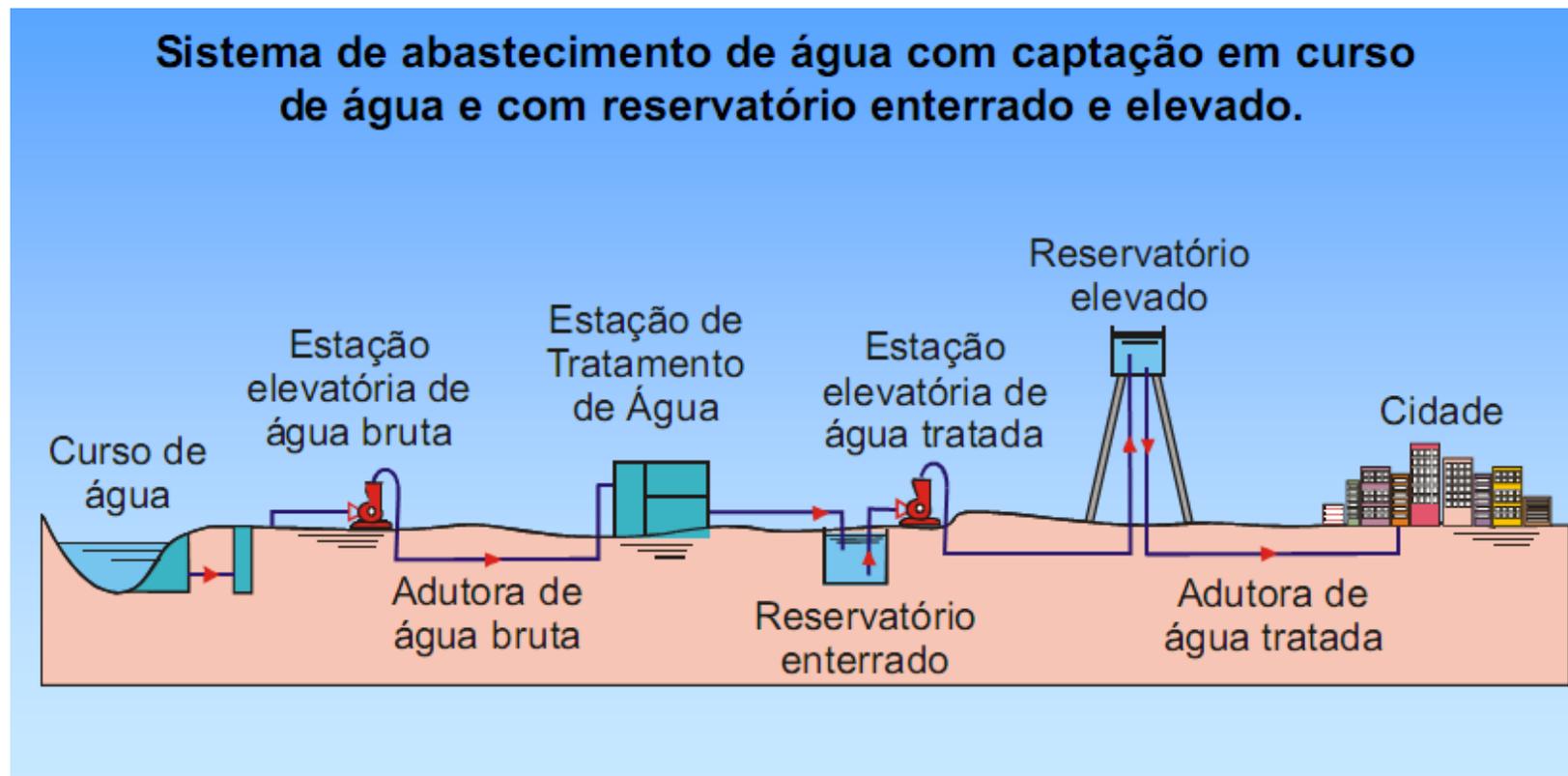


AUDIÊNCIA PÚBLICA

Edital de Convocação (DIOE/PR Edição nº 10.487)

PROPOSTA DE REGULAMENTO GERAL DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

SISTEMA DE TRATAMENTO E ABASTECIMENTO DE ÁGUA





SUMÁRIO DO REGULAMENTO

1. DO OBJETIVO
2. DAS DEFINIÇÕES
3. DAS RESPONSABILIDADES
4. DA UNIDADE DE CONSUMO
5. DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DO ESGOTAMENTO SANITÁRIO
6. DA ADESÃO AOS SERVIÇOS
7. DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS
8. DA MEDIÇÃO
9. DO USO IRREGULAR DOS SISTEMAS DE ÁGUA E DE ESGOTO
10. DO FATURAMENTO
11. DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO
12. DO CORTE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA
13. DA RELIGAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA
14. DAS INFRAÇÕES, SANÇÕES E PENALIDADES AOS USUÁRIOS
15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

OBJETIVO GERAL (Art. 1º)

Definir os procedimentos relativos à prestação e utilização dos serviços públicos de **ABASTECIMENTO DE ÁGUA** e de **ESGOTAMENTO SANITÁRIO** a serem atendidos pelo prestador de serviços, usuários e terceiros envolvidos

DEFINIÇÕES (Art. 2º)

Principais definições de termos técnicos utilizados no Regulamento:

- ▶ **água tratada:** água submetida a tratamento prévio com a finalidade de torná-la apropriada para uso
- ▶ **hidrômetro ou medidor de água:** equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a uma ligação de água
- ▶ **lacre:** dispositivo de segurança, destinado a preservar a integridade e inviolabilidade do medidor e da ligação de água

DEFINIÇÕES (Art. 2º)

- ▶ **prestador de serviços:** responsável pela prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário
- ▶ **usuário:** pessoa física ou jurídica legalmente representada, que se utiliza dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário

RESPONSABILIDADES (Arts. 3º ao 8º)

PRESTADOR DE SERVIÇOS:

Prestar serviço adequado, atendendo as leis federais, estaduais, resoluções e normas técnicas pertinentes aos serviços de:

- ▶ captação, tratamento e distribuição de **ÁGUA**
- ▶ coleta, transporte e tratamento do **ESGOTO SANITÁRIO**

RESPONSABILIDADES (Arts. 9º ao 14)

USUÁRIOS:

É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações prediais internas da unidade de consumo, situadas após ponto de entrega de água e antes do ponto de coleta de esgoto

RESPONSABILIDADES (Art. 15)

TERCEIROS:

Estabelece as indenizações ao prestador de serviços em casos de danos causados nos sistemas de distribuição de água ou coleta de esgoto sanitário por terceiros ou mesmo usuários

PRÁTICAS NÃO PERMITIDAS AOS USUÁRIOS (Art. 10)

- ▶ conectar a instalação de sua residência com a rede de abastecimento de água ou esgoto sem a prévia anuência do prestador de serviços
- ▶ implantar tubulações da instalação predial de água e esgoto para abastecimento de outro imóvel
- ▶ utilizar dispositivos na instalação que prejudiquem o sistema de abastecimento de água e coleta de esgoto
- ▶ violar ou danificar o lacre do medidor de água (hidrômetro)

CATEGORIAS DE CONSUMO

(Arts. 17 ao 20)

- ▶ **residencial:** unidade de consumo utilizada para moradia
- ▶ **comercial:** unidade de consumo em que seja exercida a atividade comercial
- ▶ **industrial:** unidade de consumo em que seja exercida atividade industrial

CATEGORIAS DE CONSUMO

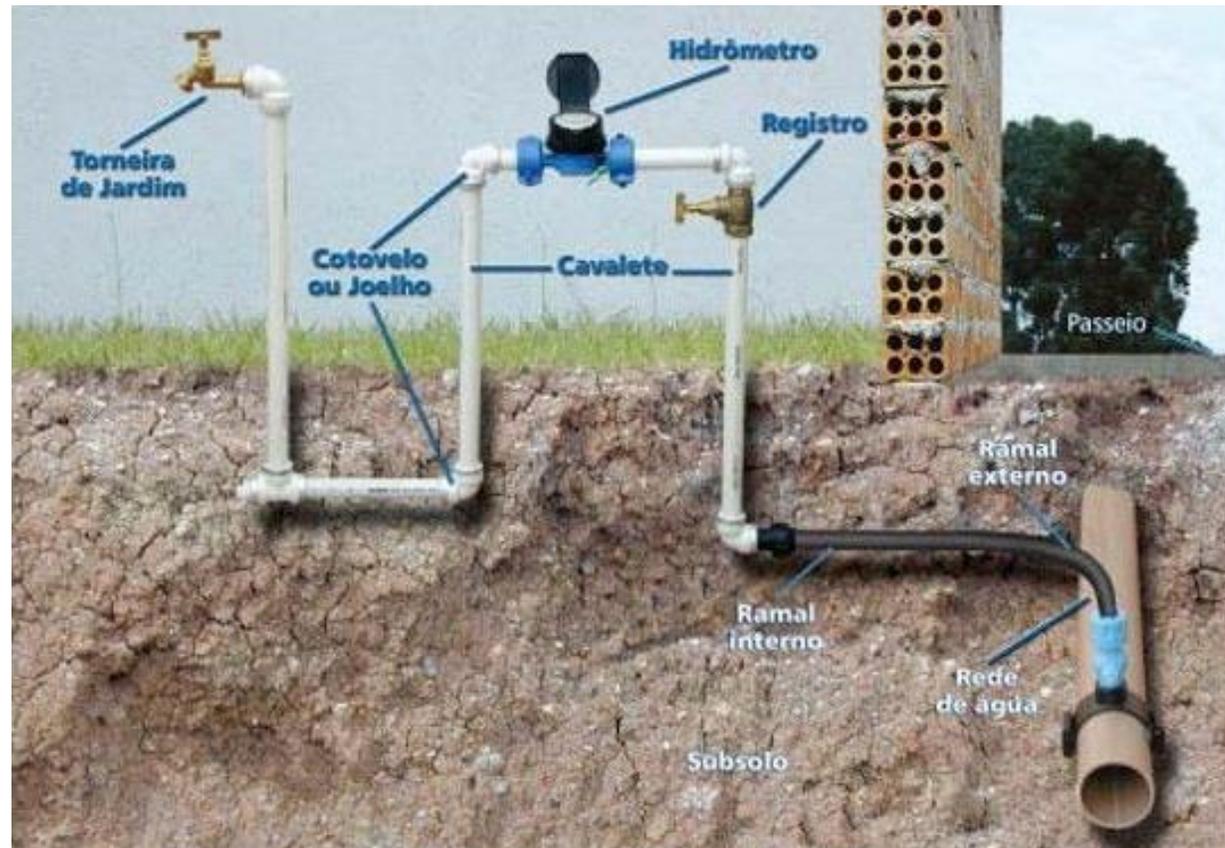
(Arts. 17 ao 20)

- ▶ **poder público:** unidade de consumo onde funcione órgão ou entidade dos poderes executivo, legislativo, judiciário (da União, Estados e Municípios)
- ▶ **utilidade pública:** unidade de consumo destinada a hospitais, asilos, orfanatos ou similares

PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO (Arts. 21 ao 26)

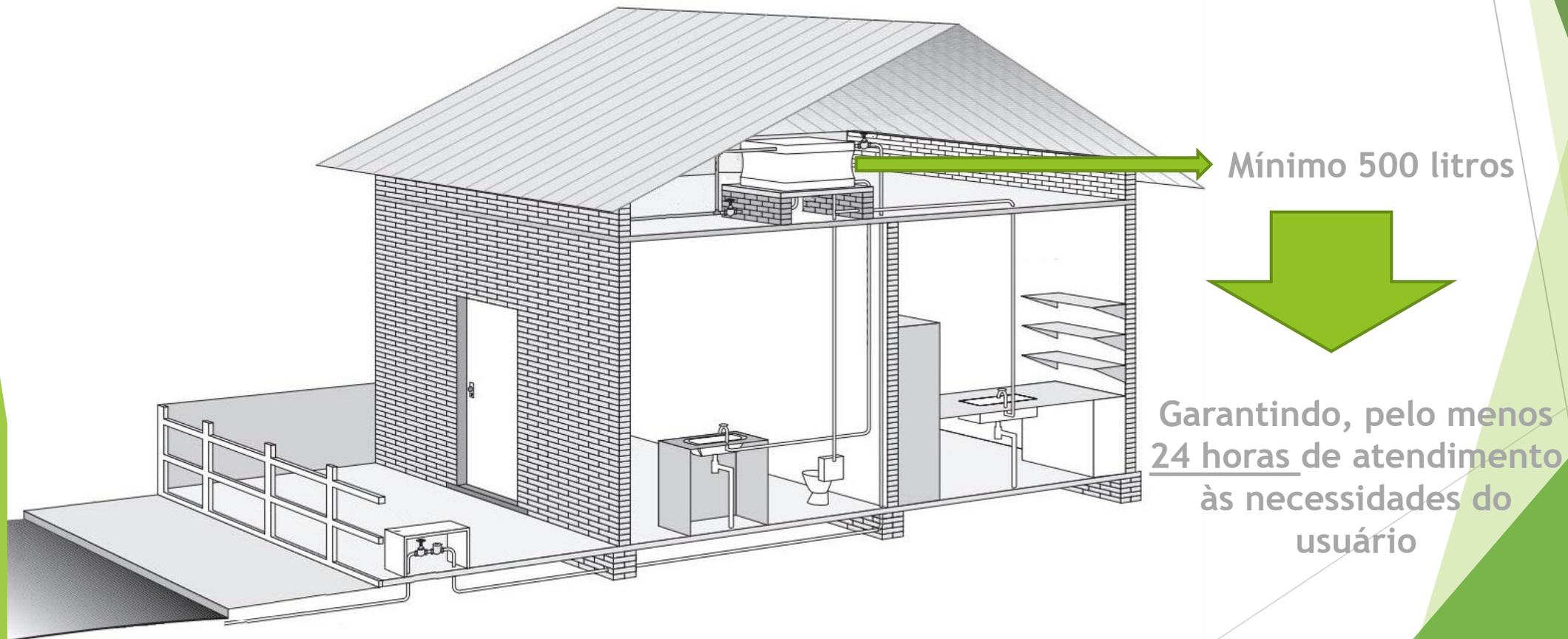
Os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto deverão situar-se preferencialmente na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso

ENTRADA PADRÃO ÁGUA

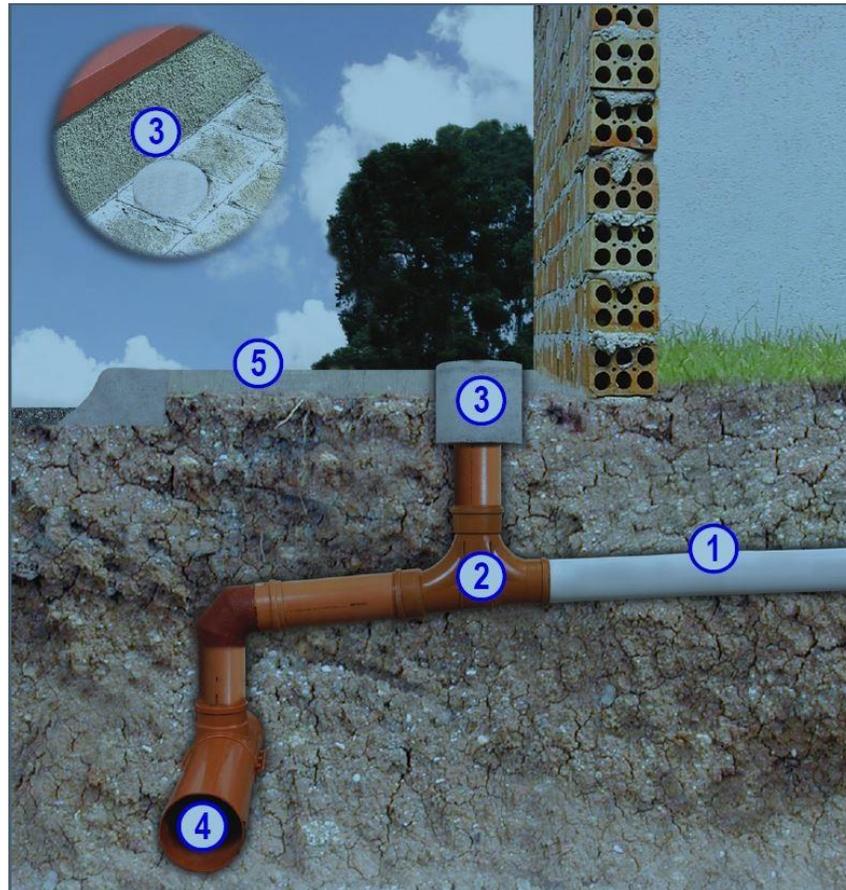


RESERVATÓRIO (Art. 26)

Toda unidade de consumo deverá contar com reservatório predial de água



ENTRADA PADRÃO ESGOTO



1. Encanamento interno
2. Conexão T
3. Dispositivo de inspeção
4. Rede de esgoto
5. Calçada/passeio

LIGAÇÕES (Arts. 28 ao 44)

- ▶ o prestador de serviços, ao receber o pedido de ligação, orientará o usuário sobre os procedimentos necessários
- ▶ toda edificação urbana que esteja situada em logradouro público que disponha de redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá ser ligada a elas, conforme disposto no artigo 45 da Lei Federal nº 11.445
- ▶ o prestador de serviço implantará a ligação em até 10 (dez) dias úteis contados a partir da solicitação do interessado

ADESÃO AOS SERVIÇOS/CONTRATO (Arts. 61 ao 68)

Documentos necessários:

- ▶ cadastro de Pessoa Física (CPF) do usuário
- ▶ cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ): contrato ou estatuto social, quando pessoa jurídica
- ▶ no caso de representante, procuração com firma reconhecida
- ▶ documentos de posse ou locação do imóvel

CADASTRO (Arts. 69 ao 74)

- ▶ cada ligação de água e/ou de esgoto deverá ser cadastrada pelo prestador de serviços, sempre vinculado ao CPF/CNPJ do usuário
- ▶ o prestador de serviços deverá manter cadastro atualizado contendo todos os dados do usuário e da unidade de consumo

ATENDIMENTO PRESENCIAL (Arts. 75 ao 93)

OBRIGATÓRIO O PRESTADOR DE SERVIÇOS DISPONIBILIZAR
CENTRAIS DE RELACIONAMENTO EM TODOS OS MUNICÍPIOS
REGULADOS PELA AGEPAR



ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS (Art. 78)

O atendimento disponibilizado ao público nas centrais de relacionamento previstas, exceto aos sábados, domingos, feriados nacionais e locais, deverão observar, no mínimo:

- ▶ 8 (oito) horas semanais em municípios com até 2.000 (duas mil) ligações de água
- ▶ 14 (quatorze) horas semanais em municípios com mais de 2.000 (duas mil) e até 5.000 (cinco mil) ligações de água

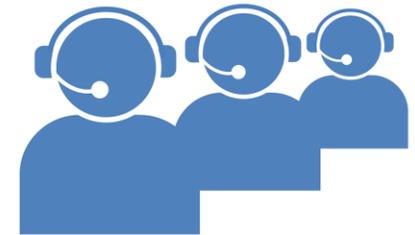
ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS (Art. 78)

- ▶ 7 (sete) horas DIÁRIAS, entre segunda e sexta-feira, em municípios com mais de 5.000 (cinco mil) e até 20.000 (vinte mil) ligações de água
- ▶ 8 (oito) horas DIÁRIAS ININTERRUPTAS em municípios com mais de 20.000 (vinte mil) ligações de água

Atendimento Telefônico (Art. 80)

O prestador de serviços deverá disponibilizar uma central de tele atendimento (*Call Center*) para o atendimento, registro das reclamações operacionais e emergenciais com as seguintes características:

- ▶ gratuidade para o solicitante, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel
- ▶ acesso em toda área atendida pelo prestador de serviços
- ▶ estar disponível todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia



Atendimento Virtual (Art. 84)

O prestador de serviços deverá manter página na internet para informações e acesso aos usuários contendo basicamente:

- ▶ segunda via de fatura
- ▶ endereços das centrais de atendimento
- ▶ tabela de valores das tarifas praticadas
- ▶ documentos para pedido de ligação, etc.



MEDIÇÃO DE ÁGUA (Arts. 94 ao 104)

- ▶ o prestador de serviços deverá instalar o medidor de água (hidrômetro) nas ligações para controle do consumo de água
- ▶ o prestador de serviço é responsável pela manutenção dos medidores de água
- ▶ o usuário será responsável pela guarda do medidor de água

MEDIÇÃO DE ÁGUA (Arts. 94 ao 104)

- ▶ os medidores deverão ser certificados pelo INMETRO, IPEM e ABNT
- ▶ o prestador de serviços efetuará as medições de água e os faturamentos, em intervalos de no **MÍNIMO 28 dias e no MÁXIMO 33 dias**

VOLUME DE ESGOTO (Art. 105)

- ▶ o volume de esgoto será calculado em função do consumo de água medido
- ▶ para fins da cobrança de esgoto, o prestador de serviços poderá instalar medidor de água nas fontes alternativas de abastecimento de água (poços artesianos)



USO IRREGULAR DOS SISTEMAS DE ÁGUA E DE ESGOTO (Arts. 110 ao 113)

- ▶ **é obrigação do usuário** comunicar ao prestador de serviços quando verificar a existência de qualquer irregularidade nas ligações de água ou esgoto
- ▶ nas hipóteses de irregularidades constatadas nas instalações imputadas usuário, **é assegurado o direito de defesa ao mesmo**
- ▶ o prazo da defesa administrativa será de **10 dias úteis** do recebimento da Notificação de Irregularidade

FATURAMENTO (Arts. 114 ao 139)

- ▶ o volume medido será o apurado por leitura do medidor de água, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior
- ▶ quando a leitura ultrapassar o período de 33 (trinta e três) dias, o faturamento será estimado com base na média aritmética dos últimas 5 (cinco) ciclos de faturamento
- ▶ o prestador de serviços deve entregar a fatura aos usuários no prazo mínimo de **3 (três) dias** antes da data do vencimento

FATURAMENTO (Arts. 114 ao 139)

- ▶ o prestador de serviços disponibilizará **gratuitamente** via internet a emissão de segunda via de fatura
- ▶ as faturas não quitadas até as datas do seu vencimento sofrerão acréscimo de **juros de mora de 0,033%** por dia de atraso e aplicação de multa de **2% (dois por cento)**
- ▶ caso haja **discordância** em relação ou aos valores faturados, o **usuário** poderá apresentar **recurso** junto ao prestador de serviços

INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO (Art. 140)

- ▶ situações que atinjam a segurança de pessoas, trabalhadores e bens
- ▶ em situação críticas de escassez, enchentes ou contaminação de recursos hídricos
- ▶ necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas. Neste caso o prestados de serviços deverá divulgar com antecedência mínima de 48 horas

CORTE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (Arts. 142 ao 148)

- ▶ falta de pagamento pela prestação de serviço
- ▶ impedimento, pelo usuário, do acesso ao medidor de água
- ▶ deficiência técnica ou de segurança das instalações da ligação predial

CORTE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (Arts. 142 ao 148)

- ▶ manipulação do medidor de água ou qualquer outro componente da rede pública
- ▶ ligação clandestina ou religação sem autorização
- ▶ solicitação do usuário, entre outros

CORTE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (Arts. 142 ao 148)

- ▶ o corte do serviço de abastecimento de água por inadimplemento do usuário poderá ocorrer no caso de faturas vencidas há mais de “três meses” (90 dias)
- ▶ constatado que o corte dos serviços de abastecimento de água foi indevido, o prestador de serviço terá no prazo de 4 horas para executar a religação

CORTE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (Arts. 142 ao 148)

- ▶ o prestador de serviços poderá suspender temporariamente o abastecimento de água, a pedido do usuário, por um período de até 120 dias, período este onde não haverá a emissão de faturas
- ▶ decorridos os 120 dias, o abastecimento de água será restabelecido

RELIGAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (Arts. 149 ao 150)

- ▶ constatado que o corte dos serviços de abastecimento de água foi indevido, o prestador de serviço terá no **prazo de 4 horas** para executar a religação
- ▶ as despesas com a religação quanto couberem ao usuário serão cobradas de acordo com a **“Tabela de Preços e Serviços”** do prestador de serviço
- ▶ o prestador de serviços não poderá cobrar pela religação por inadimplência, exceto quando solicitada em prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias do corte, **conforme Lei Estadual nº 14.471/2004**

EXEMPLOS DE INFRAÇÕES (Art. 10)

- ▶ no caso ligação a rede de abastecimento de água sem autorização do prestador de serviços
- ▶ o uso de dispositivos que prejudiquem os sistemas de abastecimento e coleta de esgoto
- ▶ a violação ou retirada do lacre do medidor de água

SANÇÕES E PENALIDADES (Arts. 152 ao 164)

- ▶ multa correspondente à irregularidade
- ▶ custos para readequação, padronização ou conserto dos componentes dos sistemas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário
- ▶ despesas com perícia
- ▶ diferenças de consumo
- ▶ indenizações por eventuais prejuízos ao prestador de serviços

DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS (Arts. 165 ao 173)

- ▶ os usuários, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à Agência Reguladora
- ▶ cabe à Agência Reguladora resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação deste regulamento

OUVIDORIA

CONTATO:

0800 644 2013

ouvidoriaagepar@agepar.pr.gov.br



AGEPAR

AGÊNCIA REGULADORA DO PARANÁ