamentos em invólucro específico, a ser lacrado no ato da retirada, e encaminhado ao laboratório responsável pela perícia, comunicando ao USUÁRIO para, querendo, acompanhar a

perícia, inclusive por meio de assistente técnico.

**Parágrafo Terceiro** – As verificações do hidrômetro serão realizadas por equipamentos certificados pelo INMETRO.

**Parágrafo Quarto** – Apenas nos casos em que o hidrômetro retirado para aferição for aprovado é que poderá ser devolvido para sua antiga instalação, desde que em perfeito estado de funcionamento.

**Parágrafo Quinto** – Os hidrômetros reprovados nos testes serão descartados e destinados para reciclagem, devendo a CONCESSIONÁRIA guardar cópia, física ou digital, do respectivo laudo para futuras comprovações do estado do equipamento.

**Art. 50** – Caso a verificação do hidrômetro tenha sido solicitada pelo USUÁRIO, constatada a regularidade do aparelho, ele arcará com os custos dos ensaios laboratoriais e da retirada e troca do aparelho, conforme TABELA DE SERVIÇOS E DE IRREGULARIDADES.

**Parágrafo Primeiro** – A CONCESSIONÁRIA ou terceiro por ela autorizado terá livre acesso ao hidrômetro, 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, podendo a CONCESSIONÁRIA, após aviso prévio, remover os obstáculos que encontrar para acesso ao hidrômetro.

**Parágrafo Segundo** – 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.

**Parágrafo Terceiro** – Decorridos 03 (três) períodos de impossibilidade de leitura, com cobrança realizada pela média das últimas três leituras realizadas, a CONCESSIONÁRIA poderá interromper a prestação do serviço.

**Parágrafo Quarto** – Para o exercício dos direitos previstos no parágrafo primeiro, acima, a CONCESSIONÁRIA fará prévia notificação ao USUÁRIO, concedendo-lhe prazo de 10 (dez) dias úteis para viabilizar o acesso ao hidrômetro, vencido este prazo, os serviços estarão passíveis de suspensão.

**Art. 51** – É facultado ao USUÁRIO solicitar à CONCESSIONÁRIA a verificação do hidrômetro utilizado para medição de consumo.

**Parágrafo Primeiro** – No caso de reprovação do hidrômetro, a CONCESSIONÁRIA determinará o volume verificado no período contestado, com base na média aritmética dos consumos faturados nos três primeiros períodos de leitura real subsequentes à substituição do hidrômetro;

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

**Parágrafo Terceiro** – Na data indicada, a empresa realizará a retirada e a verificação, faturando ou não com a presença das partes.

**Parágrafo Quarto** – Deverá ser registrada a indicação de leitura no momento da retirada do

hidrômetro, devendo também ser entregue ao usuário a cópia do documento de campo;

**Parágrafo Quinto** – Caso a verificação aponte que o USUÁRIO está sendo cobrado em valor superior ao consumo, o saldo devidamente atualizado gerado com a correção dos consumos poderá ser devolvido em espécie, compensado ou deduzido ao longo dos consumos subsequentes, 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. 52** – É obrigatória a convocação do usuário 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.

**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 igual ou inferior a 5% (cinco por cento).

**Parágrafo Terceiro** – Comprovado o erro superior a 5% (cinco por cento) para mais ou para menos, as faturas deverão ser recalculadas de forma a ressarcir a diferença correspondente ao período máximo de 06 (seis) meses, a faturar 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 USUÁRIO.

**Art. 53** – O hidrômetro ou o dispositivo limitador de consumo poderá ser substituído ou retirado pela CONCESSIONÁRIA, ou por terceiro por ela autorizado, a qualquer tempo, em casos de manutenção, pesquisa, ou modificação/atualização do sistema de medição.

#### **SEÇÃO IV - DO ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

**Art. 54** – Para efeito de medição da vazão de esgoto sanitário, além do critério geral, poderá ser utilizado pela CONCESSIONÁRIA o processo de medição direta do efluente através de medidores eletromagnéticos ou outros aprovados pela CONCESSIONÁRIA, bem como hidrometração de poço ou outra fonte alternativa de fornecimento de água.

**Parágrafo Primeiro** – O equipamento de medição da vazão de esgoto somente poderá ser exigido do usuário quando houver justificativa técnica individualizada, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e viabilidade econômica. Tal exigência deverá ser precedida de notificação fundamentada com prazo razoável para adequação.

**Parágrafo Segundo** – Na ausência de instalação do medidor de vazão e caso o USUÁRIO impeça a instalação do medidor, poderá a CONCESSIONÁRIA utilizar como critério de medição e faturamento a vazão da fonte alternativa outorgada perante os órgãos ambientais.

**Art. 55** – Caso existam múltiplos coletores internos de Esgotamento Sanitário no imóvel, e se o USUÁRIO optar pela instalação de um medidor no ramal interno, será obrigatório que estes coletores sejam unificados internamente, às custas do usuário, resultando em uma única saída

para a conexão com a rede pública de esgoto.

**Parágrafo Primeiro** – Na impossibilidade técnica de unificação, serão instalados tantos medidores de vazão quanto as saídas existentes para a rede coletora pública de esgoto sanitário.

**Parágrafo Segundo** – Caso não haja previsão na tabela de serviços complementares, trata-se de atividade acessória, que exige contratação específica com o usuário, cabendo à CONCESSIONÁRIA inserir a especificação do serviço ao contrato firmado com o usuário.

**Art. 56** – Os medidores de esgoto, eventualmente, também estão sujeitos à vistoria técnica, nos termos do artigo 48 deste Manual.

**Parágrafo Primeiro** - A substituição do medidor devido ao desgaste normal de seus componentes será executada pela CONCESSIONÁRIA, ou por terceiro por ela autorizado, sempre que necessário, sem custos para o USUÁRIO.

**Parágrafo Segundo** - A substituição do medidor em razão da violação de seus componentes será executada pela CONCESSIONÁRIA, ou por terceiro por ela autorizado, com custos para o USUÁRIO, desde que comprovada a culpa, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Manual.

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

**Art. 57** – A CONCESSIONÁRIA, ao utilizar corpos hídricos para abastecimento público, deverá seguir as disposições das Portarias do Ministério da Saúde ou quaisquer outras normas que possam sucedê-las, nos termos estabelecidos pelo CONTRATO DE CONCESSÃO, bem como nas normas federais, estaduais e municipais vigentes.

**Art. 58** – A qualidade da água fornecida aos USUÁRIOS, 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 USUÁRIOS 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, na forma do CONTRATO DE CONCESSÃO.

**Art. 59** – O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão mínima de 10mca (dez metros de coluna de água) em todos os extremos da rede de distribuição, junto com a última economia atendida.

**Parágrafo Primeiro** – Pressões abaixo do limite mínimo no sistema de distribuição são permitidas quando resultantes de manutenções programadas ou quando próximas a áreas de vulnerabilidade urbana e social, desde que exista justificativa técnica comprovada para tanto, devendo ser, assim,

excluídas do cálculo da respectiva meta contratual.

**Parágrafo Segundo** – Em situações excepcionais, sempre que houver reclamação de falta de água em setores, a medição de pressão poderá ser realizada em período a ser estabelecido pela Agência Reguladora.

**Parágrafo Terceiro** – Se, eventualmente, o USUÁRIO necessitar de pressão maior, caberá a ele adequar suas INSTALAÇÕES INTERNAS para tanto, sem causar quaisquer interferências nas redes públicas.

**Art. 60** – A pressão máxima não poderá ultrapassar 50mca (cinquenta metros de coluna de água), em qualquer ponto da rede.

**Art. 61** – 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. 62** – 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;
- b) Os despejos que contiverem sólidos pesados ou em suspensão ou os que provenham de estábulos, cocheiras e estrumeiras, deverão passar em caixa detentora especial;
- c) Os despejos ácidos deverão ser diluídos ou neutralizados, conforme concentração e volume, em caixas apropriadas;
- d) 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, comprovando a destinação deste último no mínimo quatro vezes ao ano, com a apresentação de certificado de destinação quando solicitado pela CONCESSIONÁRIA;
- e) 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 USUÁRIO, devendo o respectivo projeto de tratamento ser previamente aprovado pela CONCESSIONÁRIA.

**Art. 63** – O despejo de esgoto em locais inadequados, sujeitará o USUÁRIO às penalidades dispostas na legislação municipal, estadual e federal concernentes à saúde pública e ao meio ambiente.

**Parágrafo Único** – A CONCESSIONÁRIA, ao tomar conhecimento do fato, deverá comunicá-lo às

autoridades sanitárias e/ou ambientais competentes para que tomem as medidas necessárias.

**Art. 64** – 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 USUÁRIO poderá comunicar o fato às autoridades sanitárias e/ou ambientais competentes para que tomem as medidas necessárias.

**Art. 65** – 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. 66** – A qualidade dos efluentes oriundos dos tratamentos de esgotos da CONCESSIONÁRIA deverá atender a resolução CONAMA em vigor.

### TÍTULO III – DOS USUÁRIOS

#### CAPÍTULO I - DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

**Art. 67** – Todos os usuários situados nas áreas atendidas pela CONCESSIONÁRIA têm o direito de acesso aos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário.

**Art. 68** – São direitos dos usuários dos serviços de água e de esgotos:

- I. Obter da CONCESSIONÁRIA a ligação do seu domicílio ou estabelecimento ao Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, 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 faturas 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 assegurando 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.
- IX. Ter acesso à tarifa social quando estiverem satisfeitos os requisitos legais para tanto.

## **CAPÍTULO II - DOS DEVERES DOS USUÁRIOS**

### **Art. 69 – São deveres dos USUÁRIOS:**

- I. Utilizar, de modo adequado, os serviços de saneamento, sendo compulsória sua adesão aos referidos serviços e ligação aos sistemas públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, observando as normas aplicáveis, mantendo em condições adequadas todas as instalações internas de água e esgoto de sua economia;
- II. Preservar os recursos hídricos, controlando os desperdícios e as perdas;
- III. Efetuar a conexão dos imóveis à rede coletora de esgoto, sempre que disponibilizada pela CONCESSIONÁRIA, conforme preconizado pelo art. 45 da Lei Federal nº 11.445/2007.
- IV. Ao utilizar os sistemas de esgoto, respeitar os padrões permitidos para lançamento de resíduos na rede coletora, assumindo a responsabilidade por qualquer dano causado ao sistema e aos recursos hídricos por lançamentos inadequados;
- V. Informar à CONCESSIONÁRIA e/ou ao PODER CONCEDENTE, e/ou ao órgão regulador, quaisquer fatos que possam afetar a prestação dos serviços de água e esgoto;
- VI. Pagar, dentro dos prazos de vencimento, as faturas referentes aos serviços de água e de esgoto, bem como de outros serviços realizados pela CONCESSIONÁRIA, ainda que cobrados no formato de tarifa de disponibilidade;
- VII. Facilitar a inspeção das instalações hidrossanitárias pela CONCESSIONÁRIA, ou por terceiros autorizados por ela;
- VIII. Comunicar imediatamente quaisquer alterações cadastrais referentes ao imóvel e/ou ao USUÁRIO.
- IX. Pagar por prejuízos resultantes de fraudes ou vazamentos decorrentes de culpa ou má fé do USUÁRIO;
- X. Não direcionar as águas pluviais para a rede de coleta de esgoto, nos termos do art. 86, inc. II, da Lei Municipal n.º 673/2014;
- XI. Zelar pela conservação dos bens públicos afetados ao SERVIÇO PÚBLICO, principalmente aqueles que são confiados a sua guarda, como o hidrômetro, cavalete

- e lacres;
- XII. Zelar pelas instalações hidráulicas internas, isto é, a partir do ponto de entrega, incluindo:
- a) Fazer a instalação hidráulica conforme as normas técnicas e seguindo as disposições, dentre outras normas, do Código Sanitário de Manaus (Decreto Municipal n.º 3.910/1997), especialmente dos seus arts. 13 a 39;
  - b) Instalar reservatório de água (caixa d'água) com capacidade de reserva para 24 (vinte e quatro) horas na respectiva ECONOMIA e realizar, periodicamente, os procedimentos de desinfecção;
  - c) Instalar e manter limpa a caixa de gordura;
  - d) Evitar e consertar vazamentos hidráulicos em suas instalações;
- XIII. Não alterar, danificar ou suprimir bens públicos afetados ao SERVIÇO PÚBLICO, principalmente aqueles que são confiados a sua guarda, como o hidrômetro, cavalete e lacres;
- XIV. Adimplir as obrigações pecuniárias, sob pena de suspensão dos SERVIÇOS e cobrança compulsória dos valores devidos, atualizados monetariamente, acrescidos de multa e juros de mora;
- XV. Permitir que a CONCESSIONÁRIA faça a leitura dos hidrômetros, se estes ainda estiverem no interior do imóvel, bem como outros serviços e atividades, como inspeções, reparos ou suspensão do fornecimento de água;
- XVI. Comunicar à CONCESSIONÁRIA:
- a) A alteração do endereço para envio da fatura;
  - b) Alteração do proprietário da Economia e do Titular dos Serviços;
  - c) Mudanças na categoria de consumo ou número de Economias, sob pena de ser cobrado com a tarifação da categoria mais elevada;
  - d) Reformas e modificações substanciais nas instalações hidráulicas internas;
- XVII. Ressarcir a CONCESSIONÁRIA por prejuízos causados ao Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, e ao Serviço Público, incluindo danos aos equipamentos públicos ou da CONCESSIONÁRIA;
- XVIII. Solicitar a ligação de sua ECONOMIA aos SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA e de ESGOTAMENTO SANITÁRIO, sempre que disponíveis;
- XIX. Combater vazamentos internos, através da contratação de profissional particular.

### **CAPÍTULO III - DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

**Art. 70**– O USUÁRIO disporá de canais de comunicação com a CONCESSIONÁRIA, por meio do serviço de Atendimento ao USUÁRIO provido para apresentar solicitações de serviços, tais como

manutenção de rede, ligações de água e Esgotamento Sanitário; apresentar reclamações referentes aos serviços prestados; solicitar informações sobre tarifas, datas de vencimento, multas, leituras de hidrômetros, verificação de consumo e outros; e oferecer sugestões pertinentes aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

**Parágrafo único** - A legitimidade para apresentação de reclamações, solicitações e demais demandas administrativas perante a CONCESSIONÁRIA é atribuída ao titular da unidade usuária ou a responsável devidamente cadastrado. Excepcionalmente, será admitida a apresentação de demandas por terceiros que comprovem vínculo com o imóvel ou com a unidade usuária, ainda que não constem formalmente no cadastro, especialmente em situações de urgência ou quando evidenciada a necessidade de garantir a continuidade do serviço.

**Art. 71** – O Atendimento ao USUÁRIO poderá ser:

- I. Por meio de Atendimento Personalizado, em um dos Postos de Serviço de Atendimento ao USUÁRIO;
- II. Por meio de Atendimento Telefônico (*call center*), através de ligação gratuita, disponibilizado 24 horas, incluindo sábados, domingos e feriados;
- III. Por intermédio de solução on-line (internet);
- IV. Por meio de Visitas aos USUÁRIOS.

**Art. 72** – A CONCESSIONÁRIA manterá um sistema de Controle e Distribuição dos Serviços, através do qual o USUÁRIO poderá acompanhar sua reclamação ou solicitação e requerer informações atualizadas.

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

**Art. 73** – Tendo em vista um atendimento individualizado, a CONCESSIONÁRIA poderá utilizar-se de um Atendimento ao USUÁRIO Segmentado, aplicando práticas comerciais distintas para cada categoria de USUÁRIO.

**Art. 74** – A CONCESSIONÁRIA implementará a medição de satisfação do USUÁRIO de forma a cumprir as metas constantes no CONTRATO DE CONCESSÃO, alternativamente, através de:

- I. Controle das reclamações através do Atendimento ao USUÁRIO;
- II. Pesquisa periódica de satisfação do USUÁRIO a ser realizada por um órgão de pesquisa;
- III. Pesquisa de qualidade junto a USUÁRIOS que acessam os Postos de Serviço de Atendimento ao USUÁRIO;
- IV. Pesquisa de opinião empresarial junto a USUÁRIOS 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 USUÁRIOS, 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. 75** – A CONCESSIONÁRIA estabelecerá compromissos de qualidade com definição de prazos para prestação dos serviços de Atendimento ao USUÁRIO;

**Parágrafo Único:** a AGÊNCIA REGULADORA deverá ratificar os prazos estabelecidos pela CONCESSIONÁRIA e fiscalizar a aplicação.

**Art. 76** – A CONCESSIONÁRIA manterá a continuidade do Programa de Combate ao desperdício de água, por meio de informações aos USUÁRIOS, 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 USUÁRIOS**

**Art. 77** – A CONCESSIONÁRIA manterá um Cadastro de USUÁRIOS contendo as seguintes informações:

- a) Nome do proprietário do imóvel ou do USUÁRIO;
- 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 fatura;
- f) Regras de faturamento (categoria, número de economias, forma de faturamento);
- g) Tipo de cobrança (fatura para pagamento ou débito automático em fatura 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 usuário;

**Parágrafo Primeiro** – 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, respondendo, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações;

**Parágrafo Segundo** – A transferência de débitos só se efetivará com a apresentação de documento formal que autorize a operação.

**Art. 78** – O usuário do serviço é o responsável pelo pagamento das faturas decorrentes da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

**Parágrafo Primeiro** – O usuário deverá manter seus dados cadastrais atualizados junto à concessionária.

**Parágrafo Segundo** – Na hipótese de impossibilidade de identificação do usuário por ausência ou insuficiência de dados cadastrais, a concessionária deverá adotar as medidas de regularização cadastral, sendo vedada a responsabilização automática do proprietário do imóvel.

**Parágrafo Terceiro** – A eventual responsabilização subsidiária do proprietário somente poderá ocorrer mediante comprovação de vínculo com a utilização do serviço ou omissão quanto à atualização cadastral, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**Art. 79** - O usuário que efetivamente utilizar os serviços será responsável pelo pagamento das faturas correspondentes ao período de sua utilização.

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

**Parágrafo Segundo** – É vedada a recusa de transferência fundada exclusivamente na existência de débitos vinculados a outro usuário, salvo comprovada fraude, simulação ou continuidade irregular da relação contratual.

**Parágrafo Terceiro** - A CONCESSIONÁRIA não poderá se recusar a prestar seus serviços ao usuário que os solicitar, exceto no caso de este usuário possuir pendências financeiras anteriores com a CONCESSIONÁRIA ou se o novo usuário incorrer na prática de fuga de débitos. Para fins deste manual, considerar-se-á fuga de débitos as situações em que o usuário:

- I. Possuir o mesmo CNPJ anterior, ainda que a pessoa jurídica tenha sido adquirida por novo administrador;
- II. Tratar-se de troca de titularidade entre parentes de primeiro e segundo grau;
- III. Em caso de ponto comercial, haja continuidade da atividade com os mesmos administradores.

**Parágrafo Quarto** – Os procedimentos para a transferência de titularidade deverão ser facilitados pela CONCESSIONÁRIA, bastando para tanto que sejam apresentados pelo USUÁRIO 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 ou inquilino.

**Art. 80** – O novo proprietário do imóvel não responderá automaticamente por débitos de faturas não quitadas por usuário anterior.

**Parágrafo único** – A responsabilização do novo proprietário somente será admitida nas hipóteses expressamente previstas em lei, no Contrato de Concessão, ou quando comprovado vínculo direto com a utilização do serviço, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**Art. 81** – O Cadastro de USUÁRIOS será sempre atualizado visando a uma cobrança justa dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, de acordo com as tarifas vigentes.

**Parágrafo Primeiro** – Os USUÁRIOS deverão manter informada a CONCESSIONÁRIA sobre a utilização de fontes alternativas de água e/ou Esgotamento Sanitário, através do envio de documentação comprobatória de regularidade junto aos órgãos competentes.

**Parágrafo Segundo** – Os estabelecimentos industriais deverão manter informada a CONCESSIONÁRIA da natureza e o volume dos despejos a serem coletados.

**Art. 82** – A CONCESSIONÁRIA deverá adotar medidas administrativas que visem à atualização periódica do Cadastro de USUÁRIOS.

**Art. 83** – As informações contidas no Cadastro de USUÁRIOS deverão ser preservadas pela CONCESSIONÁRIA e estarão à disposição do USUÁRIO interessado nos Postos de Atendimento e demais formas de atendimento disponibilizadas, sempre que requerido por escrito, observadas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

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

**Art. 84** – São obrigatórias as ligações das ECONOMIAS ao SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA e de ESGOTAMENTO SANITÁRIO, sempre que disponíveis.

**Parágrafo Primeiro** – A CONCESSIONÁRIA definirá os equipamentos e especificações para as ligações, conforme normas técnicas aplicáveis.

**Parágrafo Segundo** – Caberá à CONCESSIONÁRIA efetuar as ligações, à custa do USUÁRIO, conforme valores definidos na TABELA DE SERVIÇOS E DE IRREGULARIDADES.

**Parágrafo Terceiro** – Caberá à CONCESSIONÁRIA fazer a manutenção das ligações, às expensas do

USUÁRIO, conforme valores definidos na TABELA DE SERVIÇOS E DE IRREGULARIDADES.

**Parágrafo Quarto** – Com exceção do hidrômetro, não será permitida a instalação de torneira ou qualquer outro equipamento nos cavaletes.

**Art. 85** – Para permitir a ligação de ECONOMIAS não alcançadas pelos SISTEMAS ABASTECIMENTO DE ÁGUA ou de ESGOTAMENTO SANITÁRIO:

- I. A CONCESSIONÁRIA fará, mediante solicitação do USUÁRIO, pequenas ampliações da rede, sendo que:
  - a) A CONCESSIONÁRIA arcará com os custos referentes à ampliação, até 18 (dezoito) metros da REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA existente e de até 18 (dezoito) metros da REDE DE COLETA DE ESGOTO existente;
  - b) O USUÁRIO arcará com os custos referentes à extensão das REDES no que exceder de 18 (dezoito) metros da REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA existente e de até 18 (dezoito) metros da REDE COLE DE ESGOTO existente;
  - c) Caso seja necessário atender à solicitação de usuários proprietários de imóveis situados em distância superior à prevista no parágrafo anterior, a CONCESSIONÁRIA só poderá efetuar cobrança proporcional ao número de economias existentes ao longo do trajeto;
- II. Nos casos de loteamentos e conjuntos habitacionais horizontais, deverá o empreendedor, por sua fatura e sem indenização, realizar a ampliação dos Sistemas de Abastecimento de Água e de ESGOTAMENTO SANITÁRIO até que seja alcançado o loteamento, bem como promover a instalação das redes internas.

**Parágrafo Primeiro** – Em caso de construção ou reformas em locais já alcançados pelas redes de Abastecimento de Água e de coleta de esgoto, e que passem a exigir destas redes o aumento de sua capacidade para atendimento desta nova demanda, os responsáveis pela reforma ou construção deverão arcar com os custos de aumento da capacidade das redes ou da construção de redes paralelas, sem indenização.

**Parágrafo Segundo** - Caso a ligação dependa de autorização ou manifestação dos órgãos públicos, os prazos para realização das atividades da CONCESSIONÁRIA começarão a fluir depois de obtida a autorização.

**Art. 86** – Todos os trabalhos para a ligação das ECONOMIAS aos SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA e ESGOTAMENTO SANITÁRIO, incluindo instalação, manutenção e reposição de hidrômetros e da caixa padrão e coletores, serão executados pela CONCESSIONÁRIA, mediante pagamento, pelo USUÁRIO, dos valores constantes da TABELA DE SERVIÇOS E DE IRREGULARIDADES.

**Parágrafo único** - A CONCESSIONÁRIA elaborará e apresentará, previamente, o orçamento para a execução da ligação e demais serviços, conforme a TABELA DE SERVIÇOS E DE IRREGULARIDADES.

**Art. 87** – Não será permitida a utilização de poços ou outras fontes alternativas para abastecimento em locais alcançados pela REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, conforme art. 45, § 1º, da Lei Federal n.º 11.445/2007, sendo que:

- I. Os poços hoje existentes em locais já alcançados pela Rede de Abastecimento de Água serão fechados e tamponados pelo proprietário do poço, no prazo estabelecido pela CONCESSIONÁRIA, na notificação extrajudicial, sob pena de serem tomadas as medidas judiciais e administrativas cabíveis ao caso, incluindo a instalação de medidor de vazão na saída da fonte alternativa, além de serem oficiados os órgãos estaduais e municipais de controle da saúde e dos recursos hídricos;
- II. À medida que houver a expansão das Rede de Abastecimento de Água, serão fechados e tamponados os poços das ECONOMIAS que puderem ser abastecidas pela rede pública.

**Art. 88** – Não será permitida a utilização de fossas ou outras formas para Esgotamento Sanitário em locais alcançados pelo SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO, conforme art. 45, § 1º, da Lei Federal n.º 11.445/2007, sendo que:

- I. As fossas hoje existentes em locais já alcançados pelo Sistema de Esgotamento Sanitário serão aterradas pelo proprietário, e as demais formas de esgotamento deverão ser desativadas também pelo proprietário, no prazo estabelecido pela CONCESSIONÁRIA, na notificação extrajudicial, sob pena de o PODER CONCEDENTE e/ou a Agência Reguladora adotar a medidas sancionatória cabíveis ao caso, além de serem oficiados os órgãos estaduais e federais de controle da saúde e dos recursos hídricos;
- II. À medida que houver a expansão das Sistema de Esgotamento Sanitário, serão aterradas as fossas e desativados os outros meios de Esgotamento Sanitário das ECONOMIAS que puderem ser atendidas pela rede pública de coleta, pelos respectivos proprietários.

**Art. 89** – O proprietário ou possuidor de imóvel, com rede de distribuição de água ou de coleta de esgoto, deve, no prazo de até 30 (trinta) dias, após a comunicação de disponibilidade dos serviços, solicitar a ligação e executar a conexão das respectivas ECONOMIAS.

**Parágrafo Primeiro** – Se o USUÁRIO, independentemente de sua categoria, após a comunicação da CONCESSIONÁRIA, não solicitar a ligação da ECONOMIA às redes disponíveis, estará sujeito ao pagamento da TARIFA MÍNIMA do serviço público, em razão de sua disponibilidade, conforme determina o artigo 30, IV, da Lei Federal n.º 11.445/2007, sem prejuízo das consequências administrativas ou judiciais, coercitivas à ligação.

**Parágrafo Segundo** – É irregular a interligação de fontes de abastecimento alternativas à Rede de Abastecimento de Água ou às instalações internas, conforme prevê o artigo 45, §2º, da Lei Federal n.º 11.445/2007.

**Art. 90** – Somente não serão efetuadas ligações aos Sistemas de Abastecimento de Água ou de Esgotamento Sanitário:

- I. Se o imóvel não estiver situado na área de cobertura dos Sistemas de Abastecimento de Água ou de Esgotamento Sanitário;
- II. Por falta de apresentação de quaisquer dos documentos exigidos para cadastro do USUÁRIO, celebração do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO, ou para análise da ligação;

- III. Por falta de celebração do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO;
- IV. Se houver a necessidade de instituição de servidão em imóveis de terceiros, para a passagem de tubos ou equipamentos, enquanto não for instituída a servidão por fatura do solicitante;
- V. Por inviabilidade técnica atestada formalmente pela CONCESSIONÁRIA.

**Parágrafo único** – nos casos dos itens II e III acima, independentemente de sua categoria, o USUÁRIO ficará sujeito ao pagamento da TARIFA MÍNIMA por disponibilidade, até que regularize sua situação, com conseqüente instalação e do hidrômetro e conexão à rede, quando passará a ser faturado pelo valor referente a categoria e consumido.

**Art. 91** – Será realizada uma ligação à REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA para cada ECONOMIA.

**Parágrafo Único** – Poderá haver mais de uma ECONOMIA conectada à REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, por meio da mesma ligação, nos casos de condomínios horizontais e verticais, imóveis multifamiliares e loteamentos fechados, constituídos e construídos antes da edição deste regulamento.

**Art. 92** – As INSTALAÇÕES INTERNAS deverão atender os requisitos indicados pela CONCESSIONÁRIA, conforme normas técnicas vigentes, quanto ao traçado e diâmetro das tubulações, assim como o local de instalação do cavalete, da caixa padrão e do hidrômetro.

**Art. 93** – Se, por razões de conveniência, o USUÁRIO solicitar modificações nas disposições técnicas definidas pela CONCESSIONÁRIA, esta poderá consentir, desde que o USUÁRIO assumam os custos associados à eventual adaptação da ligação ou da rede de abastecimento de água.

**Parágrafo Primeiro** – A CONCESSIONÁRIA permanece, todavia, livre para recusar as modificações solicitadas, notadamente se elas não forem compatíveis com as condições de operação e de manutenção da ligação, devendo esta recusa ser precedida de justificativa formal ao USUÁRIO.

**Parágrafo Segundo** – As ligações de economias à rede de abastecimento, que exijam diâmetro igual ou superior a 1” (uma polegada), deverão ser objeto de consulta à CONCESSIONÁRIA para Declaração de Viabilidade Técnica de atendimento.

**Art. 94** - O usuário será o único responsável pelas instalações internas a partir do cavalete, especialmente pela manutenção dos equipamentos, tubulações e prevenção de vazamentos.

**Art. 95** – A solicitação de ligação aos sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário será feita pelo USUÁRIO, em formulário padronizado pela CONCESSIONÁRIA, o qual deverá conter os dados necessários para a sua execução:

- I. Para ligação de economias já edificadas: projeto das instalações prediais de água, se solicitado pela CONCESSIONÁRIA;
- II. Para ligação de economias novas: projeto das instalações hidráulicas internas, contendo assinaturas do proprietário, do autor do projeto e do engenheiro responsável pela execução das obras.

**Parágrafo Primeiro** – Para as economias novas, menores que 600m<sup>2</sup> de área construída, a CONCESSIONÁRIA poderá dispensar a apresentação de documentação referente às instalações hidráulicas internas.

**Parágrafo Segundo** – Para ligação de economias em construção, deverão ser apresentados os documentos exigidos para a nova ECONOMIA, sendo que:

- I. O ramal predial para fase de construção de imóvel será dimensionado, em caráter definitivo, tendo em vista a sua futura ocupação, ou seja, toda a ligação para construção deverá ser enquadrada na categoria a que pertence;
- II. Logo após a conclusão da obra, havendo qualquer modificação substancial nas instalações hidráulicas internas ou alterações do cadastro, especialmente na mudança de categoria ou do número de economias aplicáveis, fica o USUÁRIO obrigado a comunicar quaisquer destas informações à CONCESSIONÁRIA.

**Art. 96** – A CONCESSIONÁRIA, após a apresentação de requerimento pelo USUÁRIO, devidamente instruído, e desde que viável tecnicamente, fará a LIGAÇÃO, nos seguintes prazos:

- I. Religação de economia que já esteve conectada à rede de abastecimento de água, em 72 horas;
- II. Ligação de nova ECONOMIA, ou ligação provisória para ECONOMIA em construção, em 15 (quinze) dias corridos.

**Parágrafo único** – Caso a ligação dependa de autorização ou manifestação do PODER CONCEDENTE ou de outro órgão público, o prazo para realização das atividades da CONCESSIONÁRIA começará a fluir depois de obtida a autorização.

**Art. 97** – A ligação à rede coletora de esgoto será individual para cada economia.

**Parágrafo Primeiro** – Se o USUÁRIO solicitar mais de uma ligação, para a mesma economia, a CONCESSIONÁRIA decidirá sobre sua viabilidade.

**Parágrafo Segundo** – A ligação à rede coletora de esgoto será feita por meio de coletor predial instalado na via pública e conectado às INSTALAÇÕES INTERNAS de esgotamento, sendo que:

- I. Se a economia estiver nos fundos de imóvel, o coletor predial será instalado no passeio público e seu prolongamento executado pelo USUÁRIO, cabendo a este obter a autorização do proprietário da edificação anterior, ou instituir servidão privada para tanto;
- II. Caso haja viabilidade técnica para conectar a economia à rede coletora de esgoto por meio da conexão com imóvel vizinho, esta poderá ser executada mediante autorização do proprietário do imóvel vizinho. O usuário deverá apresentar essa autorização e arcar com o custo dessa interligação;
- III. Toda instalação sanitária, ou qualquer dispositivo de esgoto que estiver situado abaixo do nível da via pública, terá o esgoto elevado mecanicamente para o coletor, ficando os custos de obra e operação por fatura do USUARIO.
- IV. Na hipótese do item antecedente, até que o usuário realize as obras necessárias à elevação do esgoto, será devido o pagamento da tarifa por disponibilidade.

**Art. 98** - A solicitação de ligação aos Sistemas de Esgotamento Sanitário será formalizada em requerimento padrão que deverá indicar:

I. Esgotos Industriais:

a) Solicitante:

1. Nome, telefone, endereço comercial do titular do estabelecimento;
2. Situação ou características da instalação e atividade industrial;
3. Alvará de Funcionamento e/ou Alvará de Construção;
4. Licença de instalação do empreendimento, expedida pelo PODER CONCEDENTE.

b) Plantas:

1. Planta de situação em escala adequada;
2. Planta das instalações internas e das instalações de pré-tratamento;
3. Plantas detalhadas das obras de conexão e dos dispositivos de segurança.

c) Informações complementares:

1. Forma do Abastecimento de Água (rede, poço ou outra fonte);
2. Dispositivos de segurança adotados para prevenir acidentes nas instalações de armazenamento, suscetíveis de verter na rede de sumidouros;
3. Projeto de medidas preventivas e corretivas, de segurança e/ou reparadoras para evitar possíveis acidentes ou emergências nos lançamentos;
4. Laudo Técnico das características do efluente.

d) Eventuais informações adicionais que a CONCESSIONÁRIA considerar necessárias para conhecer as circunstâncias e elementos envolvidos no lançamento de águas residuais.

II. Para os demais empreendimentos: nome do solicitante ou a sua razão social, endereço e telefone, endereço da ligação, suas características e planta de localização do empreendimento.

**Art. 99** – A CONCESSIONÁRIA, após a apresentação de requerimento pelo USUÁRIO, devidamente instruído, e desde que viável tecnicamente, fará a LIGAÇÃO, nos seguintes prazos:

- I. Religação, de economia que já esteve conectada à REDE DE ESGOTAMENTO, em 72 (setenta e duas) horas;
- II. Ligação de nova ECONOMIA, em 15 (quinze) dias.

**Parágrafo Primeiro** – os USUÁRIOS que utilizam fossa séptica, em locais atendidos pela REDE DE ESGOTAMENTO, poderão, para fins de regularização, solicitar à CONCESSIONÁRIA auxílio na conversão do sistema de esgotamento:

**Parágrafo Segundo** – obedecidos todos os trâmites formais para a ligação, a CONCESSIONÁRIA fará a interligação do ramal de esgoto interno da ECONOMIA até a REDE DE ESGOTAMENTO, sempre que a distância entre um ponto e outro não seja superior a 6m, e inexistam óbices técnicos.

**Art. 100** - 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.

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

### **SEÇÃO I - DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Art. 101** – Os serviços de Abastecimento de Água e esgoto são classificados segundo cinco classes de consumo; Quais sejam: residencial, comercial, industrial e 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 dar-se-á segundo os valores das tarifas estabelecidas em CONTRATO DE CONCESSÃO para cada classe de USUÁRIOS, segundo o critério de faturamento individual.

**Parágrafo Terceiro** – O USUÁRIO somente poderá utilizar-se da água com o uso e fim especificados no pedido de ligação feito à CONCESSIONÁRIA.

**Art. 102** – O valor mensal da fatura 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. 103** – No caso de múltiplas economias atendidas por um único hidrômetro, 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 acordo com a estrutura tarifária vigente.

**Parágrafo Primeiro** – No caso de múltiplas economias atendidas por um único hidrômetro, é lícita a adoção de metodologia de cálculo da tarifa devida pela prestação dos serviços por meio da exigência de uma parcela fixa concebida sob a forma de franquia de consumo, devida por cada uma das economias, bem como por meio de uma segunda parcela, variável e eventual, exigida apenas se o consumo real aferido pelo medidor único do condomínio exceder a franquia de

consumo de todas as unidades conjuntamente consideradas.

**Parágrafo Segundo** – Nos casos referidos no art. 103, é proibida a adoção de metodologia de cálculo da tarifa devida pela prestação dos serviços, que, utilizando-se apenas do consumo real global, considere o condomínio como uma única economia, bem como o cálculo da tarifa devida pela prestação dos serviços que, a partir de um hibridismo de regras e conceitos, dispense cada unidade de consumo do condomínio da tarifa mínima exigida a título de franquia de consumo.

**Art. 104** – 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. 105** – 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, conforme estrutura tarifária vigente.

**Art. 106** – Caso o USUÁRIO pretenda manter disponível uma ligação que suporte vazão superior ao consumo real, será cobrado um valor equivalente ao consumo potencial disponibilizado, conforme acordo a ser firmado entre a CONCESSIONÁRIA e o Usuário.

## SEÇÃO II - DA CONTRATAÇÃO

**Art. 107** – O usuário não terá direito ao Abastecimento de Água ou coleta de esgoto:

- I. Antes da formalização do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS com a CONCESSIONÁRIA;
- II. Se houver débitos do USUÁRIO junto à CONCESSIONÁRIA, quanto à tarifa ou demais obrigações pecuniárias.

**Parágrafo Primeiro** – Para a formalização do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, o interessado deverá apresentar:

- I. A identificação da(s) ECONOMIA(s) para a(s) qual(is) serão prestados os SERVIÇOS PÚBLICOS;
- II. Documento que comprove que o interessado é proprietário, possuidor da ECONOMIA ou nela habita de boa-fé;
- III. Documentos pessoais do interessado em se tratando de pessoa física e, caso seja pessoa jurídica, documentos societários e documentos pessoais do representante legal;
- IV. Se tratar de obra, o alvará de construção;
- V. Se tratar de atividade sujeita a licenciamento ambiental, a licença prévia.

**Parágrafo Segundo** – Nas ECONOMIAS alugadas, sob comodato, ou cuja utilização tenha sido cedida por qualquer outro motivo, a titularidade do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

poderá ser do proprietário ou do ocupante do imóvel.

**Parágrafo Terceiro** – A responsabilidade quanto às obrigações previstas neste regulamento e aquelas avençadas no CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, notadamente referentes ao adimplemento das obrigações pecuniárias, é pessoal do TITULAR DOS SERVIÇOS, sendo o proprietário da ECONOMIA responsável solidário.

**Art. 108** – A CONCESSIONÁRIA poderá se recusar a formalizar o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS apenas se:

- I. Não houver redes de Abastecimento de Água ou de coleta de esgoto para atender a ECONOMIA;
- II. O USUÁRIO impuser condições à assinatura do contrato ou não apresentar a documentação exigida;
- III. O USUÁRIO estiver inadimplente com a CONCESSIONÁRIA;
- IV. Se já houver, para a mesma economia, outro contrato de prestação de serviços em vigor.

**Art. 109** – OS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS indicarão a ligação e as economias a ela vinculadas, bem como as respectivas categorias de consumo.

**Art. 110** – Os CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS serão formalizados entre a CONCESSIONÁRIA e o USUÁRIO que será o TITULAR DO SERVIÇO.

**Parágrafo Primeiro** - Os contratos de prestação dos serviços terão vigência conforme estabelecido em cláusula específica, sendo automaticamente prorrogados pelo mesmo período, exceto se uma das partes fizer denúncia expressa.

**Parágrafo Segundo** – A CONCESSIONÁRIA poderá firmar com GRANDE USUÁRIO CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS específicos, contendo tarifas e condições diferenciadas.

**Parágrafo Terceiro** – Nas ECONOMIAS de ocupação ou uso temporário, poderão ser contratados os serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, com base em volume de fornecimento de água fixo ou predeterminado.

**Art. 111** – Ao término do contrato de prestação de serviços ou sempre que houver a troca de titularidade do USUÁRIO, deverá ser solicitada pelo USUÁRIO declaração da CONCESSIONÁRIA acerca da ausência de pendências.

**Parágrafo único** – Finalizado o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, a CONCESSIONÁRIA

poderá retirar os equipamentos da ligação da ECONOMIA às REDES DE ABASTECIMENTO e de COLETA DE ESGOTO, bem como o hidrômetro da ligação, que serão reaproveitados ou descartados, de acordo com o estado.

**Art. 112** – A ausência de CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS não afasta o dever de o proprietário da ECONOMIA pagar a tarifa mínima em razão da disponibilidade dos serviços, conforme previsto no art. 30, IV, da Lei Federal n.º 11.445/2007.

**Art. 113** – Toda ligação ativa que estiver sem CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS assinado deverá ser regularizada por meio da formalização do instrumento.

**Parágrafo Primeiro** - A ausência de formalização do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS não desobriga o usuário de pagar pelos serviços, quando houver ligação ativa, nos termos da estrutura tarifaria vigente

**Parágrafo Segundo** – Sempre que o USUÁRIO estiver usufruindo dos SERVIÇOS sem o respectivo CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, deverá dirigir-se à CONCESSIONÁRIA para assiná-lo.

**Parágrafo Terceiro** – A CONCESSIONÁRIA, sempre que identificar prestação dos serviços a USUÁRIO sem o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, poderá exigir dele a assinatura do instrumento, sob pena de suspensão dos serviços.

### SEÇÃO III - DO FATURAMENTO

**Art. 114** – Os valores da tarifa de água e de esgoto, os preços dos serviços complementares prestados pela CONCESSIONÁRIA e valores das multas e penalidades serão reajustados conforme definido no CONTRATO DE CONCESSÃO.

**Art. 115** – 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. 116** – O montante da fatura mensal de esgoto, por economia, não poderá ultrapassar o da fatura de água.

**Parágrafo Único** - Nos casos em que exista fonte própria de Abastecimento de Água, a tarifa de esgoto será cobrada por meio de medidor instalado na saída da respectiva fonte, ou pela medição do consumo hidrometrado da fonte própria, conforme determinado pela CONCESSIONÁRIA, ou por cálculo de estimativa do consumo de água.

**Art. 117** – Serão também lançados nas faturas de consumo dos USUÁRIOS, quando for o caso, os valores correspondentes às multas e serviços complementares executados pela CONCESSIONÁRIA, bem como eventuais atividades acessórias, conforme tabelas vigentes.

**Art. 118** – O faturamento e cobrança das tarifas do SERVIÇO PÚBLICO, tanto para o fornecimento de água como para o Esgotamento Sanitário, serão feitos conforme:

- I. A CATEGORIA DE CONSUMO;
- II. A mensuração do consumo, por meio de hidrômetro;
- III. O consumo estimado, nas hipóteses previstas neste regulamento;

IV. O respeito à tarifa mínima por ECONOMIA.

**Parágrafo Primeiro** – As CATEGORIAS DE CONSUMO, consideradas para cálculo da tarifa, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO, são:

- I. Residencial: categoria referente ao consumo de água em economias utilizadas para fins domésticos, sem finalidade lucrativa;
- II. Comercial: categoria referente ao consumo de água em economias utilizadas para atividades comerciais e de serviços, considerando-se, também, as atividades agrícolas, cooperativas, associações civis e instituições de utilidade pública;
- III. Industrial: categoria referente ao consumo de água em economia ocupada para o exercício de atividade industrial;
- IV. Pública: categoria referente ao consumo de água em economia ocupada por órgãos da Administração Pública Direta e Indireta, Autarquias e Fundações;

**Parágrafo Segundo** – O faturamento e cobrança das tarifas pelos SERVIÇOS PÚBLICOS terá periodicidade mensal, observando-se:

- I. A medição do consumo de água, mediante a leitura do hidrômetro, em períodos regulares de no mínimo 27 e no máximo 33 dias, a ser realizada preferencialmente de segunda-feira a sábado, das 8h00m às 18h00m;
- II. O período de leituras de hidrômetros poderá ser modificado mediante autorização da AGÊNCIA REGULADORA, mas o faturamento e cobrança deverão continuar a ser mensais;
- III. O USUÁRIO concederá à CONCESSIONÁRIA livre acesso ao hidrômetro, sendo vedado dificultar a leitura dos instrumentos;
- IV. A leitura do hidrômetro, para apuração do consumo, desprezará as frações do metro cúbico.

**Parágrafo Terceiro** – Se, por motivo atribuído ao usuário, a CONCESSIONÁRIA não puder realizar a leitura do hidrômetro:

- I. O consumo será faturado pela média das últimas três leituras realizadas;
- II. Se ultrapassados três meses sem efetiva leitura, tal fato será considerado IRREGULARIDADE praticada pelo USUÁRIO, sendo passível das sanções previstas nos artigos 6º, 67 e 68 deste regulamento.

**Parágrafo Quarto** – A TARIFA MÍNIMA, calculada de acordo com a COTA BÁSICA de cada CATEGORIA DE CONSUMO, será aplicada sempre que o consumo de água não ultrapassar a COTA BÁSICA, ou pela disponibilidade dos serviços para todas as CATEGORIAS DE CONSUMO.

**Parágrafo Quinto** – Os valores das tarifas terão por base o CONTRATO DE CONCESSÃO e sofrerão reajuste e revisão, para mais ou para menos, atendo-se o equilíbrio econômico-financeiro da concessão.

**Parágrafo Sexto** - Caso seja constatada irregularidade ou ocorrer paralisação ou furto do hidrômetro, a eventual diferença na medição do consumo dos últimos doze meses será calculada

com base na primeira medição após a padronização da ligação, e a diferença apurada será cobrada na próxima fatura.

**Parágrafo Sétimo** – Os serviços complementares vinculados ao SERVIÇO PÚBLICO serão cobrados conforme TABELA DE SERVIÇOS E DE IRREGULARIDADES.

**Art. 119** – As faturas emitidas pela CONCESSIONÁRIA deverão apresentar, claramente, no mínimo, as seguintes informações:

- I. Nome do USUÁRIO;
- II. Inscrição do USUÁRIO no CPF ou CNPJ, conforme o caso;
- III. Endereço e CATEGORIA da ECONOMIA para a qual houve a prestação do serviço ou sua disponibilidade;
- IV. Endereço para envio da fatura, se distinto do da ECONOMIA;
- V. Número de série do hidrômetro;
- VI. Medição e data da leitura atual e anterior do hidrômetro;
- VII. Ciclo de leitura;
- VIII. Indicação diferenciada dos serviços que foram faturados;
- IX. Valor total dos serviços prestados e data de vencimento da fatura;
- X. Valor dos impostos atribuídos aos USUÁRIOS;
- XI. Telefone e endereço da CONCESSIONÁRIA;
- XII. Histórico de consumo dos últimos 6 meses, quando houver.

**Parágrafo Primeiro** – A CONCESSIONÁRIA poderá reservar espaço na fatura para se comunicar com os usuários, avisos, mensagens e notificações, como declaração de quitação anual, intermitência dos serviços, avisos de débitos e suspensão dos serviços, entre outros. O pagamento da fatura comprova o recebimento da notificação ou aviso.

**Parágrafo Segundo** – As faturas poderão ser emitidas e encaminhadas:

- I. Por meio eletrônico; ou
- II. No próprio ato da leitura do hidrômetro, por meio de sistema próprio de leitura e impressão simultânea, com entrega ao USUÁRIO diretamente pelo leiturista; ou
- III. Via Postal.

## **CAPÍTULO VII - DA COBRANÇA E PAGAMENTO DE FATURAS**

**Art. 120** – As faturas de água e/ou esgoto serão emitidas mensalmente e entregues no endereço da prestação do serviço, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pela CONCESSIONÁRIA, conforme período definido no inciso I, parágrafo segundo, do art. 119, devendo ser pagas na rede bancária autorizada, ou nos postos por ela credenciados.

**Parágrafo Primeiro** – Quando o USUÁRIO solicitar a entrega da fatura em endereço diferente ao da prestação do serviço, a CONCESSIONÁRIA poderá cobrar as despesas adicionais de envio.

**Parágrafo Segundo** – As faturas serão entregues em, no mínimo, 05 (cinco) dias antes da data de seu vencimento, ressalvado à CONCESSIONÁRIA o direito de alterar o calendário de vencimento, com o envio de respectivo aviso prévio ao USUÁRIO.

**Parágrafo Terceiro** – A CONCESSIONÁRIA facultará ao USUÁRIO a escolha de data para fixação do vencimento da fatura, conforme solicitação do usuário.

**Parágrafo Quarto** – A modificação da data de vencimento somente poderá ser alterada em períodos superiores a 12 (doze) meses da última alteração.

**Parágrafo Quinto** – O não recebimento da fatura pelo USUÁRIO, não o exime da responsabilidade de pagá-la na data do vencimento, hipótese em que o USUÁRIO deverá requerer segunda via da fatura à CONCESSIONÁRIA.

**Parágrafo Sexto** – As faturas pagas após a data de vencimento estarão sujeitas aos seguintes acréscimos, que serão incluídos na primeira fatura subsequente à data de pagamento:

- a) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total da fatura;
- b) Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die;
- c) A possibilidade de parcelamento das faturas pagas após a data de vencimento, com juros remuneratórios de 1% (um por cento) ao mês;
- d) Correção monetária mensal, utilizando-se o mesmo indicador de reajuste tarifário do CONTRATO.

**Parágrafo Sétimo** – O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de débitos anteriores porventura existentes.

**Parágrafo Oitavo** – A CONCESSIONÁRIA poderá incorporar em uma única fatura os valores dos serviços prestados a diferentes locais a um único USUÁRIO.

**Parágrafo Nono** – A CONCESSIONÁRIA poderá emitir título bancário para cobrança de serviços prestados.

**Parágrafo Décimo** - A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar meios digitais e remotos para acesso às faturas e demais informações relativas aos serviços prestados, facultando ao usuário a adesão à modalidade de conta/fatura on-line, observadas as condições de segurança da informação, acessibilidade e proteção de dados pessoais, sem prejuízo da manutenção dos canais físicos e tradicionais de atendimento ao usuário até a plena implementação da solução digital.

**Art. 121** – Caso o USUÁRIO não concorde com o valor cobrado, ele terá prazo de até 90 (noventa) dias, faturados da data de vencimento da fatura, para impugnar o valor junto à CONCESSIONÁRIA.

**Parágrafo Primeiro** – Após o transcurso do prazo para recurso indicado no caput, os novos recursos somente serão analisados mediante a quitação dos valores em disputa.

**Parágrafo Segundo** – Caso sejam verificadas diferenças na medição, faturamento ou outros

aspectos que resultem em cobrança indevida ao USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA deverá refaturar valor cobrado indevidamente, ou ressarcir-lo, se já tiver sido pago pelo USUÁRIO, nos moldes previstos no inciso XX, do art. 8º.

**Parágrafo Terceiro** – Com a concordância do USUÁRIO, a forma de pagamento ou restituição poderá ser negociada; contudo, em regra, o ressarcimento será feito em pagamento à vista ou mediante desconto nas faturas subsequentes.

**Parágrafo Quarto** – No caso de restituição destinada a uma coletividade, determinada ou indeterminada, está se dará por meio de descontos nas faturas, podendo chegar a até 100% (cem por cento), em quantidade suficiente para suprir o valor a ser ressarcido.

**Art. 122** - Como alternativa às vias ordinárias de cobrança, a CONCESSIONÁRIA poderá renegociar os débitos pendentes, inclusive por meio de parcelamento, mediante instrumento contratual específico de novação da dívida, podendo fazê-lo em conjunto com instituições de crédito.

**Art. 123** – Nos condomínios com apenas um único hidrômetro, as tarifas referentes ao Abastecimento de Água, coleta e tratamento de esgoto das áreas comuns serão cobradas em uma fatura única, independentemente de a cobrança individual do consumo das unidades autônomas.

**Parágrafo Único** – O imóvel que for constituído por economias enquadradas em CATEGORIAS E CONSUMO distintas, mas possuir um único hidrômetro em ligação mista, terá seu consumo faturado com base na categoria de maior tarifa, até que o proprietário ou o USUÁRIO individualize as ligações.

**Art. 124** – A CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo de outras medidas administrativas ou judiciais, poderá inscrever os inadimplentes nos órgãos de proteção ao crédito, depois de previamente notificados.

**Art. 125** – A CONCESSIONÁRIA observará o prazo prescricional para a cobrança de dívidas oriundas da prestação dos serviços, conforme legislação/jurisprudência vigente.

**Art. 126** - Para imóveis conectados clandestinamente às redes públicas de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário, quando não for possível verificar a data da respectiva ligação, serão cobradas as tarifas vigentes de água e/ou esgoto referentes aos 12 (doze) meses anteriores à data na qual se constatou a ligação clandestina, calculadas com base na quantidade de pontos de consumo e/ou economias, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

**Parágrafo único** - A CONCESSIONÁRIA poderá adotar as medidas judiciais cabíveis para liquidação e execução da dívida decorrente da situação descrita no caput deste artigo, podendo exigir o pagamento integral da dívida como condição para efetuar a ligação regular da unidade usuária aos sistemas públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário.

**Art. 127** – Se houver mais de uma economia cuja medição de consumo seja feita por um único hidrômetro, enquanto não houver a individualização da medição, o faturamento será feito dividindo-se o consumo medido pelo número de economias, respeitando a TARIFA MÍNIMA por economia.

**Parágrafo Único** – Em tal hipótese, ainda que haja a repartição da fatura pelo número total de economias, o valor da tarifa será calculado com base no consumo total e o seu enquadramento na respectiva FAIXA DE CONSUMO daquela determinada CATEGORIA.

**Art. 128** – É vedado à CONCESSIONÁRIA isentar o pagamento das tarifas ou cobrá-la em valor irrisório, inclusive de pessoas jurídicas de direito público.

**Parágrafo Primeiro** – A CONCESSIONÁRIA, a seu exclusivo critério e responsabilidade, poderá conceder descontos tarifários, bem como realizar promoções tarifárias, inclusive procedendo reduções sazonais em períodos de baixa demanda, sem que isto, todavia, possa gerar qualquer direito de solicitar compensação nos valores das tarifas.

**Parágrafo Segundo** – O desconto, promoção ou redução tarifária determinado pelo PODER CONCEDENTE implicará o reequilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO DE CONCESSÃO.

**Parágrafo Terceiro** – Poderá a CONCESSIONÁRIA fazer a compensação de seus créditos junto aos usuários com eventuais débitos, independentemente de sua natureza, inclusive com o PODER CONCEDENTE, sem a necessidade de concordância expressa da contraparte;

**Parágrafo Quarto** – A CONCESSIONÁRIA poderá parcelar o pagamento das tarifas devidas pelos USUÁRIOS, sendo as parcelas atualizadas monetariamente e acrescidas de juros legais.

**Parágrafo Quinto** – É possível a pactuação de condições especiais com grandes usuários, na forma do art. 41 da Lei Federal n.º 11.445/2007.

## CAPÍTULO VIII - DAS FRAUDES

**Art. 129** – Serão consideradas FRAUDES, passíveis de ensejar responsabilização dos USUÁRIOS, as seguintes ações, aqui indicadas a título exemplificativo:

- I. Utilização indevida da água para fins distintos dos contratados;
- II. Realização de ligações clandestinas;
- III. Adulteração ou manipulação do registro do aparelho de medição ou a caixa de proteção instalada;
- IV. Lançamentos irregulares na rede de esgoto;
- V. Execução de derivações de vazão, permanente ou transitoriamente, antes do aparelho de medição;
- VI. Violação do lacre e/ou do hidrômetro que comprovadamente gere vantagem ao USUÁRIO, bem como lacre de corte no registro;
- VII. Qualquer ação realizada com intuito de alterar o seu ramal de consumo de água para diminuir ou dissimular o consumo real.

**Art. 130** – 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,

profissionais que irão efetuar a fiscalização, esclarecendo-lhes 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. 131** – 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 e/ou rompidos;
  - h) Descrição detalhada do tipo de fraude, através de fotografias;
  - i) Identificação e assinatura do inspetor da CONCESSIONÁRIA;
  - j) Outras informações julgadas necessárias;
- II. A CONCESSIONÁRIA entregará ao usuário cópia do Termo de Ocorrência referido no inciso anterior no ato de sua emissão, mediante recibo.
- III. A notificação será realizada, preferencialmente, por meio digital, mediante envio ao endereço eletrônico cadastrado pelo usuário, assegurada a possibilidade de comprovação do envio e do recebimento. Na impossibilidade ou insucesso da notificação por meio digital, a CONCESSIONÁRIA procederá à notificação por via postal, com Aviso de Recebimento (AR). Restando infrutíferas as tentativas anteriores, a notificação poderá ser realizada por meio de edital, em diário oficial, jornal de grande circulação ou outros meios idôneos de comunicação.
- IV. Encaminhará a Notificação de Infração de Ligação de Água e/ou Esgoto à Polícia Civil

para gerar o Boletim de Ocorrência e promover a averiguação do caso, a fim de que sejam adotadas as eventuais providências cabíveis no âmbito criminal.

- V. 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.

**Art. 132** – Recebida a Notificação de Infração de Ligação de Água e/ou Esgoto, o usuário terá o prazo de 10 (dez) dias para apresentar defesa junto à CONCESSIONÁRIA.

**Parágrafo Primeiro** – A CONCESSIONÁRIA não realizará qualquer ato de cobrança antes de concluído o procedimento de verificação de irregularidade;

**Parágrafo Segundo** – Em qualquer caso de retirada de Hidrômetro por Fraude, a Agência Reguladora e o IPEM/AM poderão ser notificados para acompanhar os procedimentos no caso daquela e os ensaios metrológicos no caso deste.

**Art. 133** – A prática de fraude consiste em infração administrativa sujeita às penalidades previstas no CONTRATO E CONCESSÃO, bem como pode caracterizar ilícito penal cuja apuração será conduzida 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. 134** – A inobservância a qualquer dispositivo do presente Manual sujeitará o USUÁRIO infrator a notificações e penalidades nele previstas, bem como no CONTRATO DE CONCESSÃO e na legislação vigente, respondendo ainda por perdas e danos.

**Art. 135** – 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 e Esgotamento Sanitário pela CONCESSIONÁRIA.

**Parágrafo Primeiro** – Nos casos de fornecimento de água não hidrometrado ou de fonte alternativa particular a terceiros, a CONCESSIONÁRIA poderá lacrar a fonte alternativa ou providenciar a regularização, cobrando do USUÁRIO os respectivos custos e despesas, incluindo o volume estimado do consumo, conforme o artigo 127.

**Art. 136** – 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. 137** – É assegurado ao infrator o direito de recorrer à CONCESSIONÁRIA, no prazo de 10 (dez) dias faturados do recebimento da notificação.

**Parágrafo Primeiro** – Da decisão da CONCESSIONÁRIA, caberá recurso à Agência Reguladora, em igual prazo.

**Parágrafo Segundo** – A Agência Reguladora manifestar-se-á sobre o efeito do recurso, no prazo de

05 (cinco) dias.

**Art. 138** – Serão punidas com multas, conforme tabela vigente, observada a prévia notificação ao USUÁRIO, as infrações deste Manual, do CONTRATO e das normas aplicáveis, como as seguintes, aqui apresentadas a título exemplificativo:

- a) Utilização indevida da água para fins distintos dos contratados;
- b) Realização de ligações clandestinas, ou seja, que não estejam discriminadas no contrato;
- 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 e/ou rompimento do lacre de corte no registro;
- 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 fatura 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 provados pela CONCESSIONÁRIA;
- u) Desobediência às instruções da CONCESSIONÁRIA na execução de obras e serviços de água e esgotos;
- v) Impontualidade no pagamento de faturas devidas à CONCESSIONÁRIA;
- w) Fornecimento de água a terceiros;
- x) Qualquer outra intervenção no ramal predial da ligação ou nas redes públicas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

**Parágrafo Único** – As multas serão aplicadas, sem prejuízo do que está estabelecido neste Manual, especialmente nos casos em que não for viável calcular o consumo real do USUÁRIO infrator nos últimos 12 (doze) meses.

**Art. 139** – É vedado descarregar, em aparelhos sanitários e pias, substâncias sólidas 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. 140** – 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. 141** – A CONCESSIONÁRIA poderá acionar administrativa e judicialmente qualquer um que edificar sobre a faixa *non aedificandi* das instalações do sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, especialmente as infraestruturas de adução e transporte, buscando, inclusive, a demolição da edificação irregular.

**Art. 142** – O pagamento da multa não elide a irregularidade, ficando o infrator obrigado a saná-la e a regularizar as obras ou instalações, no prazo definido pela CONCESSIONÁRIA, a faturar da notificação.

**Parágrafo Primeiro** – Nos casos de descumprimento da notificação para regularização da infração, a CONCESSIONÁRIA poderá interromper a prestação dos serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

**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.

**Parágrafo Terceiro** – Caso o USUÁRIO recuse ou não receba a intimação na fatura ou por correio com aviso de Recebimento (AR), a CONCESSIONÁRIA pode proceder com a sua intimação por edital publicado em diário oficial, ou jornal ou outros meios de comunicação.

## **CAPÍTULO X - DA INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO**

**Art. 143** – O fornecimento de água e/ou o serviço de coleta de esgoto ao imóvel poderão ser interrompidos nos seguintes casos, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Manual:

- I. Impontualidade no pagamento de faturas;
- II. Retirada ou violação do hidrômetro;
- III. Fornecimento de água a terceiros;
- IV. Ligação clandestina ou desvio de ramal;
- V. Impedimento de leitura do hidrômetro por mais de 03 (três) períodos consecutivos;
- VI. Impedimento da instalação ou manutenção do hidrômetro;
- VII. Qualquer outro tipo de fraude;

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

- a) 30 (trinta) dias após o vencimento da fatura, nos casos dos incisos "I" e "VIII";
- b) No ato da notificação da irregularidade, no caso do inciso "II";
- c) Conforme definido na Planilha de Serviços, no caso do inciso "VI".

**Parágrafo Segundo** – Nos casos dos incisos "III", "V", e "VII", a interrupção ocorrerá após garantir ao USUÁRIO o direito ao contraditório e à ampla defesa. No caso do inciso "IV", a interrupção poderá ser efetuada imediatamente após sua constatação, devendo o USUÁRIO ser notificado desta medida, assegurando-lhe o direito à ampla defesa para análise e posterior readequação.

**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. 144** – 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 USUÁRIO, sem prejuízo de multas e demais sanções cabíveis.

**Art. 145** – O fornecimento de água será restabelecido após a regularização da ocorrência que deu motivo à interrupção.

**Art. 146** – A CONCESSIONÁRIA poderá utilizar-se de aparato policial para o corte da ligação.

**Art. 147** – A retirada da derivação predial externa de água e esgoto, por meio da supressão de ligação, 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.
- f) Por solicitação do Usuário, arcando este com os devidos custos pela realização do serviço pela CONCESSIONÁRIA, conforme tabela de serviços, desde que respeitada a obrigatoriedade de conexão ao sistema.

## **CAPÍTULO XI – DA SUSPENSÃO E DO CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO**

**Art. 148** – Fica garantido aos usuários o direito à suspensão dos serviços de água e esgotamento sanitário, conforme legislação municipal vigente, e observado o equilíbrio econômico- financeiro do Contrato de Concessão.

**Art. 149** – 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 USUÁRIO, sempre que demonstrada a ausência de condição de habitabilidade do imóvel.

**Parágrafo Primeiro** – Para efeitos de extinção do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, deverá o USUÁRIO 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.

**Parágrafo Segundo** – Ainda que o imóvel fique desocupado ou fechado, caso haja disponibilidade dos serviços de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário, deverá o proprietário/usuário arcar com o pagamento da tarifa mínima por disponibilidade dos serviços.

**Parágrafo Terceiro** – A ausência de condição de habitabilidade do imóvel poderá ser demonstrada pela inexistência de pontos de consumo.

## **CAPÍTULO XII - A REALIZAÇÃO DE OBRAS PRÓXIMAS ÀS REDES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO**

**Art. 150** – Todas as obras de terceiros, públicas ou privadas, que possam causar interferência nos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, deverão ser comunicadas, pelo proprietário do empreendimento público ou privado, à CONCESSIONÁRIA, com antecedência mínima de 45 dias ao seu início, ressalvado o caso de obras emergenciais, decorrentes de caso fortuito ou força maior, as quais podem ser comunicadas à CONCESSIONÁRIA na véspera de seu início.

**Art. 151** - Caso obras exijam a readequação ou realocação das redes de abastecimento ou coleta de esgoto, o interessado deverá previamente solicitar à CONCESSIONÁRIA a alteração dessas redes. Havendo viabilidade técnica, o responsável pela obra ou o proprietário do empreendimento, sejam eles pessoas jurídicas de direito público ou privado, arcarão com os respectivos custos.

**Art. 152** – Qualquer dano causado aos Sistemas de Abastecimento de Água ou de Esgotamento Sanitário, resultante da execução de obras, ainda que causados por interposta pessoa/subcontratado, deverá ser imediatamente comunicado à CONCESSIONÁRIA e ser indenizado pelo responsável pela contratação da obra, incluindo-se aqui entes públicos e entes privados, considerando-se sempre os custos de reparo das Redes de Abastecimento de Água ou de coleta de esgoto, o volume de água perdido, eventuais danos a terceiros e demais perdas e danos.

### **CAPÍTULO XIII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 153** - A CONCESSIONÁRIA e a Agência Reguladora têm o direito de, a qualquer tempo, exercer função fiscalizadora, para verificar a obediência ao disposto neste Manual.

**Art. 154** – 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 seguidas as normas de execução de tais entidades, inclusive quanto a projetos e desenhos.

**Art. 155** – Respeitadas as disposições legais e constitucionais sobre a inviolabilidade do lar e proteção ao direito de propriedade, é facultado à concessionária o acesso a prédios, áreas, quintais ou terrenos, a fim de realizar visitas de inspeção, limpeza e reparos que as instalações de água e esgotos sanitários ou coletores públicos venham a exigir.

**Art. 156** – Compete ao ocupante do imóvel manter as instalações prediais em bom estado de funcionamento e conservação e permitir acesso ao seu interior.

**Parágrafo Primeiro** – As verificações metrológicas nos hidrômetros em uso serão efetuadas pelo IPEM-AM, mediante solicitação do usuário, do interessado ou quando as autoridades competentes julgarem necessário, nos termos deste Manual.

**Parágrafo Segundo** – A CONCESSIONÁRIA será previamente comunicada de todas as verificações metrológicas supramencionadas, com o fim de viabilizar a retirada do hidrômetro.

### **CAPÍTULO XIV - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 157** – 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 instrumento.

**Art. 158** – Este Manual entra em vigor na data de sua publicação, *ad referendum* do PODER CONCEDENTE.