

# DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO DO MUNICÍPIO



## PORTO NACIONAL ESTADO DO TOCANTINS

ANO II, QUINTA-FEIRA, 28 DE ABRIL DE 2022

EDIÇÃO **264**

### SUMÁRIO

ATOS DO PODER EXECUTIVO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DA COMUNICAÇÃO	3
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA, AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO URBANO	3
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE	5
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E MEIO AMBIENTE	6
CÂMARA MUNICIPAL	27

### ATOS DO PODER EXECUTIVO

#### DECRETO Nº 514, DE 21 DE ABRIL DE 2022.

“Dispõe sobre exoneração na forma que especifica”.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL-TO, no uso das atribuições que lhe confere o inciso VII, do art.70 da lei Orgânica do Município.

DECRETA:

Art.1º. Fica exonerado do cargo efetivo de Vigia a pedido, o Sr. LEANDRO ARAÚJO SANTANA.

Art.2º. Este decreto entra em vigor na data da sua publicação, com efeitos retroativos ao dia 08 de Abril de 2022.

PALÁCIO DO TOCANTINS, GABINETE DO EXCELENTÍSSIMO SENHOR PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL, Estado do Tocantins, aos 21 dias do mês de abril de 2022.

RONIVON MACIEL GAMA  
Prefeito Municipal

#### DECRETO Nº 515, DE 21 DE ABRIL DE 2022.

“Dispõe sobre exoneração na forma que especifica”.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL-TO, no uso das atribuições que lhe confere o inciso VII, do art.70 da lei Orgânica do Município.

DECRETA:

Art.1º. Fica exonerada do cargo efetivo de Merendeira, a pedido, a Sra. LETICIA BRAGA COSTA ESPINDOLA.

Art.2º. Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação, com efeitos retroativos ao dia 11 de março de 2022.

PALÁCIO DO TOCANTINS, GABINETE DO EXCELENTÍSSIMO SENHOR PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL, Estado do Tocantins, aos 21 dias do mês de abril de 2022.

RONIVON MACIEL GAMA  
Prefeito Municipal

#### DECRETO Nº 516, DE 21 DE ABRIL DE 2022.

“Dispõe sobre nomeação na forma que especifica”.

CONSIDERANDO a Lei Complementar n°. 087, de 29 de Dezembro de 2021, que dispõe sobre: “Dispõe sobre a estrutura organizacional e operacional da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal, e adota outras providências.”

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL-TO, no uso das atribuições que lhe confere o inciso VII, do art.70 da lei Orgânica do Município.

DECRETA:

Art.1º. Fica nomeada para exercer o cargo de Assessora Técnica Nível III, lotada na Secretaria Municipal de Planejamento e Inovação, com disposição para a Secretaria Municipal de Saúde, a Sra. MONIQUE KARISA WINDLIN.

Art.2º. Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação, retroagindo seus efeitos ao dia 14 de março de 2022.

PALÁCIO DO TOCANTINS, GABINETE DO EXCELENTÍSSIMO SENHOR PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL, Estado do Tocantins, aos 21, dias do mês de abril de 2022.

RONIVON MACIEL GAMA  
Prefeito Municipal



Autenticidade da edição garantida quando visualizada diretamente no site: [diariooficial.portonacional.to.gov.br](http://diariooficial.portonacional.to.gov.br)



Instituído pela lei LEI MUNICIPAL Nº 2479, de 15 de fevereiro de 2021



Responsável  
RONIVON MACIEL GAMA  
Prefeito Municipal

**DECRETO Nº 517, DE 26 DE ABRIL DE 2022.**

“Dispõe sobre a nomeação dos membros do Conselho Municipal de Assistência Social para o biênio 2021/2023 e dá outras providências”.

O Prefeito Municipal de Porto Nacional, no uso das atribuições que lhe confere os incisos XVI e XVII do art. 70 da Lei Orgânica do Município e a Lei Municipal nº 2.378 de 08 de dezembro de 2017.

**DECRETA:**

Art. 1º - Ficam nomeados os conselheiros titulares e seus respectivos suplentes para compor o Conselho Municipal de Assistência Social para o biênio 2021/2023.

Art. 2º - O referido Conselho fica assim representado:

**I - ENTIDADES GOVERNAMENTAIS.****a) Secretaria Municipal de Assistência Social**

Titular: Fernando Khlyfton Negreiros Batista  
Suplente: Vanessa Oliveira Martins

**b) Secretaria Municipal de Educação**

Titular: Edna Alves Borges  
Suplente: Regiany Castro Correia

**c) Secretaria Municipal de Saúde**

Titular: Maristela Prazeres dos Santos  
Suplente: Kátia Christina Aires Brom.

**d) Secretaria Municipal da Cultura e Turismo**

Titular: Edmilson de Assis Ferreira (Nome Social: Nanaschara de Assis)  
Suplente: Lusinete Benvinda de Oliveira

**e) Secretaria Municipal da Infraestrutura, Desenvolvimento Urbano,**

Mobilidade e Agência de Desenvolvimento

Titular: Thifane Borges da Silva  
Suplente: Morgana Portilho Barros Souza

**f) Secretaria Municipal da Fazenda**

Titular: Simone M. Lopes Santos Sales  
Suplente: Fernanda Ramos da Silva

**II - SOCIEDADE CIVIL:****a) APAE - Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Porto**

Nacional

Titular: Daniela Barbosa Menezes  
Suplente: André Rodrigues Soares

**b) CRESS - Conselho Regional de Serviço Social**

Titular: Bruno Ricardo Carvalho Pires  
Suplente: Ana Pereira Negry Muta

**c) Obra Social Nossa Senhora da Glória - Fazenda da Esperança São Domingos.**

Titular: Marilene Gomes Araújo Pereira  
Suplente: João Paulo Cardoso de Mello

**d) Representantes de Usuários do SUAS - ESPERANÇA**

Titular: Carlos Alberto Pereira de Araújo  
Suplente: Maria do Carmo Bonifácio Dias

**e) Representantes de Usuários do SUAS- UNIÃO**

Titular: Miracy Pereira de Sousa Oliveira  
Suplente: Alda Maria Bonfim Ribeiro

**f) COMSAÚDE - Comunidade Saúde, Desenvolvimento e Educação.**

Titular: Ailton Possidônio de Carvalho  
Suplente: Vera Lúcia Martins da Mata

Art. 3º - Os representantes, titulares, suplentes e participantes poderão ter seus mandatos alterados.

Art. 4º - O mandato desse conselho encerrará em março de 2023

Art. 5º - Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação revogando suas disposições em contrário

PALÁCIO DO TOCANTINS, GABINETE DO EXCELENTÍSSIMO SENHOR PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL, Estado do Tocantins, aos 26 dias do mês de abril de 2022.

RONIVON MACIEL GAMA  
Prefeito Municipal

**DECRETO Nº 518, DE 26 DE ABRIL DE 2022.**

“Revoga Decretos Municipais e dá outras Providências”.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL-TO, no uso das atribuições que lhe confere o inciso VII, do art.70 da lei Orgânica do Município.

**DECRETA:**

Art. 1º. Ficam revogados os Decretos Municipais n.º.(s) 489/2022, 373/2022 e 458/2022.

Art. 2º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO TOCANTINS, GABINETE DO EXCELENTÍSSIMO SENHOR PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL, Estado do Tocantins, aos 26 dias do mês de Abril de 2022.

RONIVON MACIEL GAMA  
Prefeito Municipal

## SECRETARIA MUNICIPAL DA COMUNICAÇÃO

### PORTARIA Nº 8, DE 19 DE ABRIL DE 2022.

“Dispõe sobre concessão de diárias para servidores.”

A SECRETÁRIA MUNICIPAL DA COMUNICAÇÃO, no uso das atribuições que lhe confere o DECRETO Nº 009 de 2021. Considerando a Lei Nº. 2.245, de 21 de Maio de 2.015 e sua alteração do Anexo I da Lei 2.065 de 22 de janeiro de 2.013, que dispõe sobre diárias para agentes políticos e públicos em viagem a serviço do município e autoriza outras providências.

CONSIDERANDO essa Visita Técnica se faz necessária objetivando buscar conhecimento referente a formalização do processo licitatório de Publicidade o Propaganda do Município de Porto Nacional-TO.

#### R E S O L V E

Art. 1º Ficam concedidas ao servidor ROBERTO KESNAY PEREIRA TAVARES, Mat. Nº 7191, 01 (uma) diária sem pernoite no valor de R\$ 100,00 (Cem reais).

Art. 2º Esta concessão se faz necessária pra possa se deslocar até a cidade de Gurupi - TO, no dia 20 de abril de 2022, na finalidade de buscar conhecimentos em uma visita técnica junto a equipe da controladoria da Universidade de Gurupi - UNIRG.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO TOCANTINS, GABINETE DA SECRETÁRIA MUNICIPAL DA COMUNICAÇÃO DE PORTO NACIONAL, ESTADO DO TOCANTINS 19 DE ABRIL DE 2022.

MEIRE-ANNY OLIVEIRA DE A.MOREIRA  
Secretária Municipal da Comunicação  
Decreto Nº 009/2021

### PORTARIA Nº 9, DE 19 DE ABRIL DE 2022.

“Dispõe sobre concessão de diárias para servidores.”

A SECRETÁRIA MUNICIPAL DA COMUNICAÇÃO, no uso das atribuições que lhe confere o DECRETO Nº 009 de 2021. Considerando a Lei Nº. 2.245, de 21 de Maio de 2.015 e sua alteração do Anexo I da Lei 2.065 de 22 de janeiro de 2.013, que dispõe sobre diárias para agentes políticos e públicos em viagem a serviço do município e autoriza outras providências.

CONSIDERANDO essa Visita Técnica se faz necessária objetivando buscar conhecimento referente a formalização do processo licitatório de Publicidade o Propaganda do Município de Porto Nacional-TO.

#### R E S O L V E

Art. 1º Ficam concedida a servidora YSLAINNE MARA PESSOA COSTA, Mat. Nº 20057, 01 (uma) diária sem pernoite no valor de R\$ 100,00 (Cem reais).

Art. 2º Esta concessão se faz necessária pra possa se deslocar até a cidade de Gurupi - TO, no dia 20 de abril de 2022, na finalidade de buscar conhecimentos em uma visita técnica junto a equipe da controladoria da Universidade de Gurupi - UNIRG.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO TOCANTINS, GABINETE DA SECRETÁRIA MUNICIPAL DA COMUNICAÇÃO DE PORTO NACIONAL, ESTADO DO TOCANTINS 19 DE ABRIL DE 2022.

MEIRE-ANNY OLIVEIRA DE A.MOREIRA  
Secretária Municipal da Comunicação  
Decreto Nº 009/2021

### PORTARIA Nº 10, DE 19 DE ABRIL DE 2022.

“Dispõe sobre concessão de diárias para servidores.”

A SECRETÁRIA MUNICIPAL DA COMUNICAÇÃO, no uso das atribuições que lhe confere o DECRETO Nº 009 de 2021. Considerando a Lei Nº. 2.245, de 21 de Maio de 2.015 e sua alteração do Anexo I da Lei 2.065 de 22 de janeiro de 2.013, que dispõe sobre diárias para agentes políticos e públicos em viagem a serviço do município e autoriza outras providências.

CONSIDERANDO transportar os servidores Roberto Kesnay Pereira Tavares e Yslainne Mara Pessoa Costa para Visita Técnica a equipe da UNIVESIDADE DE GURUPI - UNIRG, com objetivo buscar conhecimento referente a formalização do processo licitatório de Publicidade o Propaganda do Município de Porto Nacional-TO.

#### R E S O L V E

Art. 1º Fica concedido ao servidor RAIMUNDO VANDERLAN DIAS RODRIGUES, Mat. Nº 20057, 01 (uma) diária sem pernoite no valor de R\$ 100,00 (Cem reais).

Art. 2º Esta concessão se faz necessária pra possa se deslocar até a cidade de Gurupi - TO, no dia 20 de abril de 2022, na finalidade de buscar conhecimentos em uma visita técnica junto a equipe da controladoria da Universidade de Gurupi - UNIRG.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO TOCANTINS, GABINETE DA SECRETÁRIA MUNICIPAL DA COMUNICAÇÃO DE PORTO NACIONAL, ESTADO DO TOCANTINS 19 DE ABRIL DE 2022.

MEIRE-ANNY OLIVEIRA DE A.MOREIRA  
Secretária Municipal da Comunicação  
Decreto Nº 009/2021

## SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA, AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO URBANO

### PORTARIA Nº 241, DE 26 DE ABRIL DE 2022.

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA, AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO URBANO - PORTO NACIONAL - TO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 77 da Lei Orgânica do Município;

CONSIDERANDO a necessidade de definição de critérios para a lotação e exercício dos servidores integrantes da Secretaria Municipal de Infraestrutura, Agricultura e Desenvolvimento Urbano.

CONSIDERANDO o interesse da administração na gestão de seus profissionais.

RESOLVE:

DESIGNAR O DIRETOR REGULAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E ATENDIMENTO, ROGER DE SIQUEIRA SOUZA, Matrícula Nº 21933 a ser a FISCAL do PROCESSO de nº. 2022005146, sobre o objeto: SOLICITAÇÃO PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO DE MATERIAL ELÉTRICO. PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA, AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO URBANO.

Esta portaria entra em vigor a partir de sua publicação.

PALÁCIO DO TOCANTINS, GABINETE DO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA, AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO URBANO DE PORTO NACIONAL, ESTADO DO TOCANTINS.

De acordo:

MARCOS ANTÔNIO LEMOS RIBEIRO

Secretario Municipal de Infraestrutura, Agricultura e Desenvolvimento Urbano

Decreto: 004/2022

#### **EXTRATO DE CONTRATO Nº 18, DE 10 DE FEVEREIRO DE 2022.**

a) Espécie: Extrato do Contrato nº 018/2022, firmado em 10/02/2022, entre a SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA, AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO URBANO, CNPJ/MF nº 27.029.184/0001-79 e a empresa: JR SOARES ATACADISTA EIRELI, CNPJ nº 32.136.831/0001-81; b) Objeto: Adesão parcial a Ata de Registro de Preços nº 005/2021 realizado pela Prefeitura Municipal de Marianópolis, referente contratação de empresa especializada no fornecimento de Produtos e Equipamentos para Jardinagem e Paisagismo, afim de atender as necessidades desta Secretaria com a recuperação de canteiros de Praças e das Vias Públicas do Município de Porto Nacional; c) Fundamento Legal: 8.666/1993 e alterações posteriores; d) Processo Administrativo: 2022001047; e) Vigência: 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.; f) Dotação Orçamentária: 17.1715.18.452.1118.2158 3.3.90.30-31 15000000010000 / 17.1715.18.452.1118.2158 3.3.90.30-99 15000000010000 / 17.1715.18.452.1118.2158 4.4.90.52-99 15000000010000; g) Valor: R\$ 206.221,99 (Duzentos e seis mil duzentos e vinte e um reais e noventa e nove centavos).; h) Signatários: pela Contratante, Sr. Marcos Antônio Lemos Ribeiro e pelo Contratado Sr. ADONIAS SOARES DE BRITO JUNIOR.

#### **EXTRATO DE CONTRATO Nº 31, DE 08 DE ABRIL DE 2022.**

a) Espécie: Extrato do Contrato nº 031/2022, firmado em 08/04/2022, entre a SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA, AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO URBANO, CNPJ/MF nº 27.029.184/0001-79 e a empresa: PAVIMENTO ENGENHARIA LTDA - EPP, CNPJ sob o nº CNPJ: 09.442.148/0001-50; b) Objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE PAVIMENTAÇÃO COM DRENAGEM PLUVIAL, PASSEIOS PÚBLICOS E SINALIZAÇÃO VIÁRIA NO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL - TO, NOS DISTRITOS DE ESCOLA BRASIL, E NOVA PINHEIRÓPOLIS; c) Fundamento Legal: 8.666/1993 e alterações posteriores; d) Processo Administrativo: 2019022048; e) Vigência: 01 (um) ano para o prazo do CONTRATO, e 06 (seis) meses de prazo para execução da obra conforme cronograma físico financeiro, a partir da data de assinatura da ordem de Serviço; f) Dotação Orçamentária: 17.1715.17.451.1118.2152 44.90.51 Sub. Elemento 99 fonte 17000000000017; g) Valor: R\$ 782.318,77 (setecentos e oitenta e dois mil, trezentos e dezoito reais e setenta e sete centavos); h) Signatários: pela Contratante, Sr. Marcos Antônio Lemos Ribeiro e pelo Contratado Sr. Danilo Barbosa dos Santos Oliveira.

#### **EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 1, DE 16 DE FEVEREIRO DE 2022.**

a) Extrato do PRIMEIRO TERMO ADITIVO DE REAJUSTE DE VALOR DO CONTRATO Nº 003/2022 Processo Administrativo nº 2022000516, firmado em 16/02/2022; b) Partes: SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA, AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO URBANO, CNPJ nº 27.029.184/0001-79 e a empresa BATISTA PEREIRA & RODRIGUES LTDA, inscrita no CPF/CNPJ sob o nº 33.210.337/0001-82; c) Objeto: Este instrumento tem por objeto; reajustar o valor do litro da Gasolina Comum de R\$ 6,48 para R\$ 6,67, do contrato 003/2022, conforme Parecer PRIMEIRO TERMO DE REEQUILIBRIO ECONÔMICO DE PREÇOS, DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 003/2022 INFR, anexado ao processo nº 2022000516; d) Valor: Fica acrescido o valor de R\$ 9.911,25 (nove mil novecentos e onze reais e vinte e cinco centavos), atualizando o valor do contrato para R\$ 787.511,25 (setecentos e oitenta e sete mil quinhentos e onze reais e vinte e cinco centavos).; e) Ratificação: ficam ratificadas as demais cláusulas do contrato.

#### **EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 1, DE 08 DE ABRIL DE 2022.**

a) Extrato do PRIMEIRO TERMO ADITIVO DE REALINHAMENTO DE VALOR DO CONTRATO Nº 014/2022 Processo Administrativo nº 2022000520, firmado em 08/04/2022; b) Partes: SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA, AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO URBANO, CNPJ nº 27.029.184/0001-79 e a empresa LEOBAS E BARREIRA LTDA, CNPJ nº 37.422.391/0001-42; c) Objeto: Este instrumento tem por objeto; reajustar o valor do litro do Óleo Diesel S-10 de R\$ 5,35 para R\$ 6,38, bem como o valor do Óleo Diesel Comum de R\$ 5,32 para R\$ 6,28, conforme SEGUNDO TERMO DE REEQUILIBRIO ECONÔMICO DE PREÇOS, PROCESSO 2021009032 DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 001/2022 INFR, anexado ao processo nº 2022000520.; d) Ratificação: ficam ratificadas as demais cláusulas do contrato.

#### **EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 1, DE 05 DE NOVEMBRO DE 2020.**

a) Extrato do Primeiro Termo Aditivo ao Contrato nº. 107/2020 do Processo nº 2020006553, firmado em 05/11/2020; b) Partes: A SECRETARIA MUN. DE INFRAESTRUTURA, DESENVOLVIMENTO URBANO E MOBILIDADE, CNPJ (MF) nº 27.029.184/0001-79 e a empresa BF CONSTRUTORA E INCORPORADORA LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 10.926.401/0001-20; c) Objeto: TERMO ADITIVO DE PRAZO, referente a TERMO ADITIVO DE PRAZO, referente a CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS PARA CONSTRUÇÃO E REVITALIZAÇÃO DE PRAÇAS, EXECUÇÃO DE DRENAGEM PROFUNDA, EXECUÇÃO DE DRENAGEM SUPERFICIAL, PAVIMENTAÇÃO EM TRATAMENTO SUPERFICIAL DUPLO (TSD) E RECAPEAMENTO CBUQ EM DIVERSOS BAIRROS E RUAS DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL; d) Vigência: Fica prorrogada a vigência do contrato por mais 730 (setecentos e trinta) dias a contar do dia 09 de novembro de 2020; e) Ratificação: ficam ratificadas as demais cláusulas do contrato.

#### **EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 2, DE 03 DE MAIO DE 2021.**

a) Extrato do Segundo Termo Aditivo ao Contrato nº 114/2020 do Processo Administrativo nº 2020017383, firmado em 03/05/2021; b) Partes: SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA, AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO URBANO, inscrita no CNPJ (MF) nº 27.029.184/0001-79, e a empresa DOMUS ENGENHARIA PARTICIPAÇÃO E INCORPORAÇÃO DE EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS EIRELI, CNPJ nº 36.457.536/0001-88; c) Objeto: TERMO ADITIVO DE PRAZO REFERENTE À CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS PARA CONSTRUÇÃO E REVITALIZAÇÃO DE PRAÇAS, EXECUÇÃO DE DRENAGEM PROFUNDA, EXECUÇÃO DE DRENAGEM SUPERFICIAL, PAVIMENTAÇÃO EM TRATAMENTO SUPERFICIAL DUPLO (TSD) E RECAPEAMENTO CBUQ EM DIVERSOS BAIRROS E RUAS DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL; d) Prazo: Fica prorrogada a vigência deste Contrato do fim de sua vigência em 10 de maio de 2021, pelo período de 730 (setecentos e trinta) dias encerrando em 11 de maio de 2023, ficam ratificadas as demais cláusulas do Contrato.

### EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 2, DE 03 DE MAIO DE 2021.

a) Extrato do Segundo Termo Aditivo ao Contrato nº 117/2020 do Processo Administrativo nº 2020017384, firmado em 03/05/2021; b) Partes: SECRETARIA MUNICIPAL DA INFRAESTRUTURA, DESENVOLVIMENTO URBANO E MOBILIDADE, inscrita no CNPJ (MF) nº 27.029.184/0001-79, e a empresa DOMUS ENGENHARIA PARTICIPAÇÃO E INCORPORAÇÃO DE EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS EIRELLI, CNPJ nº 36.457.536/0001-88; c) Objeto: TERMO ADITIVO DE PRAZO REFERENTE À CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS PARA CONSTRUÇÃO E REVITALIZAÇÃO DE PRAÇAS, EXECUÇÃO DE DRENAGEM PROFUNDA, EXECUÇÃO DE DRENAGEM SUPERFICIAL, PAVIMENTAÇÃO EM TRATAMENTO SUPERFICIAL DUPLO (TSD) E RECAPEAMENTO CBUQ EM DIVERSOS BAIRROS E RUAS DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL; d) Prazo: Fica prorrogada a vigência deste Contrato do fim de sua vigência em 10 de maio de 2021, pelo período de 730 (setecentos e trinta) dias encerrando em 11 de maio de 2023., ficam ratificadas as demais cláusulas do Contrato.

### EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 2, DE 02 DE FEVEREIRO DE 2021.

a) Extrato do Segundo Termo Aditivo ao Contrato nº 102/2020 do Processo nº 2020006553, firmado em 02/02/2021; b) Partes: A SECRETARIA MUN. DE INFRAESTRUTURA, DESENVOLVIMENTO URBANO E MOBILIDADE, CNPJ (MF) nº 27.029.184/0001-79 e a empresa SALINA CORP EIRELI - EPP, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 13.738.094/0001-42; c) Objeto: TERMO ADITIVO DE PRAZO, referente a CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS PARA CONSTRUÇÃO E REVITALIZAÇÃO DE PRAÇAS, EXECUÇÃO DE DRENAGEM PROFUNDA, EXECUÇÃO DE DRENAGEM SUPERFICIAL, PAVIMENTAÇÃO EM TRATAMENTO SUPERFICIAL DUPLO (TSD) E RECAPEAMENTO CBUQ EM DIVERSOS BAIRROS E RUAS DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL; d) Prazo: Fica prorrogado a vigência deste Contrato por mais 24 (vinte e quatro) meses a contar do dia 07 de Fevereiro de 2021 finalizando em 07 de fevereiro de 2023., e) Ratificação: ficam ratificadas as demais cláusulas do contrato.

### EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 4, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2022.

a) Extrato do Quarto Termo Aditivo ao Contrato nº 004/2020 do Processo nº 2020000303, firmado em 24/02/2022; b) Partes: A SECRETARIA MUN. DE INFRAESTRUTURA, DESENVOLVIMENTO URBANO E MOBILIDADE, CNPJ (MF) nº 27.029.184/0001-79 e a empresa JVS PARTICIPAÇÕES EIRELI, (JVS PARTICIPAÇÕES) pessoa jurídica, devidamente inscrita no CPF/CNPJ sob o nº 28.028.063/0001-75; c) Objeto: TERMO ADITIVO DE PRAZO, referente a TERMO ADITIVO DE PRAZO, referente a CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LOCAÇÃO DE VEÍCULOS E MAQUINÁRIOS, SEM MOTORISTAS, PARA ATENDER AS NECESSIDADES SECRETARIA MUNICIPAL DA INFRAESTRUTURA, DESENVOLVIMENTO URBANO E MOBILIDADE; d) Fica prorrogada a vigência do contrato por mais 09 (nove) meses a contar do dia 02 de abril de 2022, e) Ratificação: ficam ratificadas as demais cláusulas do contrato.

## SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

### PORTARIA Nº 248, DE 19 DE ABRIL DE 2022.

“Dispõe sobre a designação de colaboradores para exercer a função de fiscal titular de contratos e aquisições.

A GESTORA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO NACIONAL/TO, no uso das atribuições legais, em conformidade com a Lei Municipal nº 2006/2010, em seu art. 5º.

Considerando que cabe ao Fundo Municipal de Saúde acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos e aquisições de materiais de consumo e permanentes celebrados onde essa função será exercida por um representante da administração, de acordo com art 58, III e art 67 da Lei 8.666/93.

Considerando que os órgãos públicos devem manter fiscal formalmente designados durante toda a vigência dos contratos celebrados pela entidade.

Considerando que as atribuições principais dos Fiscais de contrato são:

I - Zelar pelo efetivo cumprimento das obrigações contratuais assumidas, pela quantidade dos produtos fornecido e dos serviços prestado ao Fundo Municipal de Saúde;

II - Verificar se a prestação de serviço está sendo cumprida de acordo com o instrumento contratual e instrumento convocatório;

III - Acompanhar, Fiscalizar e Atestar as notas Fiscais das execuções dos serviços .

### R E S O L V E:

Art.1º Designar a servidora LANUCIA PUGAS OLIVEIRA - ASSISTENTE SOCIAL como fiscal titular de contrato para aquisição de medicamentos extra rede para doação, referente aos processos nº2022004279, 2022004280, 2022004282, 2022004295, 2022004296, 2022004303, 2022004325, 2022004354. Acompanhar e fiscalizar todas as fases/etapas da execução contratual, tendo por finalidade verificar se a contratada vem respeitando a legislação vigente e cumprindo com suas obrigações contratuais com qualidade a execução dos contratos inerentes ao Fundo Municipal de Saúde.

Art.2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DA SENHORA SECRETÁRIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO NACIONAL, Estado do Tocantins, aos 19 de abril de 2022.

LORENA MARTINS VILELA  
Secretária Municipal de Saúde

### PORTARIA Nº 249, DE 19 DE ABRIL DE 2022.

“Dispõe sobre a designação de colaboradores para exercer a função de fiscal titular de contratos e aquisições.

A GESTORA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO NACIONAL/TO, no uso das atribuições legais, em conformidade com a Lei Municipal nº 2006/2010, em seu art. 5º.

Considerando que cabe ao Fundo Municipal de Saúde acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos e aquisições de materiais de consumo e permanentes celebrados onde essa função será exercida por um representante da administração, de acordo com art 58, III e art 67 da Lei 8.666/93.

Considerando que os órgãos públicos devem manter fiscal formalmente designados durante toda a vigência dos contratos celebrados pela entidade.

Considerando que as atribuições principais dos Fiscais de contrato são:

I - Zelar pelo efetivo cumprimento das obrigações contratuais assumidas, pela quantidade dos produtos fornecido e dos serviços prestado ao Fundo Municipal de Saúde;

II - Verificar se a prestação de serviço está sendo cumprida de acordo com o instrumento contratual e instrumento convocatório;

III - Acompanhar, Fiscalizar e Atestar as notas Fiscais das execuções dos serviços .

#### R E S O L V E:

Art.1º Designar a servidora LANUCIA PUGAS OLIVEIRA - ASSISTENTE SOCIAL como fiscal titular de contrato para aquisição de medicamentos extra rede para doação, referente aos processos nº2022004305, 2022004314, 20222004320, 2022004333, 2022004843, 2022004858, 2022004860, 2022004862. Acompanhar e fiscalizar todas as fases/etapas da execução contratual, tendo por finalidade verificar se a contratada vem respeitando a legislação vigente e cumprindo com suas obrigações contratuais com qualidade a execução dos contratos inerentes ao Fundo Municipal de Saúde.

Art.2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DA SENHORA SECRETÁRIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO NACIONAL, Estado do Tocantins, aos 19 de abril de 2022.

LORENA MARTINS VILELA  
Secretária Municipal de Saúde

#### PORTARIA Nº 594, DE 01 DE DEZEMBRO DE 2021.

“Dispõe sobre a designação de colaboradores para exercer a função de fiscal titular de contratos e aquisições.

A GESTORA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO NACIONAL/TO, no uso das atribuições legais, em conformidade com a Lei Municipal nº 2006/2010, em seu art. 5º.

Considerando que cabe ao Fundo Municipal de Saúde acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos e aquisições de materiais de consumo e permanentes celebrados onde essa função será exercida por um representante da administração, de acordo com art 58, III e art 67 da Lei 8.666/93.

Considerando que os órgãos públicos devem manter fiscal formalmente designados durante toda a vigência dos contratos celebrados pela entidade.

Considerando que as atribuições principais dos Fiscais de contrato são:

I - Zelar pelo efetivo cumprimento das obrigações contratuais assumidas, pela quantidade dos produtos fornecido e dos serviços prestado ao Fundo Municipal de Saúde;

II - Verificar se a prestação de serviço está sendo cumprida de acordo com o instrumento contratual e instrumento convocatório;

III - Acompanhar, Fiscalizar e Atestar as notas Fiscais das execuções dos serviços .

#### R E S O L V E:

Art.1º Designar a servidora MARIA GILVANEIDE DE MATOS - Diretora de Saúde de Luzimangues, como fiscal titular de contrato para fiscalizar o processo de Credenciamento visando a contratação de profissionais de saúde pra prestação de serviços, referente ao processo nº202102020498. Para acompanhar e fiscalizar todas as fases/etapas da execução contratual, tendo por finalidade verificar se a contratada vem respeitando a legislação vigente e cumprindo com suas obrigações contratuais com qualidade a execução dos contratos inerentes ao Fundo Municipal de Saúde.

Art.2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DA SENHORA SECRETÁRIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO NACIONAL, Estado do Tocantins, aos 01 de dezembro de 2021.

LORENA MARTINS VILELA  
Secretária Municipal de Saúde

## AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E MEIO AMBIENTE

#### PORTARIA Nº 73, DE 13 DE ABRIL DE 2022.

O PRESIDENTE DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E MEIO AMBIENTE DE PORTO NACIONAL - TO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 77 da Lei Orgânica do Município;

CONSIDERANDO a necessidade de avaliar o esgoto tratado e bruto, através das análises físico-químicas e bacteriológicas.

CONSIDERANDO o interesse de melhorar o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo poder público, assim como a qualidade da prestação dos serviços à população de Porto Nacional.

#### RESOLVE:

DESIGNAR a COORDENADOR DE REGULAÇÃO DE SERV. DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO, IZABEL CASTRO DE ABREU NETA, matrícula nº 19945, a ser o FISCAL do PROCESSO de nº. 2022002307, sobre o objeto: CONTRATAÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ANÁLISES DE ESGOTO TRATADO E BRUTO, CONFORME RESOLUÇÃO DO CONAMA 430 E RESOLUÇÃO DO CONAMA 357, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO - ARPN.

Esta portaria entra em vigor a partir de sua publicação.

GABINETE DO SENHOR PRESIDENTE DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, ARPN, Estado do Tocantins, 13 de Abril de 2022.

Fabício Machado Silva  
Presidente da Agência de Regulação e Fundo Mun. de Meio Ambiente  
Decreto nº. 631/2021

#### PORTARIA Nº 74, DE 13 DE ABRIL DE 2022.

Dispõe sobre dispensa de procedimento licitatório e dá outras providências.

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS E MEIO AMBIENTE DE PORTO NACIONAL - TO, no uso das atribuições legais que lhe confere a Lei Orgânica do Município, e;

CONSIDERANDO a necessidade da contratação para prestação de serviços de análises de esgoto tratado e bruto.

CONSIDERANDO que, é necessário a contratação para uso nas atividades realizadas pela Execução Da Regulação, Controle e Fiscalização dos Serviços Públicos de Água e Esgoto.

CONSIDERANDO finalmente, o que dispõe Art. 24, incisos II, da lei 8.666/93, o qual autoriza a contratação direta, quando da dispensa de licitação.

RESOLVE:

Art. 1º - Fica declarada a dispensa de procedimento licitatório para contratação direta da empresa FUNDAÇÃO DE APOIO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO DO TOCANTINS, CNPJ: 06.343.763/0001-11 com o fornecimento de análise de água.

Art. 2º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO SENHOR PRESIDENTE DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO ARPN, Estado do Tocantins, aos 13 de Abril de 2.022.

FABRÍCIO MACHADO SILVA  
Presidente da Agência de Regulação e Meio Ambiente  
Decreto nº. 631/2021

#### PORTARIA Nº 76, DE 13 DE ABRIL DE 2022.

O PRESIDENTE DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E MEIO AMBIENTE DE PORTO NACIONAL - TO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 77 da Lei Orgânica do Município;

CONSIDERANDO a necessidade de avaliar a qualidade da água, através das análises físico-químicas e bacteriológicas realizadas em laboratórios.

CONSIDERANDO o interesse de melhorar o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo poder público, assim como a qualidade da prestação dos serviços à população de Porto Nacional.

RESOLVE:

DESIGNAR a COORDENADOR DE REGULAÇÃO DE SERV. DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO, IZABEL CASTRO DE ABREU NETA, matrícula nº 19945, a ser o FISCAL do PROCESSO de nº. 2022002220, sobre o objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM ANÁLISES DE ÁGUA, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO - ARPN, CONFORME CONDIÇÕES, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS ESTABELECIDOS NO ETP - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR E TERMO DE REFERÊNCIA EM ANEXO.

Esta portaria entra em vigor a partir de sua publicação.

GABINETE DO SENHOR PRESIDENTE DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, ARPN, Estado do Tocantins, 13 de Abril de 2022.

Fabício Machado Silva  
Presidente da Agência de Regulação e Fundo Mun. de Meio Ambiente  
Decreto nº. 631/2021

#### PORTARIA Nº 77, DE 13 DE ABRIL DE 2022.

Dispõe sobre dispensa de procedimento licitatório e dá outras providências.

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS E MEIO AMBIENTE DE PORTO NACIONAL - TO, no uso das atribuições legais que lhe confere a Lei Orgânica do Município, e;

CONSIDERANDO a necessidade da contratação para prestação de serviços de análises de água.

CONSIDERANDO que, é necessário a contratação para uso nas atividades realizadas pela Execução Da Regulação, Controle e Fiscalização dos Serviços Públicos de Água e Esgoto.

CONSIDERANDO finalmente, o que dispõe Art. 24, incisos II, da lei 8.666/93, o qual autoriza a contratação direta, quando da dispensa de licitação.

RESOLVE:

Art. 1º - Fica declarada a dispensa de procedimento licitatório para contratação direta da empresa FUNDAÇÃO DE APOIO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO DO TOCANTINS, CNPJ: 06.343.763/0001-11 com o fornecimento de análise de água.

Art. 2º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO SENHOR PRESIDENTE DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO ARPN, Estado do Tocantins, aos 13 de Abril de 2.022.

FABRÍCIO MACHADO SILVA  
Presidente da Agência de Regulação e Meio Ambiente  
Decreto nº. 631/2021

#### PORTARIA Nº 84, DE 19 DE ABRIL DE 2022.

Concede diárias para custear despesas com viagem ao município de Palmas.

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO E FISCALIZAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS DE PORTO NACIONAL - TO, no uso das atribuições legais que lhe confere O Art. 77 da Lei Orgânica do Município, e Lei nº 2.245 de 21 de maio de 2015 e sua alteração do Anexo I da Lei 2.065 de 22 janeiro de 2013, que dispõe sobre diárias para agentes políticos e públicos em viagem a serviço do município e autoriza outras providências.

RESOLVE:

Art. 1º - Conceder ao servidor TERENCEY PORTO ALVES BARREIRA, Vice-Presidente da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos e Meio Ambiente, 1,5 (uma diária e meia) diárias totalizando o valor de R\$ 150,00.

Art. 2º - Esta concessão se faz necessária para que o servidor mencionado, possa se deslocar até a cidade de Palmas nos dias 21 e 22 Abril de 2022, para participar do evento "O poder da Ação".

Art. 3º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PRESIDENTE DA AGENCIA DE REGULAÇÃO E MEIO AMBIENTE DE PORTO NACIONAL - TO, aos 26 de abril de 2.022.

FABRÍCIO MACHADO SILVA  
Presidente da Agência de regulação e Meio Ambiente  
Decreto de nº 631/2021

**RESOLUÇÃO Nº 7, DE 13 DE ABRIL DE 2022.**

Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Município de Porto Nacional, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E MEIO AMBIENTE DE PORTO NACIONAL - ARPN, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Complementar nº 084, de 10 de JUNHO de 2021; e

CONSIDERANDO que a ARPN é dotada de poderes para exercer a regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços públicos de Porto Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 084, de 10 de junho de 2021;

CONSIDERANDO o disposto nos Contratos de Concessão e nos Contratos de Programa para exploração dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal 11.445 de Janeiro de 2007, quanto à regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, alterada pela Lei nº 14.026, de 2020, que Atualiza o Marco Legal do Saneamento Básico;

CONSIDERANDO os Termos dos Convênios celebrados entre a ARPN e a Agência Tocantinense de Regulação - ATR.

CONSIDERANDO o disposto na Resolução da ATR nº 007 de Setembro de 2017, quanto a regulação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado do Tocantins e dá outras providências.

RESOLVE:

**TÍTULO I  
DO OBJETIVO**

Art. 1º Esta Resolução estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços, regulados, controlados e fiscalizados pela Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos e Meio Ambiente de Porto Nacional - ARPN e disciplinar o relacionamento entre estes e os usuários.

**TÍTULO II  
DA COMPETÊNCIA**

Art. 2º A Competência para a prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário pelas concessionárias, tem origem nos contratos de concessões e contratos de programa, nos quais o titular delega as atividades de planejamento, execução das obras e instalações necessárias, a operação e manutenção dos serviços desde a captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água através das ligações prediais e respectivos instrumentos de medição, bem como as atividades, infraestrutura e instalações operacionais de coleta, afastamento, tratamento e disposição final adequada dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento no meio ambiente, e ainda, a medição dos volumes de água utilizados e os volumes de esgotos lançados na rede coletora, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores, inclusive exercer o controle da qualidade da água e efluentes de esgoto, monitoramento operacional de seus serviços.

**TÍTULO III  
DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E DE COLETA DE  
ESGOTO**

Art. 3º O ponto de entrega de água e coleta de esgoto, referentes à rede pública, deve situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro, em local de fácil acesso que permita a colocação e Leitura do hidrômetro.

§1º O pedido de ligação de água ou coleta de esgoto, para um imóvel no qual exista uma ou mais propriedades entre a via pública e este imóvel, o ponto de entrega e ou coleta situar-se-á no limite da via pública com a primeira propriedade.

Art. 4º Até o ponto de fornecimento de água e/ou de coleta de esgoto o prestador de serviços deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas na legislação, normas técnicas e regulamentos aplicáveis.

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

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

§3º No caso da obra ser executada pelo interessado, o prestador de serviços acompanhará a sua execução, após aprovação do projeto que será elaborado de acordo com as normas técnicas e padrões estabelecidos pelo prestador de serviços.

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

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

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

§5º As instalações resultantes das obras de que trata o §1º deste artigo comporão o acervo da rede pública, sujeitando-se ao registro patrimonial, e deverão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

**TÍTULO IV  
DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO**

Art. 5º O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita o fornecimento de água e/ou coleta de esgoto ao prestador de serviços, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das faturas do serviço prestado.

§1º Nos pedidos de ligação de água e/ou de esgoto para estabelecimentos industriais ou de serviços, que tenham a água como insumo, deverá o solicitante declarar a previsão mensal, respectivamente, do consumo de água e da vazão de esgoto.

§2º Na efetivação do pedido de ligação de água e/ou de esgoto ao prestador de serviços, este identificará ao usuário quanto à:

I - Obrigatoriedade de:

a) apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente, o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;

b) apresentar um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação em cópia autenticada;

c) declarar o número de pontos de utilização da água na unidade usuária;

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

e) instalar em locais apropriados de livre acesso, caixa de proteção e suas conexões destinada à instalação de hidrômetros, conforme especificações técnicas e normas do prestador de serviços. A Concessionária poderá executar esses serviços com ônus para o usuário.

Parágrafo único. Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

II - eventual necessidade de:

a) executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos do prestador de serviços ou do usuário, conforme a vazão disponível e a demanda a ser atendida;

b) obter autorização dos órgãos competentes para a construção de adutoras e/ou interceptores quando forem destinados a uso exclusivo do interessado;

c) apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando a unidade usuária localizar-se em área com restrições de ocupação;

d) participar financeiramente das despesas relativas às instalações necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas;

e) aprovar, junto ao prestador de serviços, projeto de extensão de rede pública antes do início das obras, quando houver interesse do usuário na sua execução mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado.

§3º As ligações de água podem ser temporárias ou definitivas.

Art. 6º Toda edificação urbana permanente será conectada às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponível. A interligação deverá ser obrigatória e sujeita ao pagamento das tarifas e de outros preços públicos.

Parágrafo único. A ausência da interligação, o usuário estará sujeito às sanções previstas pelo prestador de serviços e homologadas pelo Órgão Regulador.

Art. 7º O prestador de serviços deverá condicionar a ligação, religação, desligamentos, alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais bem como qualquer prestação de serviços pela Concessionária, à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário para o mesmo ou para outro imóvel na área de concessão do prestador.

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

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

II - pendente em nome de terceiros.

§2º A vedação do inciso II do parágrafo anterior não se aplica nos casos de sucessão comercial.

Art. 8º Para que os pedidos de ligação de água e/ou de esgoto que necessitem de extensão possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

I - serem superadas as distâncias previstas no caput do art. 14;

II - haver necessidade de readequação da rede pública.

Parágrafo único. O pagamento previsto no caso do inciso II somente será aplicado se o investimento estiver em área fora do plano de investimentos da concessão.

Art. 9º O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto será orientado sobre o disposto nesta Resolução, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião do início da disponibilização dos serviços.

Art. 10º As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, bem como em loteamentos irregulares (invasão de áreas) somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

Art. 11º As ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados se for o caso, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Art. 12º Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 13º O dimensionamento e as especificações do alimentador e coletor predial deverão estar de acordo com as normas da ABNT e do prestador de serviços.

Art. 14º O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo, a execução das ligações de água e/ou de esgoto que necessitem de extensão, até uma distância total de 24 (vinte e quatro) metros em área urbana e de 42 (quarenta e dois) metros em área rural. Medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno.

§1º Caso a distância seja maior, o prestador de serviços deverá cobrar do usuário os custos decorrentes da extensão adicional (acima de 24 e 42 metros) de ramal e/ou de obras, apresentando orçamento prévio para aprovação do usuário.

§2º A partir da interligação, as instalações resultantes das obras e ramais, referidas no parágrafo anterior, passarão a integrar a rede pública, sem qualquer ressarcimento, devendo ser efetuado o devido registro contábil e patrimonial.

## TÍTULO V DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

Art. 15º Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a canteiro de obras, obra em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

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

Art. 16º No pedido de ligação temporária o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido por hidrômetro.

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

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

§3º Serão consideradas como despesas, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão de obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

§4º O prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, em até 3 (três) ciclos completos de faturamento.

§5º Havendo a antecipação de pagamento, a forma de ressarcimento será acordado entre o prestador de serviços e o interessado.

Art. 17º O interessado deverá juntar, ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário temporário, a planta ou croqui cotado das instalações temporárias.

Parágrafo único. Para ser efetuada sua ligação, deverá ainda o interessado:

I - preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croquis mencionado no “caput” deste artigo;

II - efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os §2º e 3º do art. 5º;

III - apresentar a devida licença emitida pelo órgão municipal competente.

Art. 18º As ligações temporárias de água, quando possível serão hidrometradas, devendo o consumo ser cobrado pelo volume comprovado pelas medições realizadas. O volume de esgoto será cobrado em função do volume de água consumida.

Parágrafo único. No caso da impossibilidade da hidrometração, o consumo será estimado com base nas condições de uso apresentadas pelo solicitante e a coleta de esgoto será em referência ao volume de água estimado.

Art. 19º Em ligações temporárias para construção, quando for o caso, o ramal predial deverá ser dimensionado, de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva, desde que esteja adequadamente dimensionado e em bom estado de conservação.

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

## TÍTULO VI DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 20º As ligações definitivas deverão ocorrer após o encerramento contratual de caráter temporário e atender o disposto no Pedido de Ligação de Água Esgoto, desta Resolução.

Art. 21º Para atendimento a grandes consumidores, definidos de acordo com resolução da Agência Reguladora, os projetos das instalações deverão:

I - ser apresentados para aprovação antes do início das obras;

II - conter planta baixa e corte ou esquema vertical, cópia do projeto de construção, aprovado pelo órgão municipal competente e registrado no CREA;

III - conter as assinaturas do proprietário, do autor do projeto e responsável pela execução da obra;

IV - informar a previsão de consumo mensal de água e vazão de esgoto.

§1º Ficará a cargo da Concessionária a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, inclusive o hidrômetro, conforme normas procedimentais da Concessionária;

§2º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o prestador de serviços fornecerá água em uma única ligação, independente da medição das economias ser individualizada, coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores;

§3º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o prestador de serviços poderá individualizar o fornecimento e a hidrometração de água;

§4º Em propriedades localizadas em terreno de esquina, existindo ou não rede pública disponível no logradouro frontal, as condições definidas no caput deste artigo deverão ser consideradas, caso exista rede pública disponível no logradouro adjacente.

§5º Em casos especiais, mediante celebração de contrato com o usuário, o prestador de serviços poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

§6º O prestador de serviços instalará o ramal predial de água, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local de fácil acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

## TÍTULO VII DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 22º A prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando quem solicitou os serviços, pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito a oferta dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art. 23º É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

I - para atendimento a grandes consumidores;

II - quando se tratar de abastecimento de água bruta;

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

IV - quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados in natura na rede de esgotos.

V - quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, o prestador de serviços tenha de fazer investimento específico, desde que seja fora do plano de investimentos da concessão.

VI - quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de distribuição água e/ou coletora de esgoto, para o atendimento de seu pedido de ligação;

§1º Considera-se grande consumidor, clientes especiais que possuem um consumo mensal igual ou superior a 100 m<sup>3</sup> (cem metros cúbicos) de água.

§2º O volume de esgoto será determinado baseando-se no consumo de água.

§3º Os clientes especiais deverão consumir o volume de água contratado. Todavia, se esse consumo ultrapassar o volume contratado, será cobrada a tarifa normal, de acordo com a categoria do cliente.

§4º Os clientes especiais com negociação personalizada será permitido a concessão de descontos no percentual de até 20% sobre a tarifa da categoria que esse cliente está cadastrado na Concessionária.

Art. 24º O contrato para clientes especiais deverá obedecer à modelo específico da Concessionária, que deverá conter as cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

- I - identificação do ponto de entrega e/ou de coleta;
- II - previsão de volume de água fornecida e/ou volume de esgoto coletado;
- III - condições de revisão para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;
- IV - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo de vigência;
- V - critérios de rescisão;
- VI - metas de continuidade, com vistas a proporcionar a melhoria da qualidade dos serviços, no caso de contratos específicos.

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

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

#### TÍTULO VIII DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 25º Todos os prazos para execução de serviços regulados referentes ao abastecimento de água e esgotamento sanitário deverão ser propostos pela Concessionária, aprovados e homologados pelo Órgão Regulador, apresentados neste regulamento.

Art. 26º A vistoria para atendimento do pedido de ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário, quando for o caso.

Art. 27º Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

Art. 28º O prestador de serviços terá o prazo de 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de distribuição e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, quando:

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

Art. 29º Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, o prestador de serviços terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para iniciar as obras, desde que exista viabilidade técnica e financeira, e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento.

Parágrafo único. Caso a obra esteja dentro do plano de investimentos da concessão, a falta de capacidade orçamentária não deverá ser invocada.

Art. 30º O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras, subadutoras, coletores e interceptores, será estabelecido de comum acordo entre as partes.

Art. 31º Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador de serviços, serão suspensos quando:

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

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

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

Art. 32º Os prazos para execução dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, constantes na Tabela de Serviços Complementares são os relacionados ANEXO I.

#### TÍTULO IX DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 33º As instalações nas unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes.

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

Art. 34º Todas as instalações de água a jusante do ponto de entrega e as instalações de esgoto a montante do ponto de coleta serão efetuadas a expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços fiscalizá-las quando achar conveniente.

Art. 35º É vedado:

- I - a interconexão do alimentador predial de água com tubulações alimentadas por água não procedente da rede pública;
- II - a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;

III - o uso de dispositivos intercalados no alimentador predial que prejudiquem a qualidade e o abastecimento público de água;

IV - o despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários;

V - a derivação de tubulações da instalação de esgoto para coleta de outro imóvel ou economia que não faça parte de sua ligação.

Art. 36º Para os prédios ligados à rede pública em que não for possível o abastecimento direto, mesmo sendo fornecidas pressões em conformidade com o definido nas normas regulamentares, quando for necessária a utilização de bombeamento, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção do respectivo sistema de bombeamento, obedecendo as normas técnicas e especificações do prestador de serviços.

Art. 37º Os edifícios e conjuntos habitacionais já existentes e em construção, para as ligações de água e esgotamento sanitário individualizada deverão firmar o Termo de Compromisso e Contrato de Adesão com a Concessionária, conforme modelos das prestadoras de serviços.

Art. 38º As obras e instalações necessárias ao esgotamento dos prédios ou parte de prédios situados abaixo do nível da via pública e dos que não puderem ser esgotados pela rede do prestador de serviços, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado.

Art. 39º É vedado o emprego de bombas de sucção ligadas diretamente no alimentador predial de água, sob pena de sanções previstas.

Art. 40º Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública coletora de esgoto, deverão, obrigatoriamente, ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes, cujo lançamento na rede coletora dependerá de contrato específico.

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

## TÍTULO X DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 41º Os ramais prediais somente serão assentados pelo prestador de serviços a expensas dos usuários.

Art. 42º Compete ao prestador de serviços, quando solicitado e justificado, informar ao interessado a pressão e vazão na rede de distribuição e capacidade de vazão da rede coletora, para atendimento ao usuário.

Art. 43º O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto deverá ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo abrangendo economias de categorias de uso distintas.

Parágrafo único. Em imóveis com mais de uma categoria de economia, a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada categoria deverá ser independente, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial privativo.

Art. 44º Nas ligações já existentes, o prestador de serviços providenciará a individualização do ramal predial de que trata o artigo anterior, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário.

Art. 45º As dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 46º A substituição do ramal predial, com alteração do local será de responsabilidade do prestador de serviços, sendo realizada com ônus para o usuário, quando for por ele solicitada.

Art. 47º Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de esgoto, deverá ser observado, as Normas Técnicas e especificações das Concessionárias.

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

§2º Os ramais condominiais construídos sob as calçadas serão considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

Art. 48º É vedado ao usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

Art. 49º Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário, cabendo-lhe a penalidade prevista em resolução específica do Órgão Regulador.

Art. 50º A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário em particular, será de sua inteira responsabilidade.

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

Art. 51º As ligações rurais de água poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

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

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

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

## TÍTULO XI DOS HIDRÔMETROS E DOS LIMITADORES DE CONSUMO

Art. 52º O prestador de serviços controlará o consumo de água utilizando-se do hidrômetro e, em casos especiais, por meio do limitador de consumo.

§1º Todos os hidrômetros serão aferidos e aprovados pelo prestador de serviços ou INMETRO, antes da instalação.

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

§3º Em casos onde não houver a viabilidade técnica da hidrometração e/ou da instalação do limitador, o consumo poderá ser dimensionado por estimativa, tomando por base as características de consumo apresentada no cadastro de solicitação da ligação.

Art. 53º O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade.

Art. 54º Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços.

Art. 55º As ligações com caixa de proteção a que se refere o art. 53 deverão obedecer rigorosamente a NBR 5626 da Associação Brasileira de Normas Técnicas ABNT, como também a Norma Técnica da Concessionária (NS-OPE- 0002).

Art. 56º A caixa metálica de proteção poderá ser adquirida diretamente na Concessionária ou no comércio local, desde que atenda as especificações a que se refere o artigo anterior.

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

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

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

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

§5º A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, sempre que necessário, sem ônus para o usuário.

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

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

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

Art. 57º Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do prestador de serviços, constante do cadastro de usuários, atualizado a cada alteração documentada de ação do prestador.

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

§2º Constatado o rompimento ou violação de selos e/ou de lacres instalados pela Concessionária, com alterações nas características da instalação de entrada de água originariamente aprovadas, mesmo não provocando redução no faturamento, poderá ser cobrada multa, cujo valor deverá ser definido pela Agência Reguladora.

Art. 58º O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso ao padrão de ligação de água.

Art. 59º A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

Art. 60º O usuário poderá obter aferições dos instrumentos de medição por parte do prestador de serviços, devendo ser sem ônus para o usuário em até 1 (uma) verificação a cada 3 (três) anos, ou, independente do intervalo de tempo da verificação anterior, quando o resultado constatar erro nos instrumentos de medição.

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

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

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

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

§5º Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no artigo 56º §1º.

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

§7º Não se aplicam as disposições e penalidades pertinentes ao usuário nos casos de furto ou danos provocados por terceiros, relativamente aos hidrômetros, exceto quando, da violação de lacres ou de danos nos equipamentos, decorrerem nos registros que apontem a responsabilidade do usuário.

## TÍTULO XII DO VOLUME DE ESGOTO

Art. 61º A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário e terá como base o consumo de água, cujos critérios para estimativa devem considerar:

- I - o abastecimento pelo prestador de serviços;
- II - o abastecimento próprio de água por parte do usuário;
- III - a utilização de água como insumo em processos produtivos.

Parágrafo único. Os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto faturado bem como a tarifa a ser aplicada, serão de responsabilidade da Agência Reguladora, ouvindo o prestador de serviços sobre as práticas utilizadas.

## TÍTULO XIII DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

Art. 62º O prestador de serviços classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas pelo Órgão Regulador.

Art. 63º Para a correta classificação da unidade usuária, caberá ao interessado informar ao prestador de serviços a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o usuário, na forma da Lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

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

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

Art. 64º O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às economias e os respectivos usuários, com histórico de Leituras, de faturamento e o código referente à tarifa e/ou categoria aplicável.

Art. 65º Para efeito desta Resolução, considera-se uma economia a unidade econômica caracterizada, conforme os seguintes critérios:

- I - cada prédio ou edificação com numeração própria e instalação individualizada;
- II - cada casa, ainda que sem numeração, que conte com instalação individual;
- III - cada apartamento residencial;
- IV - cada loja, ainda que sem numeração própria, que conte com instalação individual;
- V - as áreas de uso comum de prédios ou conjunto de edificações, as quais são de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário;
- VI - cada loja e residência com a mesma numeração e instalação de água em comum;
- VIII - cada loja e/ou residência com a mesma numeração e instalação de água em comum;

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

Art. 66º As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias:

I - social ou baixa renda: economia que é beneficiada por subsídios diretos denominado de Tarifa Social, com critérios definidos em resolução específica da Agência Reguladora;

II - residencial: economia com finalidade exclusiva para residência, devendo ser incluídos nesta categoria as instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações, com predominâncias de unidades usuárias residenciais;

III - comercial, serviços e outras atividades: economia em que seja exercida atividade comercial ou de prestação de serviços, ou outra atividade não prevista nas demais categorias;

IV - comercial reduzida; economia que é beneficiada por subsídios diretos, com critérios definidos em resolução específica da Agência Reguladora;

V - industrial: economia em que a água seja utilizada como elemento essencial à natureza da indústria;

VI - pública: economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário são utilizados por órgãos da administração pública federal, estadual ou municipal, independentemente da atividade desenvolvida na economia. Inclusive indústrias que não utilizem, predominantemente, a água em seu processo produtivo.

VII - consumo próprio: economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são utilizados pelo próprio prestador de serviços.

§1º Ficam incluídas na categoria comercial, serviços e outras atividades, as associações esportivas, recreativas, sociais, estabelecimentos hospitalares particulares, de educação, órgãos de comunicação, templos, sindicatos e congêneres, bem como qualquer outra economia que não se enquadre nas demais categorias;

§2º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma economia, para efeito de classificação o prestador de serviços poderá enquadrá-la como economia mista, sendo o consumo de água, o volume de esgoto e a categoria de faturamento, devidamente ponderados proporcionalmente à participação de cada uma.

#### TÍTULO XIV

##### DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 67º O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

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

II - revenda ou abastecimento de água a terceiros;

III - ligação clandestina ou religação à revelia;

IV - deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens; e

V - solicitação do usuário.

Art. 68º O prestador de serviços, mediante aviso prévio ao usuário, poderá interromper a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

I - por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas; o pagamento da fatura atual não implica na suspensão da inadimplência de faturas anteriores;

II - por inobservância no disposto do art. 58º, §3º e do art. 60º;

III - quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.

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

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

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

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

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

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

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

a) o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência; ou

b) 20% (vinte por cento) do valor líquido da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária.

Art. 69º O usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação de serviços por parte do prestador de serviços, deverá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e ser executado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

Art. 70º O usuário beneficiado com o parcelamento dos débitos poderá ter seus serviços restabelecidos.

Art. 71º A interrupção ou a restrição da distribuição de água e/ou da coleta de esgoto por inadimplência a usuário que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada com antecedência de 30 (trinta) dias à Agência Reguladora, para efeito de mediação quanto ao cumprimento do contrato.

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

I - unidade operacional de processamento de gás liquefeito de petróleo e de combustíveis;

II - unidade operacional de distribuição de gás canalizado;

III - unidade hospitalar;

IV - unidade operacional do serviço público de tratamento de lixo;

V - unidades que tenham cadeias ou penitenciárias.

Art. 72º Os ramais prediais de água poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

I - por interesse do usuário, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e a legislação pertinente;

II - por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

a) interrupção da ligação por mais de 60 (sessenta) dias, nos casos previstos dos artigos 71 e 72;

b) desapropriação do imóvel;

c) fusão de ramais prediais;

d) lançamento na rede de esgotos de despejos que exijam tratamento prévio.

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

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

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

Art. 73º Correrão por conta do usuário atingido com o desligamento da rede as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 74º Fica vedada ao prestador de serviços a realização de interrupção da prestação dos serviços após as 12 (doze) horas das sextas feiras ou de véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

#### TÍTULO XV DA RELIGAÇÃO

Art. 75º O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário executado pelo prestador de serviços.

Art. 76º Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo definidos em resolução específica do Órgão Regulador e cobrado os valores constantes na Tabela de Serviços Complementares da Concessionária.

Art. 77º O prestador de serviços no procedimento de religação de urgência, atenderá prazo máximo de 12 (doze) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

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

I - informar ao usuário, o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e as de urgência;

II - prestar o serviço a qualquer usuário, nas localidades onde o procedimento for adotado.

#### TÍTULO XVI DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

Art. 78º Para a determinação do volume consumido de água, as ligações serão classificadas em:

I - com medição;

II - sem medição.

Art. 79º Para as ligações com medição, o volume consumido será o apurado por Leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a Leitura realizada e a anterior.

§1º Não sendo possível a realização da Leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume consumido será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 4 (quatro) meses com valores corretamente medidos.

§2º O procedimento do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

§3º Em caso de falta ou imprecisão de dados dos ciclos anteriores para os cálculos, poderá ser adotado um consumo estimado, comunicando ao usuário, a forma de cálculo a ser utilizada.

§4º Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimado, caso se verifique saldos positivos entre os valores medidos e faturados, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo, sem a possibilidade de promover futura compensação favorável à Concessionária.

§5º O critério descrito no parágrafo anterior não se aplica no caso em que a Leitura do hidrômetro não estiver sendo feita em função de impedimento provocado pelo usuário, sendo o consumo então estimado pelo prestador de serviço, sem direito a futura compensação favorável ao usuário.

§6º No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido, observado os dispositivos dos §4º e §5º.

Art. 80º O prestador de serviços efetuará as Leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, apresentados e aprovados pela Agência Reguladora.

§1º O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a 15 (quinze) dias nem superior a 30 (trinta) dias.

§2º Havendo necessidade de remanejamento de rota que implique na reprogramação do calendário, o prestador de serviços deve comunicar por escrito aos usuários, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

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

§4º O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a Leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura, bem como de eventual suspensão do fornecimento.

§5º Qualquer modificação das datas fixadas para a Leitura dos hidrômetros e para a apresentação da fatura deverá ser previamente comunicada ao usuário, por escrito, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data prevista para a modificação.

Art. 81º Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia, dotados de um único medidor, o responsável realizará a divisão do consumo total medido, pela quantidade de economias existentes atribuindo o quociente resultante da divisão para cada unidade do agrupamento.

Art. 82º As Leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

I - em localidades com até 1.000 (mil) ligações;

II - a distância dessa localidade a sede do Município seja considerada elevada, inviabilizando economicamente os procedimentos de Leitura e faturamento;

III - a maioria dos usuários consumam o volume mínimo de faturamento de 00 a 10m<sup>3</sup>.

Parágrafo único. A adoção de intervalo de Leitura e/ou de faturamento plurimensal deve ser precedida de divulgação aos usuários, a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado.

Art. 83º Para as ligações não medidas, o consumo de água e/ou de esgotamento sanitário será fixado por estimativa de acordo com a característica do imóvel e outros procedimentos apresentados em Resolução específica pela Agência Reguladora.

Art. 84º A unidade usuária que possui fonte alternativa de fornecimento de água e o imóvel é atendido pela rede pública de esgotamento sanitário, o volume de esgoto coletado e faturado será realizado por estimativa com critérios definidos em resolução específica do Órgão Regulador.

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

## TÍTULO XVII DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO

Art. 85º Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I - faturamento a menor: não poderá efetuar cobrança complementar;

II - faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente.

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

Art. 86º Para o cálculo das diferenças de valores a cobrar ou a devolver, deverão ser aplicados os seguintes critérios:

I - quando houver diferenças a cobrar: considerar as tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas;

II - quando houver diferenças a devolver: considerar as tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no art. 96º;

III - quando a tarifa for estruturada por faixas de consumo, a diferença de valor deve ser apurada levando em conta a tarifa relativa a cada faixa.

Art. 87º Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá notificar ao usuário quanto:

I - à irregularidade constatada;

II - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

III - ao direito de recurso.

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

§2º O prestador de serviços deliberará no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do recurso.

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

Art. 88º Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário, o prestador de serviços aplicará desconto sobre o consumo excedente.

§1º No caso de vazamento oculto interno ao imóvel, devidamente constatados pelo prestador de serviços, através de documentos, deverá ser dado um desconto no valor correspondente a até 30% (trinta por cento) do volume medido acima da média de consumo anterior ao faturamento em que o prestador de serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo.

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

§3º Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos de água ocultos devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 4 (quatro) meses.

## TÍTULO XVIII DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

Art. 89º As tarifas relativas ao sistema público de abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, fixadas as datas para pagamento.

§1º As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços e homologado pelo Órgão Regulador.

§2º O prestador de serviços efetuará as Leituras, bem como o faturamento, em intervalos de 30 (trinta) dias no máximo e mínimo de 27 (vinte e sete) dias. Não podendo ocorrer o vencimento de 02 (duas) faturas nesses intervalos.

§3º As alterações no ciclo de faturamento deverão ser comunicadas ao Órgão Regulador para homologação e aprovação.

§4º O prestador de serviços emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o usuário, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento.

Art. 90º Observado alto consumo na unidade usuária, o prestador de serviços deverá emitir a fatura no valor exato a ser cobrado e comunicará ao usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade, para evitar desperdícios, como também que poderá solicitar a aferição do hidrômetro.

Art. 91º A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da unidade usuária.

§1º Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:

I - 5 (cinco) dias úteis para as unidades usuárias de todas as categorias, ressalvada a mencionada no inciso II;

II - 10 (dez) dias úteis para a categoria Pública;

III - 1 (um) dia útil nos casos de desligamento a pedido do usuário, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

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

Art. 92º A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- I - nome do usuário;
- II - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;
- III - endereço da unidade usuária;
- IV - número do hidrômetro;
- V - Leituras anterior e atual do hidrômetro;
- VI - data da Leitura anterior, atual e data da próxima Leitura;
- VII - data de apresentação e de vencimento da fatura;
- VIII - consumo de água do mês correspondente à fatura;
- IX - histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;
- X - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;
- XI - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;
- XII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;
- XIII - multa e mora por atraso de pagamento;
- XIV - os números dos telefones das Ouvidorias/Call Center e os endereços eletrônicos do prestador de serviços e da Agência Reguladora;
- XV - indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora; e
- XVI - parâmetros de potabilidade do MS.

Art. 93º Além das informações relacionadas no artigo 92, fica facultado o prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 94º O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Art. 95º As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) e correção monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente.

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

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

Art. 96º Após o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

Art. 97º Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

§1º Os prestadores de serviço deverão dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.

§2º Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o artigo 96.

Art. 98º Nos imóveis ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços notificou o usuário ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 24 (vinte e quatro) meses.

Parágrafo único. O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução do débito decorrente da situação descrita no caput deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressalvando-se quando o usuário comprovar efetivamente o tempo em que é o responsável pela unidade usuária, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

Art. 99º A emissão da fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado, desde que não exista débito anterior, ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

- I - desocupação;
- II - demolição;
- III - fusão de economias;

V - interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

VI - outras situações conforme critérios propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela Agência Reguladora.

Art. 100º O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

Art. 101º A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado para o volume de 10m<sup>3</sup> (dez metros cúbicos) mensais por categoria residencial e comercial, e 15m<sup>3</sup> (quinze metros cúbicos) mensais para as demais categorias.

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

## TÍTULO XIX DA TARIFA SOCIAL

Art. 102º Para o enquadramento do usuário e acesso ao benefício da tarifa social, o interessado deverá preencher os seguintes requisitos simultaneamente:

I - ser cadastrado na categoria residencial unifamiliar, junto à empresa concessionária dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II - possuir um consumo médio mensal de até 10(dez) metros cúbicos de água;

III - o tipo de construção da sua residência deve se enquadrar no padrão baixo de construção, com área construída de até 100 m<sup>2</sup>;

V - possuir renda familiar mensal igual ou inferior a um salário mínimo e meio vigente, comprovada através de contra cheque, carteira de trabalho, ou declaração de percepção de renda conforme Anexo I;

## TÍTULO XX OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS

Art. 103º O prestador de serviços deverá cobrar dos usuários os serviços constantes da Tabela de Serviços Complementares da Concessionária, aprovada e homologada pelo Órgão Regulador, com seus respectivos valores.

§1º A Concessionária deverá cobrar outros serviços que não constem na Tabela de Serviços Complementares e disponibilizados pelo prestador de serviços, todos aqueles inerentes à prestação do serviço público, devidamente homologados pelo Ente Regulador.

§2º A cobrança pela prestação dos serviços não regulados terá os seus critérios e valores definidos única e exclusivamente pela Concessionária.

§3º Não será cobrada a primeira vistoria realizada para pedido de serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

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

§5º A cobrança de qualquer tarifa, taxas e outros preços públicos não homologados e não certificados pela Agência Reguladora será considerado infração, cuja classificação deverá ser estabelecida nas penalidades previstas.

## TÍTULO XXI DOS REQUISITOS OPERACIONAIS E MANUTENÇÃO DO SAA E DO SES

Art. 104º O prestador de serviços é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, devendo mantê-las em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e de segurança.

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

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

Art. 105º O prestador de serviços deverá utilizar somente pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, comprovado através de documento hábil.

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

Art. 106º O prestador de serviços deverá utilizar-se de meios eficazes de macromedição da água bruta, tratada e distribuída como também do esgoto recebido para tratamento e lançado no meio ambiente, para finalidades regulatórias e cálculo de indicadores específicos.

Art. 107º O prestador de serviços deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique o funcionamento normal do sistema. Parágrafo único. Todo reparo, medida, melhoramento, substituição e modificação deverá estar descrito em um plano de emergência, parte integrante dos Contratos de Concessão, de Programa e no Plano de Saneamento Básico.

Art. 108º O prestador de serviços deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, enquanto durar a delegação pelo poder concedente, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações:

I - aferições dos hidrômetros, quando solicitadas pelo usuário e/ou por opção da Concessionária, atentando-se para os prazos de validade dos mesmos e substituindo os que apresentarem esses prazos de vida útil vencido;

II - cadastro por economia;

III - cadastro dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida e de esgoto coletado e/ou tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas paralisações e desativações;

IV - registro atualizado das condições de operação das instalações do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário;

V - registro das ocorrências nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, contendo o motivo e as providências adotadas para solução do problema.

Art. 109º Nos casos de ampliação de redes de abastecimento de água, redes de esgotamento sanitário e outros serviços, previstos em metas contratuais ou no Plano de Saneamento Básico, o prestador de serviços deverá comunicar ao Órgão Regulador para que atualize suas informações e proceda à fiscalização.

Parágrafo único. Os serviços não previstos em metas ou nos Planos de Saneamento Básico de impactos regulatórios, deverão ser apresentados previamente ao Órgão Regulador para conhecimento e aprovação.

Art. 110º São requisitos mínimos operacionais e de manutenção dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

I - organizar e atualizar o cadastro por unidade economia, com informações que permitam a identificação do usuário, sua localização, valores faturados, históricos de consumo, bem como quaisquer outros;

II - organizar e atualizar o cadastro dos sistemas esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de esgoto coletado e tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas paralisações ou desativados e quaisquer outros.

III - manter normas e instruções de operação atualizadas nas instalações;

IV - atende pedidos de serviços nos prazos ou condições estabelecidas na legislação, incluindo-se nestes prazos os negociados entre o prestador e o usuário;

V - utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam a prestação de serviço adequado.

VI - realizar manutenção preventiva ou corretiva nas redes de água e esgoto;

VII - cumprir as normas de gestão dos mananciais de abastecimento e das respectivas áreas de proteção;

VIII - manter sistemas contábeis que registrem os custos referentes aos contratos;

IX - implantar o serviço de ouvidoria.

Art. 111º Considera-se boas práticas operacionais:

I - proteção da área no entorno dos mananciais de captação e lançamento de efluentes de esgoto;

II - a conservação das estruturas de captação, flutuantes, barriletes, válvulas, grades, calhas parshall, esteiras, tampas com selos hídricos, poços de sucção;

III - manutenção periódica das adutoras e emissários de esgoto;

IV - descargas periódicas das adutoras;

V - equipamentos eletromecânicos com reserva nos sistemas de água e esgoto;

VI - instalações de equipamentos de telecomunicação;

VII - Instalações de ventosas, válvulas de descargas, caixas de proteção dos registros, terminais de limpezas PVs;

VIII - controle de variáveis, medição de horas, volumes e consumos;

IX - dimensionamento de equipes;

X - cadastro técnico atualizado;

XI - facilidade de acesso para operação e manutenção;

XII - setorização de redes;

## TÍTULO XXII DAS METAS DE EXPANSÃO E DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Art. 112º São requisitos mínimos operacionais e de manutenção dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

Art. 113º As metas a serem consideradas são as estabelecidas nos Planos Municipais de Saneamento Básico - PMSBs.

I - Meta de universalização dos serviços dependerá de critérios estabelecidos a seguir:

a) para a expansão do sistema de abastecimento de água, fica estabelecida a densidade de 16 hab/h;

b) para a expansão do sistema de esgotamento sanitário, fica estabelecida a densidade de 31 hab/h.

II - Redução de Perdas deverá ser considerada o volume de água produzido, menos o volume de água consumido dividido pelo volume de água produzido em percentagem;

III - Qualidade da água distribuída e esgoto tratado:

a) a meta para a qualidade da água deverá ser o atendimento ao estabelecido nas Portarias do Ministério da Saúde, pois nelas estão estipulados os parâmetros necessários para os procedimentos de controle e vigilância, assim como a quantidade mínima e a frequência.

b) a qualidade dos efluentes de esgoto deverá ser o atendimento ao estabelecido em Resoluções do CONAMA;

IV - Meta de disponibilidade de água, deverá ser o somatório das disponibilidades hídricas outorgadas, dividido pela demanda de água do dia de maior consumo;

Parágrafo único: As metas de referências e seus respectivos prazos, para cumprimento deverão ser os estabelecidos nos Planos Municipais de Saneamento Básico - PMSBs.

## TÍTULO XXIII DOS PADRÕES E INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

Art. 114º Os indicadores de desempenho e qualidade são padronizados para acompanhamento dos serviços prestados:

I - Indicador de universalização de água:

$$NUA = \frac{PA \times 100}{PT}$$

PT

NUA = Nível de Universalização de Água;  
PA = População Abastecida. Considerando a quantidade de economias residenciais servida com água, multiplicado pela taxa média de habitantes por domicílios.

PT = População Urbana Total do município.

II - Indicador de continuidade do abastecimento de água:

$$ICA = \frac{TPMB \times 100 \times 0,4 + 1 - n^\circ \text{ reclamações confirmadas} \times 0,6}{NPM \times TTA} \times \frac{1}{n^\circ \text{ de ligações}}$$

ICA = índice de continuidade do abastecimento de água, em percentagem;  
TTA = tempo total da apuração em horas, decorrido entre o início e o término de um determinado período de apuração. Os períodos de apuração poderão ser um dia, uma semana, um mês ou um ano;

TPMB = somatório dos tempos em que as pressões medidas pelos registradores instalados em pontos de rede apresentaram valores superiores a 8 metros de coluna d'água;

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

III - Índice de satisfação dos usuários:

$$ISS = \frac{PS \times 100}{PT}$$

PT

ISS = índice de satisfação dos usuários;

PS = parcela da população da amostra satisfeita = soma dos conceitos bons e ótimos ou soma dos conceitos satisfatório e muito satisfatório com os serviços prestados pelas Concessionárias.

PT = população da amostragem.

IV - Índice de perdas no sistema de distribuição:

$$IPD = \frac{VLP - VAF}{VLP} \times 100$$

IPD = índice de perdas de água no sistema de distribuição;

VLP = volume de água disponibilizada, em metros cúbicos;

VAF = volume de água fornecido, resultante da Leitura dos micromedidores e do volume estimado das ligações que não possuem.

V - Índice de hidrometração:

$$IH = \frac{EM \times 100}{ET}$$

ET

IH = índice de hidrometração;

EM = número total de economias de água com medição no município;

ET = número total de economias de água no município.

VI - Tarifa média praticada:

$$\text{TMP} = \text{ROD}$$

$$\frac{\text{VTF}}{\text{TMP}}$$

TMP = tarifa média praticada;  
ROD = receita operacional direta;  
VTF = volume total faturado.

VII - Indicador de universalização de esgoto:

$$\text{NUE} = \text{PS} \times 100$$

$$\frac{\text{PT}}{\text{NUE}}$$

NUE = nível de universalização de esgotamento sanitário;  
PS = população servida. Considerando a quantidade de economias residências servida com esgoto, multiplicado pela taxa média de habitantes por domicílios.  
PT = população urbana total do município.

VIII - índice de tratamento de esgoto:

$$\text{ITE} = \text{VET} \times 100$$

$$\frac{\text{VEC} + \text{VEI}}{\text{ITE}}$$

ITE = índice de tratamento de esgoto;  
VET = volume de esgoto tratado;  
VEI = volume de esgoto importado.

IX - Extravasamento de esgotos por extensão de rede:

$$\text{EXTE} = \text{QEER} = \frac{\text{EXTRAVASAMENTOS}}{\text{Km}}$$

$$\frac{\text{ERE}}{\text{EXTE}}$$

EXTE = extravasamento de esgoto por extensão de rede;  
QEER = quantidade de extravasamento de esgoto registrados;  
ERE = extensão de rede de esgoto.

X - Índice de produtividade de pessoal:

$$\text{IPPE} = \text{EF}$$

$$\frac{\text{NE}}{\text{IPPE}}$$

IPPA = índice de produtividade de pessoal - esgoto  
EF = esgoto faturado pela empresa em m<sup>3</sup>;  
NE = número total de empregados da empresa no sistema de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. A periodicidade será anual, os dados serão entregues através de ofício acompanhado de mídia eletrônica, protocolados na sede da Agência Reguladora. Os parâmetros a serem atendidas são todas aquelas previstas nos Planos Municipais de Saneamento Básico - PMSBs.

## TÍTULO XXIV

### AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Art. 115º A cobertura do sistema de abastecimento de água será avaliada através do indicador de universalização, com a seguinte classificação:

COBERTURA (%)	CLASSIFICAÇÃO
MENOR QUE 80%	INSATISFATÓRIO
ENTRE 80% E INFERIOR A 95%	SATISFATÓRIO
MAIOR OU IGUAL A 95%	ADEQUADO

Art. 116º A verificação do atendimento ao requisito continuidade dos serviços prestados é definido pelo ÍNDICE DE CONTINUIDADE DO ABASTECIMENTO na forma:

VALORES DO ICA	CLASSIFICAÇÃO
MENOR QUE 90%	INTERMITENTE
ENTRE 90% E 95%	IRREGULAR
SUPERIOR A 95%	SATISFATÓRIO

Art. 117º A satisfação dos usuários em relação à prestação dos serviços será avaliada através de percentuais definidos:

INSATISFAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
DE 0,00% ATÉ 10%	ÓTIMO
DE 10% ATÉ 20%	BOM
DE 20% ATÉ 30%	RUIM
MAIOR DE 30%	PÉSSIMO

Art. 118º A avaliação de perdas deve ser determinado e controlado para verificação da eficiência do sistema operacional implantado, será realizado mediante a classificação:

VALORES DO IPD	CLASSIFICAÇÃO
MAIOR QUE 40%	INSATISFATÓRIO
ENTRE 30% E 20%	SATISFATÓRIO
IGUAL OU ABAIXO DE 20%	ADEQUADO

Art. 119º O indicador índice de hidrometração, deverá avaliar a relação das ligações de água ativas e hidrometradas por ligação de água não hidrometradas.

ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
MAIOR OU IGUAL A 99,5%	IDEAL
ENTRE 95% E 99,5%	SATISFATÓRIO
MENOS DO QUE 95%	INSATISFATÓRIO

Art. 120º Para o indicador tarifa média praticada, a análise deve ocorrer juntamente com outros indicadores, principalmente com as metas estabelecidas nos PMSBs, Contratos de Concessão e de Programa, fundamentalmente nos procedimentos econômicos financeiros regulatórios.

## TÍTULO XXV DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 121º O prestador de serviços deverá atender às solicitações das atividades referentes à prestação de serviços, de acordo com os prazos e condições estabelecidas nesta Resolução.

Art. 122º O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de suas contas e de suas solicitações.

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

§2º Nos Distritos Municipais com número de ligações inferiores a 1.000 (mil), essa estrutura deverá ser estabelecida na Sede do Município ou outro local definido como economicamente viável pelo Órgão Regulador.

§3º O prestador de serviços deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta e cinco) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei.

Art. 123º O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.

§1º Os usuários do prestador de serviços terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares de Resoluções do Órgão Regulador para conhecimento ou consulta.

§2º Sempre que o atendimento não puder ser efetuado de imediato, o prestador de serviços deverá informar o respectivo número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação.

§3º O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data e do conteúdo.

Art. 124º O prestador de serviços deverá disponibilizar aos usuários, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, as providências adotadas quanto às reclamações recebidas dos mesmos, nos canais de comunicação utilizados pelo prestador de serviço com seus clientes;

Art. 125º O prestador de serviços deverá prestar todas as informações solicitadas pelo usuário referente à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da Resolução do Órgão Regulador que homologou.

Parágrafo único. A tabela com os valores dos serviços cobráveis deverá estar acessível nos postos de atendimento próprio e terceirizado, em local de fácil visualização.

Art. 126º O prestador de serviços deve possuir, em seus escritórios locais, empregados e equipamentos, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.

Art. 127º O prestador de serviços deverá prestar o atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

Art. 128º Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos usuários serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao prestador de serviços e a regularização do serviço.

Art. 129º A suspensão da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, não poderá ocorrer enquanto a reclamação do usuário estiver sendo motivo de análise pelo Órgão Regulador.

Parágrafo único. A reclamação deverá ser motivo de emissão de Termo de Notificação pelo Órgão Regulador, e enviado para a Concessionária tomar conhecimento da referida análise e a não efetivação da suspensão dos serviços.

Art. 130º O prestador de serviços deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a informar ao usuário sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, à utilização da água tratada e ao uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

## TÍTULO XXVI

### DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DO SISTEMA PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

Art. 131º Todos os usuários atendidos nas áreas atendidas pelas Concessionárias tem o direito de acesso às redes públicas de fornecimento de água potável e ao sistema de coleta de esgotos.

Art. 132º Obter, das Concessionárias, a ligação do seu domicílio ou estabelecimento ao sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nas condições estabelecidas pelo Contrato de Concessão e Contrato de Programa, normas da entidade reguladora e da Concessionária.

Art. 133º Receber os serviços dentro das condições e segundo os padrões constantes na Legislação vigente, Contrato de Concessão e de Programa, normas do Órgão Regulador e normas técnicas aplicáveis.

Art. 134º Reclamar e obter informações detalhadas sobre os serviços, as suas contas de água e de esgoto, bem como de outros serviços oferecidos pelas Concessionárias.

Art. 135º Solicitar verificações nos instrumentos de medição de consumo, sempre que ocorrerem variações significativas nos volumes regulares de consumo.

Art. 136º Recorrer à entidade reguladora e fiscalizadora, nos casos de não atendimento de suas reclamações, pelas Concessionárias e ou sempre que não estejam sendo regularmente observados os padrões de qualidade e regularidade no fornecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 137º Ser previamente informado pelas Concessionárias 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.

Art. 138º Ser informado diretamente pela Concessionária ou através de meio de divulgação adequada, 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.

## TÍTULO XXVII

### DAS OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 139º Utilizar de modo adequado, os serviços públicos de abastecimento de água e esgoto, observando a legislação, as normas e regulamentos das Concessionárias, mantendo em condições adequadas todas as instalações internas de água e esgotos do domicílio ou estabelecimento.

Art. 140º Preservar os recursos hídricos, controlando os desperdícios e perdas no processo de utilização dos mesmos.

Art. 141º Observar ao utilizar os sistemas de esgotos, os padrões permitidos para lançamento de resíduos na rede coletora, responsabilizando-se por todo e qualquer dano causado ao sistema pelos lançamentos indevidos que fizer.

Art. 142º Informar a Concessionária e ou ao Ente Fiscalizador, quaisquer fatos de que tenham conhecimento e que possam afetar a prestação dos serviços de água e esgoto.

Art. 143º Pagar, dentro dos prazos de vencimento, as contas ou faturas referentes aos serviços de água e esgoto, bem como de outros serviços cobráveis realizados pelas Concessionárias.

Art. 144º Comunicar imediatamente quaisquer alterações cadastrais referentes ao imóvel.

Art. 145º Permitir a realização de vistorias internas prediais pelas Concessionárias, das instalações de água e esgoto, principalmente para lançamentos indevidos de águas pluviais nas redes coletoras de esgoto.

## TÍTULO XXVIII DAS SANÇÕES AOS USUÁRIOS DOS SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 146º A Metodologia e Critérios de aplicação de sanções aos usuários dos Sistemas Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário deverão ser levados em consideração:

I. Os Fatores Multiplicativos serão múltiplos de 02 (dois), quais sejam 02, 04 e 06.

II. Relacionar os valores das multas impostas aos usuários infratores, ao preço do metro cúbico do serviço referente à tabela vigente;

III. Cobrar pela execução dos serviços e materiais, para corrigir a irregularidade cometida pelo usuário infrator;

IV. Parcelamento das multas conforme regulamento da Concessionária;

V. Majoração de 50% (cinquenta por cento) nos casos de reincidência na infração, considerando a mesma infração, praticada pela mesma pessoa, num mesmo imóvel, no prazo de 01(um) ano.

Art. 147º As multas impostas aos usuários infratores, terão seu valor vinculado ao preço do metro cúbico do serviço referente à primeira faixa de consumo da respectiva categoria multiplicado por um fator multiplicativo, de forma que a multa aplicada seja apurada de acordo com a fórmula proposta:

$$V \text{ multa} = FM \times VB \times R\$ \text{ m}^3$$

V multa = Valor da multa, em R\$;

FM = Fator multiplicativo da infração;

VB = Volume base da categoria;

R\$ m<sup>3</sup> = Valor do metro cúbico da categoria.

§1º As sanções serão consideradas:

I - LEVE, não compromete o registro do volume de água consumido, ou seja, não altera o faturamento nem a qualidade;

II - MODERADA, compromete o faturamento e coloca em risco a qualidade do produto;

III - GRAVE, compromete o faturamento, causa danos ao patrimônio, gera problemas operacionais e coloca em risco a qualidade do produto e a saúde pública.

§2º Os fatores multiplicativos serão considerados em função da gravidade da infração:

I - fator multiplicativo - FM = 02, para infração LEVE - 02 vezes o valor mínimo do m<sup>3</sup> da categoria;

II - fator multiplicativo - FM = 06, para infração MODERADA - 06 vezes o valor mínimo do m<sup>3</sup> da categoria;

III - fator multiplicativo - FM = 10, para infração GRAVE - 10 vezes o valor mínimo do m<sup>3</sup> da categoria.

Art. 148º Os critérios para aplicação de penalidade aos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário visam desestimular as fraudes e reduzir essa prática, que comprometem o equilíbrio econômico financeiro e a qualidade da prestação dos serviços, colocando em risco a saúde pública.

## FATOR MULTIPLICATIVO APLICADO

CATEGORIA RESIDENCIAL				CATEGORIA COMERCIAL				CATEGORIA INDUSTRIAL				CATEGORIA PÚBLICA			
FM	VB	R\$/m <sup>3</sup>	MULTA	FM	VB	R\$/m <sup>3</sup>	MULTA	FM	VB	R\$/m <sup>3</sup>	MULTA	FM	VB	R\$/m <sup>3</sup>	MULTA

FM = Fator multiplicativo da infração;

VB = Volume base da categoria;

R\$ m<sup>3</sup> = Valor do metro cúbico da categoria.

## TÍTULO XXIX DAS RESPONSABILIDADES NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 149º A Concessionária é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

§1º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos dos arts. 73 e 74 desta Resolução.

§2º O prestador de serviços deverá elaborar, planos de emergência e de contingência para os casos de paralisações do fornecimento, decorrentes de casos fortuitos ou força maior, como o intuito de minimizar o problema e serão compatíveis com os previstos no plano de saneamento básico do Município.

§3º O plano de emergência e contingência deverá garantir o abastecimento dos serviços essenciais, definidos no art. 73, parágrafo único, quando o tempo de paralisações for superior a 12 horas.

Art. 150º Comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água a terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações do prestador de serviços, caberá ao usuário à responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos e operacionais, e pagamento de multas definidas pelo prestador de serviços e homologadas pelo Órgão Regulador.

Art. 151º Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário o prestador de serviços assegurará aos usuários, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido.

§1º O ressarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da solicitação do usuário e apresentação de Relatório com respectiva notificação emitido pelo Órgão Regulador.

§2º O direito de reclamar pelos danos causados caduca em 90 (noventa) dias após a ocorrência do fato gerador. §3º Os custos da comprovação dos danos são de responsabilidades dos usuários.

Art. 152º O usuário e responsável pela adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas do imóvel, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

§1º O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido a vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização.

Art. 153º O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 154º O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

I - declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água tratada;

II - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

### TÍTULO XXX DA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Art. 155º O prestador de serviços será responsável pelo manejo, condicionamento, transporte e disposição adequada e ambientalmente aceitáveis dos lodos e subprodutos resultantes das unidades operacionais e dos processos de tratamento, em conformidade com a legislação e regulamentação ambiental vigente.

Art. 156º Os referidos subprodutos e lodos deverão ser drenados e/ou secados, anteriormente à sua disposição final devendo a parte líquida drenada ser recirculada para os sistemas de tratamento ou despejada em locais apropriados desde que satisfaça a legislação ambiental.

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

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

Art. 157º O uso de lodos e outros subprodutos de tratamento estarão sujeitos às normas que regem o assunto, observando-se, em especial, as Resoluções do CONAMA.

### TÍTULO XXXI DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Art. 158º O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário é caracterizado pela solicitação de desligamentos da rede pública, será efetuado segundo as seguintes características e condições:

I - por iniciativa do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, desde que não existam débitos referentes a essa unidade.

II - por ação do prestador de serviços, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária ou por inadimplência.

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

### TÍTULO XXXII DOS VALORES E CRITÉRIOS NA APLICAÇÃO DE PENALIDADES A DANIFICADORES E AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 159º Para aplicação do estabelecido nesta resolução, considera-se agente danificador, a pessoa física ou jurídica que de qualquer forma, cause danos ao patrimônio público definido como sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos Municípios que delegaram, através de concessão, essa prestação de serviços.

Art. 160º O reparo de danos causados por terceiros em rede de distribuição, ramal predial de água, emissário, rede coletora e caixa de ligação de esgoto será feito às expensas de quem deu causa aos danos.

Art. 161º Os danos causados aos sistemas públicos de abastecimento de água serão ressarcidos conforme valor apurado pela equação de custos apresentada:

$$V = \text{mão-de-obra} + \text{materiais} + \text{movimentação de terra} + \text{recomposição de revestimentos} + (\text{volume de água desperdiçada} - Q \times \text{vu})$$

V = valor a ser ressarcido a Concessionária pelo agente danificador;

I - Os custos unitários de mão de obra, materiais, movimentação de terra e recomposição de revestimentos serão apurados através do SINAPI.

II - O volume de água desperdiçado será apurado conforme a fórmula:

$$Q = C \times S \times V2gh$$

vu = valor unitário do metro cúbico de água desperdiçado será o da tabela de tarifas vigente da faixa de 00-10m<sup>3</sup>.

Art. 162º Os danos causados aos sistemas públicos de esgotamento sanitário serão ressarcidos conforme valor apurado pela equação de custos apresentada:

$$V = \text{mão-de-obra} + \text{materiais} + \text{movimentação de terra} + \text{recomposição de revestimentos} + (\text{horas do equipamento JETWAY} \times \text{vuh})$$

V = valor a ser ressarcido a Concessionária pelo agente danificador;  
vuh = valor unitário da hora do equipamento e equipe.

I - Os custos unitários de mão-de-obra, materiais, movimentação de terra e recomposição de revestimentos serão apurados através do SINAPI.

II - O volume de esgoto lançado a céu aberto ser considerado o valor de limpeza da área, através de horas utilizadas para a sucção desse volume, pelo equipamento JETWAY e equipe.

Art. 163º Os valores apurados, conforme estabelecido nos arts. 3º e 4º, deverão ser apresentados aos infratores, com detalhamento e quantitativos de acordo com as fórmulas apresentadas.

Art. 164º O disposto no artigo anterior, deverá ser cobrado na fatura da pessoa física ou jurídica cadastrada na concessionária.

Art. 165º Deverá ser assegurada a defesa, antes do pagamento efetivo do valor ou aplicação das medidas legais cabíveis. Cujo prazo para apresentação deverá ser o legalmente constituído.

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

Art. 166º Os critérios para aplicação de penalidade aos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, visam desestimular as fraudes e reduzir essa prática, que comprometem o equilíbrio econômico financeiro e a qualidade da prestação dos serviços, colocando em risco a saúde pública.

Art. 167º As sanções serão aplicadas conforme a gravidade da infração, sujeita à imposição da penalidade de multa e serão assim classificadas:

I - Infração de natureza leve:

a) impedimento injustificado na realização de vistorias ou fiscalização por empregados do prestador de serviços ou seu preposto;

b) descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em Lei e nesta Resolução;

c) violação do lacre metálico de suspensão(PCP);

d) violação do lacre de suspensão (PCL).

II - Infração de natureza média:

a) utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel ou economia;

b) violação do lacre de segurança do cavalete (PCL);

c) violação do lacre metálico de segurança (PCP).

III - Infração de natureza grave:

a) intervenção nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

b) violação ou retirada de hidrômetro ou de limitador de consumo;

c) lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;

d) lançamento na rede coletora de esgotos, que por suas características, exijam tratamento prévio;

e) adulteração de documentos da empresa, pelo usuário ou por terceiros em benefício deste;

f) interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com água não procedente do abastecimento público;

g) uso de dispositivos intercalados no ramal predial que prejudiquem o abastecimento público de água;

h) depredação do hidrômetro;

i) depredação do cavalete PCP;

j) depredação da tampa PCP;

l) depredação da caixa metálica PCP;

m) realização de ligação clandestina de água.

Art. 168º As multas impostas aos usuários infratores, de acordo com o artigo anterior, terão seu valor vinculado ao preço do metro cúbico do serviço, referente à primeira faixa de consumo da respectiva categoria multiplicado por um fator multiplicativo, de forma que a multa aplicada seja apurada de acordo com a seguinte fórmula:

$$V \text{ multa} = FM \times VB \times R\$m^3$$

V multa = Valor da multa, em R\$;

FM = Fator multiplicativo da infração;

VB = Volume base da categoria;

R\$ m<sup>3</sup> = Valor do metro cúbico da categoria.

§1º Os fatores multiplicativos serão considerados em função da gravidade da infração:

I - FM = 02, para infração LEVE - 02 vezes o valor mínimo do m<sup>3</sup> da categoria;

II - FM = 04, para infração MÉDIA - 04 vezes o valor mínimo do m<sup>3</sup> da categoria;

III - FM = 08, para infração GRAVE - 08 vezes o valor mínimo do m<sup>3</sup> da categoria.

§2º Além do pagamento da multa, os usuários infratores incorrerão também nos custos dos serviços necessários para regularização da prestação dos serviços.

§3º A multa aplicada ao usuário infrator poderá ser parcelada conforme regulamento da Concessionária.

§4º Em caso de reincidência da mesma infração, no mesmo imóvel e usuário, o valor da multa aplicada será majorado em 50%.

Art. 169º O reparo de danos causados por terceiros em rede de distribuição, ramal predial de água, emissário, rede coletora e caixa de ligação de esgoto será feito às expensas de quem deu causa aos danos.

Art. 170º O valor dos danos será calculado conforme metodologia regulamentada a seguir:

### TÍTULO XXXIII

#### DAS CONDIÇÕES DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO GRATUITO DAS PRESTADORAS DE SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO, REGULADAS E FISCALIZADAS PELA ARPN

Art. 171º Compreende-se por SAT (Call Center) o Serviço de Atendimento Telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos usuários sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Art. 172º As ligações para o SAT serão gratuitas e o atendimento das demandas não deverá resultar em qualquer ônus para o usuário, proveniente da utilização do SAT.

Art. 173º A qualidade e a eficiência do atendimento telefônico gratuito serão mensuradas por indicadores de desempenho diários e mensais.

Parágrafo único. Considerando que a qualidade de atendimento deverá ser mensurada através da satisfação dos usuários, as Concessionárias deverão implantar a pesquisa de satisfação dos usuários com conceitos ótimo, bom, ruim e péssimo.

Art. 174º Os indicadores definidos são:

I - Índice de Nível de Serviço - INS;

II - Índice de Chamadas Ocupadas - ICO;

III - Índice de Abandono - IA;

IV - Índice de Qualidade - IQ;

V - Índice de Desempenho - ID;

Art. 175º Para efeito de fiscalização serão considerados apenas os índices mensais e que na ocorrência de dias atípicos, os registros neles observados não seriam considerados para o cálculo dos indicadores mensais.

Art. 176º Quando forem apurados, através das fiscalizações, níveis de indicadores de desempenho (INS, ICO, IA, IQ e ID) considerados por esta Agência como insatisfatório e inadmissíveis por prejudicar significativamente a eficiência e a qualidade do atendimento prestado ao usuário, a prestadora estará sujeita às sanções e penalidades aplicáveis definidas pela ARP.N.

Art. 177º O indicador do Índice de Nível de Serviço - INS é definido como sendo a razão entre o total de chamadas atendidas em até 60(sessenta) segundos e o total de chamadas recebidas pelo SAT no mês, em termos percentuais:

$$\text{INS} = \frac{\text{CA} \leq 60'' \times 100}{\text{CR}}$$

Onde:

CA ≤ 60 = chamadas atendidas em até 60 (sessenta) segundos;  
CR = chamadas recebidas pelo SAT durante o mês.

Parágrafo único: A meta estabelecida para o INS é de 85% do total das chamadas recebidas pelo SAT devem ser atendidas em até 60(sessenta) segundos.

Art. 178º O indicador do Índice de Chamadas Ocupadas - ICO é definido como sendo a razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas (composta pelo somatório do total de chamadas ocupadas e o total de chamadas recebidas pelo SAT) no mês, em termos percentuais.

$$\text{ICO} = \frac{\text{CO} \times 100}{(\text{CO} + \text{CR})}$$

Onde:

CO = chamadas ocupadas;  
CR = chamadas recebidas;  
CO + CR = chamadas oferecidas durante o mês.

Parágrafo único: A meta estabelecida para o ICO é de no máximo 4% do total das chamadas oferecidas pelo SAT possam apresentar sinal de ocupado.

Art. 179º O indicador do Índice de Abandono - IA é definido como a razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 60(sessenta) segundos e a soma entre o total de chamadas atendidas e o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 60(sessenta) segundos no mês, em termos percentuais:

$$\text{IA} = \frac{\text{CAB} > 60'' \times 100}{(\text{CA} + \text{CAB} > 60'')}$$

Onde:

CAB = chamadas abandonadas  
CA = chamadas atendidas;  
CA + CAB = total de chamadas atendidas + total de chamadas abandonadas.

Parágrafo único: A meta estabelecida para o IA é de no máximo 4% do total das chamadas recebidas pelo SAT, desconsiderando as chamadas abandonadas em tempo inferior a 60 (sessenta) segundos.

Art. 180º O indicador do Índice de Qualidade - IQ é obtido a partir dos resultados da Pesquisa de Satisfação e caracteriza-se pela razão entre a soma do total de chamadas com avaliações “ótimo” e “bom” para o atendimento e o total de chamadas recebidas pelo SAT que responderam a Pesquisa de Satisfação, em termos percentuais:

$$\text{IQ} = \frac{(\text{C1} + \text{C2}) \times 100}{(\text{C1} + \text{C2} + \text{C3} + \text{C4})}$$

Onde:

C1 = chamadas com atendimento avaliado como “ótimo” pelos usuários - opção 1 do menu da pesquisa de satisfação;  
C2 = chamadas com atendimento avaliado como “bom” pelos usuários - opção 2 do menu da pesquisa de satisfação;  
C3 = chamadas com atendimento avaliado como “ruim” pelos usuários - opção 3 do menu da pesquisa de satisfação;  
C4 = chamadas com atendimento avaliado como “péssimo” pelos usuários - opção 4 do menu da pesquisa de satisfação.

I - A meta estabelecida pelo IQ é de no mínimo 70% do total das chamadas recebidas pelo SAT que responderam à pesquisa de satisfação e tenham o atendimento avaliado como “ótimo” ou “bom” pelos usuários.

II - Na meta maior ou igual a 70% é considerada a possibilidade de distorção na apuração do indicador. Uma vez que a avaliação é realizada a partir da percepção do usuário. O nível de exigência para o indicador busca não penalizar excessivamente a prestadora.

Art. 181º O indicador do Índice de Desempenho - ID é obtido a partir de uma média ponderada dos quatro índices, INS, ICO, IA e IQ a utilização de complementos dos índices (1- ICO) e (1 - IA) na composição do índice ID constitui a polarização para quanto maior, melhor será a apresentação do desempenho.

$$\text{ID} = \frac{5 \times \text{INS} + 3 \times (1 - \text{ICO}) + 3 \times \text{IQ} + 1 \times (1 - \text{IA})}{12}$$

Onde:

ID = índice de desempenho;  
INS = índice de nível de serviço;  
ICO = índice de chamadas ocupadas;  
IQ = índice de qualidade;  
IA = índice de abandono

I - Os pesos atribuídos a cada um dos índices deverão ser estabelecidos de acordo com o grau de importância do indicador para o desempenho global da prestação dos serviços;

II - INS peso 5, como é o indicador mais utilizado tendo em vista que avalia de maneira mais completa a eficiência do atendimento prestado;

III - ICO e o IQ peso 3, sendo que o primeiro incentiva a prestadora a gerir eficientemente o serviço. O segundo tem sua relevância por ser capaz de mensurar a qualidade do atendimento;

IV - IA peso 1, em função de que as chamadas abandonadas já são avaliadas quando da apuração do INS;

V - A meta para o ID é de 85%.

### TÍTULO XXXIV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 182º Os usuários, mediante autorização por escrito, poderão solicitar a Concessionária, inspeção nas instalações internas de água nas suas residências para verificação de vazamentos visíveis ou ocultos com ônus para o mesmo. Essa prestação de serviço não é regulada nem fiscalizada pela ATR, tendo em vista que não se trata de serviço público.

Art. 183º Os usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução e do regulamento dos serviços públicos de água e esgoto sanitário do prestador de serviços, para conhecimento ou consulta.

Art. 184º Os usuários, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em Lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à Agência Reguladora.

Art. 185º O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento único para toda a área de concessão outorgada.

Art.186º O processo de auto de infração dos serviços estabelecidos pela Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos e Meio Ambiente de Porto Nacional (ARPN), fiscalizações e valores de multas, obedecerá no que couber o disposto na Resolução 01/2021.

Art. 187º Compete à Agência Reguladora resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências do prestador de serviços com os usuários.

Parágrafo único. Na resolução desses casos, a Agência Reguladora poderá considerar o que dispuser o regulamento do prestador de serviços.

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

Art. 189º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, inclusive as que se fizerem constar dos contratos vigentes.

**PRESIDÊNCIA DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO,  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E MEIO  
AMBIENTE DE PORTO NACIONAL - ARPN, em Porto Nacional, aos  
dias 13 de abril do mês de 2022.**

**FABRICIO MACHADO SILVA**  
Presidente da ARPN

### ANEXO I PRAZOS PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

Religação após suspensão de água no Ramal - PCP	24hs
Religação após suspensão de água no Ramal - PCL	24hs
Religação após suspensão de água no Ramal - PCL (URGENTE)	12hs
Religação após suspensão de água no Ramal - PCP (URGENTE)	12hs
Religação após supressão - PCP	24hs
Religação após supressão - PCP (URGENTE)	12hs
Religação após supressão - PCL (com nivelamento)	24hs
Religação após supressão - PCL (sem nivelamento)	24hs
Religação após supressão - PCL (URGENTE)	12hs
Religação após supressão - Medição individualizada	24h

Religação após supressão - Medição Individualizada (URGENTE)	12hs
Religação após suspensão no Registro - PCP	24hs
Religação após suspensão no Registro - PCP (URGENTE)	12hs
Religação após suspensão no Registro - PCL	24hs
Religação após suspensão no Registro - PCL (URGENTE)	12hs
Religação após suspensão no cavalete - PCL	24hs
Religação após suspensão no cavalete - PCP	24hs
Religação após suspensão no cavalete - PCL (URGENTE)	12hs
Religação após suspensão no cavalete - PCP (URGENTE)	12hs
Mudança de posição do ramal PCP - calçada	120hs
Mudança de posição do ramal PCP - asfalto	120hs
Mudança de posição do ramal PCL - asfalto	120hs
Mudança de posição do ramal PCL - calçada	120hs
Vistoria padrão caixa de proteção	96hs
Vistoria complementar lig. Água medição individualizada.	96hs
Emissão e entrega de segunda via de conta	24hs
Mudança de posição do ramal PCP - terra	120hs
Mudança de posição do ramal PCL - terra	120hs
Vistoria padrão caixa de proteção - reprovada	96hs
Substituição do registro esférico - PCL	24hs
Substituição do registro esférico - PCP	24hs
Ligação de Água Medição Individualizada	96hs
Ligação de água padrão - 1,5 m³/h - PCL	144hs
Ligação de água padrão - 3,0 m³/h - PCL	144hs
Ligação de água padrão - 5,0 m³/h - PCL	144hs
Ligação de água padrão - 7,0 m³/h - PCL	144hs
Ligação de água padrão - 10,0 m³/h - PCL	144hs
Ligação de água padrão - 20,0 m³/h - PCL	144hs
Ligação de água padrão - 30,0 m³/h - PCL	144hs
Ligação de água padrão - 1,5 m³/h - PCP	144hs
Ligação de água padrão - 3,0 m³/h - PCP	144hs
Ligação de água padrão - 5,0 m³/h - PCP	144hs
Ligação de água padrão - 7,0 m³/h - PCP	144hs
Ligação de água padrão - 10,0 m³/h - PCP	144hs
Ligação de água padrão - 20,0 m³/h - PCP	144hs
Substituição de hidrômetro - preventiva	24hs
Suspensão no ramal a pedido do cliente	24hs
Supressão de ligação a pedido do cliente	24hs
Substituição de hidrômetro - vida útil vencida	72hs
Recomposição de Pavimentação Asfáltica E=5,0 CM - PMF	72hs
Recomposição de Pavimentação Asfáltica E - CBUQ	72hs
Recomposição de calçada em Concreto - por m²	96hs
Recomposição de Pavimento Moldado - por m²	96hs
Substituição de Hidrômetro 1,5 m³/h e 3,0 m³/h (com nivelamento) a pedido do cliente	24hs
Substituição de Hidrômetro 1,5 m³/h e 3,0 m³/h (sem nivelamento) a pedido do cliente	24hs
Substituição de Hidrômetro 5,0 m³/h (sem nivelamento) a pedido do cliente.	36hs
Substituição de Hidrômetro 5,0 m³/h (com nivelamento) a pedido do cliente.	36hs
Substituição de Hidrômetro 7,0 m³/h (sem nivelamento) a pedido do cliente.	48hs
Substituição de Hidrômetro 7,0 m³/h (com nivelamento) a pedido do cliente.	48hs
Substituição de Hidrômetro 10,0 m³/h (sem nivelamento) a pedido do cliente.	60hs
Substituição de Hidrômetro 10,0 m³/h (com nivelamento) a pedido do cliente.	60hs
Substituição de Hidrômetro 20,0 m³/h (sem nivelamento) a pedido do cliente.	60hs
Substituição de Hidrômetro 20,0 m³/h (com nivelamento) a pedido do cliente.	60hs
Substituição de Hidrômetro 60,0 m³/h (sem nivelamento) a pedido do cliente.	60hs
Substituição de Hidrômetro 60,0 m³/h (com nivelamento) a pedido do cliente.	60hs
Substituição de hidrômetro - embaço	24hs
Substituição de hidrômetro - suspeita de danificação.	24hs
Substituição de hidrômetro - furtado	12hs
Ligação Provisória Água sem Hidrômetro (PCL)	96hs
Ligação Provisória p/Adequação do PCP 1 Lig.	96hs
Ligação Provisória p/Adequação do PCP 2 Lig.	96hs
Ligação Provisória p/Adequação do PCP 3 Lig.	96hs
Ligação externa de Esgoto com TIL	144hs
Ligação externa de Esgoto com CAIXA	144hs
Capçamento de rede - água	36hs
Excedente de ramal - por metro	240hs
Instalação de ponto de pressão	168hs
Instalação de hidrante	120hs
Instalação de P.C.Q	168hs
Instalação de macromedidor	168hs
Instalação de registro em rede	120hs
Mudança ramal de esgoto a pedido do cliente	120hs
Manutenção de macromedidor	72hs
Mudança do padrão de ligação a pedido da Concessionária	120hs
Manutenção de registro	18hs
Supressão de ligação provisória	96hs
Desobstrução de ramal - água	24hs
Desobstrução de rede - água	36hs
Desobstrução de ramal - esgoto	24hs
Manutenção de rede de esgoto - DN 200 mm	12hs
Manutenção de rede de esgoto - DN 250 mm	12hs
Manutenção de rede de esgoto - DN 300 mm	12hs

Rebaixamento de rede - água	168hs
Rebaixamento de ramal - água	120hs
Substituição de cavalete - solicitação da Concessionária	120hs
Retirada de vazamento em rede - Defoto DN 150 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - Defoto DN 200 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - Defoto DN 250 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - Defoto DN 300 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - Defoto DN 250 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - Defoto DN 300 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - Defoto DN 400 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - Defoto DN 500 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 100 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 150 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 200 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 50 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 40 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 32 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 75 mm	12hs
Retirada de vazamento em colar de tomada - asfalto	12hs
Retirada de vazamento em colar de tomada - calçada	12hs
Retirada de vazamento em cavalete	12hs
Retirada de vazamento em ramal - asfalto	12hs
Retirada de vazamento em ramal - calçada	12hs
Retirada de vazamento ramal interno ate registro - PCP	12hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 50 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 75 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 100 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 150 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 200 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 300 mm	12hs
Retirada de vazamento em cavalete - PCP	12hs
Extravasamento de esgoto	12hs
Desobstrução de rede - esgoto	24hs
Manutenção de caixa de ligação de esgoto	24hs
Manutenção de PV - esgoto	24hs
Manutenção de rede/ramal de esgoto - DN 100 mm	48hs
Rebaixamento de caixa de ligação - esgoto	120hs
Retirada de vazamento em cavalete - após hidrômetro	12hs
Manutenção de rede de esgoto DN 150 mm	12hs
Extensão de rede - esgoto	120hs
Manutenção em caixa de registro - rede	120hs
Interligação de rede - água	120hs
Execução mureta em alvenaria de 1 ligação	144hs
Instalação de novo laço (PCP)	72hs
Visória/suspensão final - MI	24hs
Verificação de Hidrômetro	48hs
Instalação De Novo Laço De Suspensão - PCP	72hs
Substituição de tampa da caixa de ligação de esgoto	72hs
Substituição do kit cavalete - PCP	72hs
Substituição do kit cavalete (sem nivelamento) - PCL	72hs
Substituição do kit cavalete (com nivelamento) - PCL	72hs
Substituição de Registro - PCP	24hs
Substituição de Registro - PCL	24hs
Substituição da Tampa CX. 1 Lig. - PCP	24hs
Substituição da Tampa CX. 2 E 3 Lig. - PCP	24hs
Visória complementar - PCP	24hs
Visória complementar - PCL	24hs
Visória complementar - MI	24hs
Verificação de viabilidade - ligação de esgoto	72hs
Mudança de ramal água 3/4" Pedido Cliente (> 1,00 M)	120hs
Mudança de ramal água 3/4" Pedido Cliente (até 1,00 M)	120hs
Mudança de água ramal 1" Pedido Cliente	120hs
Mudança ramal de água 1/4" Pedido Cliente	120hs
Mudança de ramal de água 2" Pedido Cliente	120hs
Mudança de Padrão p/1 Ligação - P.C.P.	120hs
Mudança de Padrão p/2 Ligação - P.C.P.	120hs
Mudança de Padrão p/3 Ligação - P.C.P.	120hs
Mudança de ramal de esgoto a pedido do cliente	120hs
Lavagem de área - limpeza ruas/calçadas após vazamentos	12hs
Limpeza de áreas	12hs
Instalação da tampa - PCP	120hs
Manutenção de ventosa	72hs
Medição de pressão	72hs
Limpeza de elevatória - esgoto	12hs
Base para fixação do cavalete (sem mão de obra)	120hs
Verificação de viabilidade - ligação de água	72hs
Visória complementar (PCP)	96hs
Plantio de Grama em placas - Serviços Comerciais	96hs
Notificação de cliente - laço de suspensão violado	24hs
Aterramento/compactação de buraco	48hs
Entrega de fatura - endereço alternativo	24hs
Reposição de asfalto - retorno	72hs

Entrega de laudo de verificação	24hs
Substituição do cotovelo com tubete - PCP	24hs
Substituição do adaptador para PEAD (PCP)	24hs
Substituição do adaptador com registro - PCP	24hs
Retirada de vazamento em colar de tomada - terra	12hs
Substituição de hidrômetro - vazamento em Parafuso lacração	24hs
Verificação da qualidade da água	2hs
Visória em PV - esgoto	48hs
Visória em caixa de ligação - esgoto	48hs
Visória em rede - esgoto	48hs
Visória de contribuição água pluvial - esgoto	48hs
Visória em elevatória - esgoto	12hs
Limpeza de gradecamento - esgoto	12hs
Desobstrução de PV - esgoto	24hs
Desobstrução de caixa de ligação - esgoto	24hs
Lavagem de PV - esgoto	24hs
Manutenção de caixa de ligação de esgoto	24hs
Lavagem de ramal - esgoto	24hs
Lavagem de rede - esgoto	24hs
Emissão negativa/positiva de débito	12hs
Notificação irregularidade de esgoto	24hs
Notificação de cliente - alto consumo	24hs
Verificação de Hidrômetro - IPEM	48hs
Reposição de calçada - retorno	96hs
Conferência hidrômetro - suspeita danificado pelo cliente	48hs
Manutenção de TL - esgoto	24hs
Lavagem/limpeza ruas e calçadas após extravasamento esgoto	2hs
Substituição da tampa de TL - esgoto	24hs
Verificação de viabilidade de extensão de rede de esgoto	120hs
Entrega comunicado data conferência/verificação hidrômetro	24hs
Cadastramento/recadastramento cliente Tarifa Social	120hs
Entrega do parecer - beneficio tarifa social	120hs
Descarga em rede	120hs
Execução de caixa de registro	120hs
Lavagem de reservatório	120hs
Verificação de viabilidade de extensão de rede de água - excedente de ramal	120hs
Descarga no cavalete	24hs
Lavagem de filtro no tratamento - água	120hs
Manutenção em elevatória de esgoto	72hs
Verificar odor esgoto	24hs
Visória/Suspensão Final - MI	96hs
Abasquecimento por caminhão pipa	72hs
Subst. de registro de manobra/descarga na rede	72hs
Verificação de viabilidade - ligação de água PCP	72hs
Notificação de cliente - violação de laço de segurança	24hs
Notificação de cliente - hidr. Danificado	24hs
Notificação de cliente - hidr. Invertido	24hs
Notificação de cliente - fornecer água a terceiros	24hs
Notificação de cliente - by-pass	24hs
Notificação de cliente - lig. clandestina/direta	24hs
Notificação de cliente - infrações no PCP	24hs
Notificação - uso indevido da ligação da piscina/área verde	24hs
Notificação - hidrômetro inacessível	24hs
Instalação de caixa metálica no muro p/cx 1 ligação - PCP	144hs
Instalação de caixa metálica no muro p/cx 2 ligação - PCP	144hs
Instalação de caixa metálica no muro p/cx 3 ligação - PCP	144hs

## CÂMARA MUNICIPAL

### EXTRATO DE CONTRATO Nº 7, DE 27 DE ABRIL DE 2022.

a) Espécie: Extrato 007/2022 do Contrato nº 007/2022, firmado em 27/04/2022, entre o (a) Câmara Municipal de Porto Nacional e a Empresa Chaveiro São Miguel Eireli -ME, inscrita no CNPJ:05..157.197/0001-13; B) Objeto: Prestação de Serviços de Chaveiro para atender demanda desta Câmara Municipal de Porto Nacional - TO; c)Fundamento Legal: Lei nº 14.133/2021; d) Processo: 042/2022; e) Vigência: Será da data de 27/04/2022 até 31/12/2022; f) Dotação: 01.031.1122.2.000 Elemento: 3.3.90.39 Fonte:1.500; g)Valor: 2.350,00 (Dois mil e trezentos e cinquenta reais); h) Câmara Municipal de Porto Nacional; i)Signatários: pela Contratante, Srª Rozângela Rocha Mecenas e pelo Contratado Chaveiro São Miguel Eireli - ME.

ROZÂNGELA ROCHA MECENAS  
Presidente da Câmara Municipal de Porto Nacional - TO