



AGEPAR
AGÊNCIA REGULADORA DO PARANÁ

**PROPOSTA DA REGULAMENTAÇÃO DOS
SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO NO PARANÁ**

2019

Também disponível em:

<http://bit.ly/RegulamentoGeraldeSaneamento>



www.facebook.com/agenciareguladoraservicosdelegadosdoparana/



[@ageparpr](https://www.instagram.com/ageparpr)



[@agepar1](https://twitter.com/agepar1)



bit.ly/AgeparTube

E-mail: audienciasaneamento@agepar.pr.gov.br

OUVIDORIA AGEPAR

0800 – 644 2013

R. Eurípedes Garcez do Nascimento, 1004, Ahú – Fone: (41) 3210 – 4800

CEP 80.540-280 Curitiba – PR

www.agepar.pr.gov.br

SUMÁRIO

1.DO OBJETIVO

2.DAS DEFINIÇÕES

3.DAS RESPONSABILIDADES

3.1. DOS PRESTADORES DE SERVIÇO

3.2.DO USUÁRIO

3.3. DE TERCEIROS

4 DA UNIDADE DE CONSUMO

4.1. DAS CONDIÇÕES GERAIS

4.2. DAS CATEGORIAS

4.3. DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO

4.3.DAS INSTALAÇÕES

5. DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DO ESGOTO SANITÁRIO

5.1. DAS LIGAÇÕES

5.1.1. DOS PRAZOS

5.2. DAS REDES E DOS RAMAIS PREDIAIS

5.3. DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

5.4. DAS SOLICITAÇÕES DE AMPLIAÇÃO DE REDE

5.5. DOS HIDRANTES

6. DA ADESÃO AOS SERVIÇOS

6.1. DO PEDIDO DE LIGAÇÃO

6.2. DO CADASTRO

7. DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

7.1. DA ESTRUTURA DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

7.2. DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

7.3. DO ATENDIMENTO VIRTUAL

7.4. DA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO, SERVIÇOS, RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO E DENÚNCIA

8. DA MEDIÇÃO

8.1. DOS MEDIDORES

8.2. DO VOLUME DA ÁGUA

8.3. DO VOLUME DO ESGOTO

8.4. DAS FRAUDES

9. DO USO IRREGULAR DOS SISTEMAS DE ÁGUA E DE ESGOTO

10. DO FATURAMENTO

10.1. DA LEITURA

10.2.DAS FATURAS E PAGAMENTOS

10.3. DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO

10.4. DOS OUTROS SERVIÇOS FATURÁVEIS

11. DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

12. DO CORTO DE 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

DO OBJETIVO

(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

DAS DEFINIÇÕES

(Art. 2º)

ALGUNS EXEMPLOS DOS TERMOS TÉCNICOS UTILIZADOS NO REGULAMENTO:

ABASTECIMENTO DE ÁGUA: prestação do serviço de fornecimento de água potável;

ESGOTAMENTO SANITÁRIO: prestação do serviço de coleta, transporte, tratamento e disposição final dos esgotos;

PODER CONCEDENTE: são os Municípios;

PRESTADOR DE SERVIÇOS: responsável pela prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, como, por exemplo, a SANEPAR;

USUÁRIO/CLIENTE/CONSUMIDOR: PF/PJ que utiliza os serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário por meio de Termo de Adesão;

DAS DEFINIÇÕES

(Art. 2º)

TERMO DE ADESÃO: instrumento contratual padronizado;

CADASTRO COMERCIAL: contém os dados que identificam o imóvel, a ligação e o usuário;

UNIDADE DE CONSUMO: imóvel;
com ocupação independente
com a finalidade de sua ocupação legal definida
com as instalações necessárias para o uso dos serviços

HIDRÔMETRO OU MEDIDOR DE ÁGUA: mede o volume de água fornecido a uma ligação;

CONSUMO MEDIDO DE ÁGUA: volume de água registrado em um ciclo de faturamento;

CICLO DE FATURAMENTO: período entre duas leituras do medidor

DAS RESPONSABILIDADES (Arts. 3º ao 8º) DO 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

**Planejamento e execução das obras necessárias aos sistemas:
operação, conservação e manutenção dos sistemas**

DAS RESPONSABILIDADES (Arts. 3º ao 8º) DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

O relacionamento com os usuários, comercialização dos serviços: medição dos consumos; faturamento; cobrança arrecadação de valores

**Realizar vistoria das instalações prediais;
Ressarcimento de danos aos usuários;
Assegurar a manutenção adequada;
Observar o princípio da ISONOMIA;**

DAS RESPONSABILIDADES (Arts. 3º ao 8º) DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Estar preparado para solucionar os problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique a regularidade, a continuidade e a segurança da prestação os serviços

Art. 8º Deverá comunicar aos órgãos competentes quando:

- I. Lançamento de esgoto na rede de águas pluviais pelo usuário;**
- II. Lançamento de águas pluviais na rede pública de esgoto pelo usuário;**
- III. Lançamento indevido de efluentes não domésticos na rede pública de esgoto ou em galerias de águas pluviais; ou**
- IV. Fontes alternativas irregulares de abastecimento de água conectada na instalação predial de água abastecida por rede pública.**

DAS RESPONSABILIDADES (Arts. 9º ao 14º) DO USUÁRIO

- A adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações prediais;
- É responsabilidade zelar pela conservação do bem;
- Manter os dados cadastrais atualizados;
- Assegurar o livre acesso ao medidor de água;
- Tratar o preposto do prestador com civilidade e urbanidade, respondendo civil e penalmente por eventuais danos;
- Possuir sistema de retenção de gordura suficiente em pias, churrasqueiras e assemelhados

DAS RESPONSABILIDADES (Arts. 9º ao 14º) DO USUÁRIO

Art. 10 destaca: a pratica do usuário em relação a ações e omissões, passíveis de aplicação de penalidades, assim, o usuário não deve:

- Realizar conexão cruzada;
- Alterar as tubulações para abastecimento e/ou esgotamento de outro imóvel;
- Alterar o lacre do medidor;
- Despejar águas pluviais na instalação predial de água ou de esgoto;
- Despejar esgoto em galerias de águas pluviais;

DAS RESPONSABILIDADES (Arts. 9º ao 14º) DO USUÁRIO

Art. 10 destaca: a pratica do usuário em relação a ações e omissões, passíveis de aplicação de penalidades, assim, o usuário não deve:

USAR DISPOSITIVOS OU ELEMENTOS ESTRANHOS:

- que prejudiquem o sistema ou a qualidade da água
- que comprometam a apuração do consumo

DAS RESPONSABILIDADES (Art. 15) DE TERCEIROS

**Indenizar o prestador de serviço em caso de
danos aos Sistemas Públicos de
Abastecimento de Água e de Esgotamento
Sanitário**

DA UNIDADE DE CONSUMO (Art. 16)

4.1 DAS CONDIÇÕES GERAIS

O usuário, proprietário ou não do imóvel, poderá ser titular de uma ou mais contas, no mesmo local ou em locais diversos.

§2º O disposto no caput não se aplica a unidades de consumo enquadradas Nas subcategorias sujeitas aos benefícios de tarifa social

DA UNIDADE DE CONSUMO (Arts. 17 ao 20)

4.2 DAS CATEGORIAS

I – RESIDENCIAL: unidade de consumo utilizada para moradia

II - COMERCIAL: unidade de consumo em que seja exercida a atividade comercial

III- INDUSTRIAL: unidade de consumo em que seja exercida atividade industrial

IV – PODER PÚBLICO: unidade de consumo onde funcione órgão ou entidade dos poderes executivo, legislativo, judiciário (da União, Estados e Municípios)

V- UTILIDADE PÚBLICA: unidade de consumo destinada a hospitais, asilos, orfanatos ou similares

DA UNIDADE DE CONSUMO (Art. 18)

SUBCATEGORIAS ESPECIAIS

UNIDADES DE CONSUMO

RESIDENCIAIS
DE BAIXA
RENDA



TARIFA SOCIAL

ATIVIDADES
COMERCIAIS



MICRO E
PEQUENO
COMÉRCIO

UTILIDADE
PÚBLICA



ENTIDADES
ASSISTENCIAIS

SUBCATEGORIAS ESPECIAIS

DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO

4.3 (Arts. 21 ao 23)

**DEVERÃO SITUAR-SE
PREFERENCIALMENTE NA
LINHA LIMITE (TESTADA) DO
TERRENO COM O
LOGRADOURO PÚBLICO, EM
LOCAL DE FÁCIL ACESSO**

DAS LIGAÇÕES

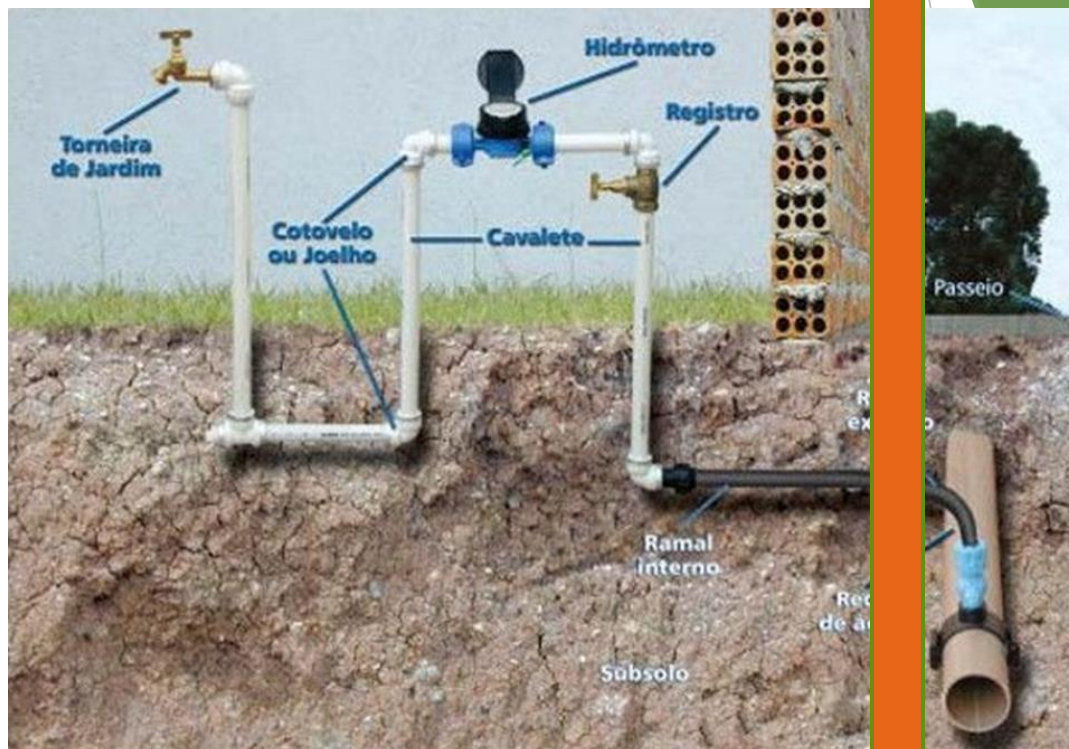
4.4 (Arts. 24 ao 27)

AS INSTALAÇÕES PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO DAS UNIDADES DE CONSUMO SERÃO DEFINIDAS E PROJETADAS CONFORME AS NORMAS DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS:

- **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT);**
- **INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA (INMETRO);**
- **INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO PARANÁ (IPEM);**

PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA CAVALETE

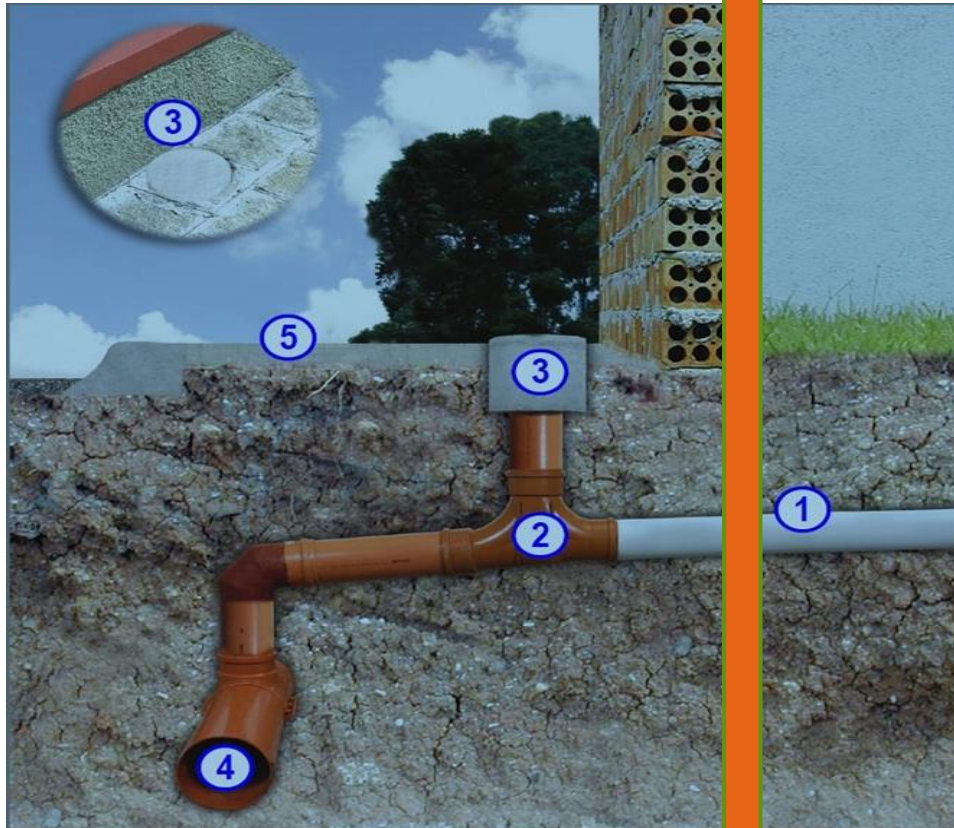
PONTO DE CONEXÃO
ENTRE
A INSTALAÇÃO E A
LIGAÇÃO PREDIAL DE
ÁGUA



**LIMITE
DA RESPONSABILIDADE
DO USUÁRIO/PRESTADOR DE SERVIÇO**

PONTO DE COLETA DE ESGOTO

Dispositivo Tubular de Inspeção - DTI



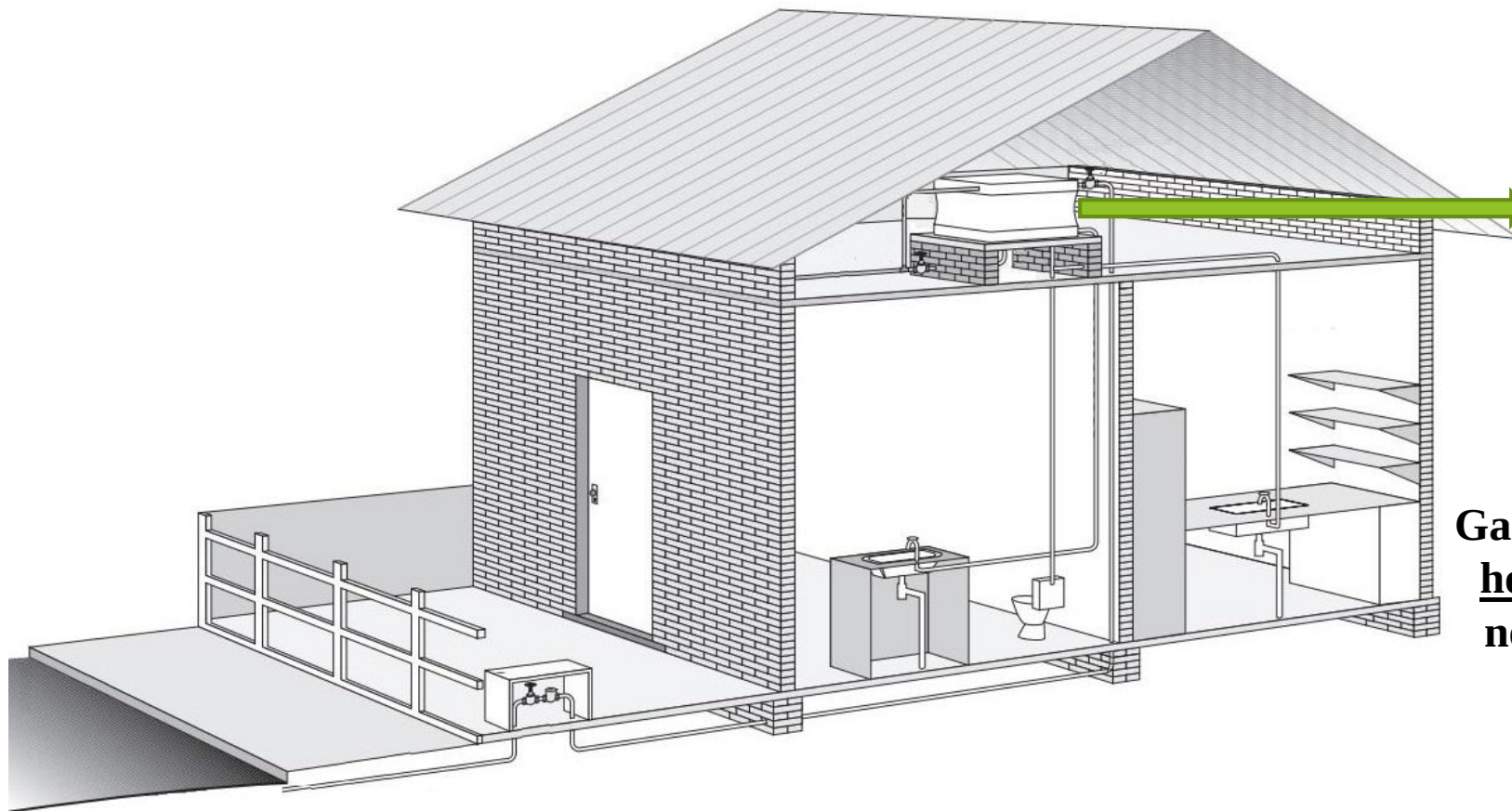
PONTO DE
CONEXÃO
ENTRE
A INSTALAÇÃO E A
LIGAÇÃO PREDIAL
DE ESGOTO



LIMITE
DA RESPONSABILIDADE
DO USUÁRIO/ PRESTADOR DE SERVIÇO

RESERVATÓRIO (Art. 26)

**TODA UNIDADE DE CONSUMO DEVERÁ CONTAR COM
RESERVATÓRIO PREDIAL DE ÁGUA**



Mínimo 500 litros



**Garantindo, pelo menos 24
horas de atendimento às
necessidades do usuário**

DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DO ESGOTAMENTO SANITÁRIO

(Arts. 28 ao 44)



5.1 DAS LIGAÇÕES Art. 28 ao 41

Responsabilidades da prestadora de serviço e usuários contidos no termo de Adesão



5.1.1 DOS PRAZOS Arts. 42 ao 44

Procedimentos previstos pelo prestador de serviços para atendimentos, ex: vistorias



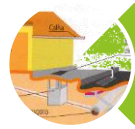
5.2 DAS REDES E DOS RAMAIS PREDIAIS Arts. 45 ao 49

Orientações sobre danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e no ramal predial de água e/ou esgoto



5.3 DOS LOTEAMENTOS CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS Arts. 50 ao 55

Regramentos que asseguram viabilidades para instalações de projetos Hidrossanitários (ABNT)



5.4 DAS SOLICITAÇÕES DE AMPLIAÇÃO DE REDE Art.56

Diretrizes técnicas referentes a expansão de rede, bem como, custos decorrentes da mesma, homologados pela entidade reguladora



5.5 DOS HIDRANTES Art.s 57 ao 60

Normas técnicas vigentes para uso e outras atribuições como ex: manutenção

AMPLIAÇÃO DE REDE (Art. 56)

REGRA GERAL

CASO O PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA OU DE COLETA DE ESGOTO ESTIVER A UMA DISTÂNCIA MÁXIMA DE ATÉ 14 METROS DA REDE PÚBLICA:

- a expansão da rede estará ao encargo do prestador de serviço

DA ADESÃO AO SERVIÇOS

(Arts. 61 ao 74)

- ▶ **PEDIDO DE LIGAÇÃO É REALIZADO PRESENCIALMENTE NAS CENTRAIS DE RELACIONAMENTO E É EFETIVADO PELA ASSINATURA DO TERMO DE ADESÃO;**
- ▶ **A LIGAÇÃO DEVERÁ SER VINCULADA AO CPF/CNPJ DO USUÁRIO CADASTRADO NO TERMO DE ADESÃO (ALTERAÇÃO);**
- ▶ **O USUÁRIO PODERÁ REQUERER AO PRESTADOR SUA INCLUSÃO NOS CADASTROS DE USUÁRIOS DESEMPREGADOS OU COM DEFICIÊNCIA VISUAL;**

DO 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

DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

(Arts. 75 ao 93)

- ▶ **PRESENCIAL:** POR MEIO DAS CENTRAIS DE RELACIONAMENTO
- ▶ **TELEFÔNICO:** POR MEIO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO (*CALL CENTER*)
- ▶ **VIRTUAL:** PÁGINA NA INTERNET

DA ESTRUTURA DO ATENDIMENTO PRESENCIAL (Arts. 75 ao 79)

Horas	Período	Ligações/Municípios
8	Semanais	Até 2.000
14	Semanais	2.001 a 5.000
7	Diárias	5.001 a 20.000
8,5	Diárias	Acima de 20.000

OBSERVAÇÃO: exceto nos sábados, domingos e feriados, no mínimo:

DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

(Arts. 80 ao 83)

CARACTERÍSTICAS

- ▶ **GRATUIDADE PARA O USUÁRIO (TELEFONE FIXO OU MÓVEL)**
- ▶ **ABRANGÊNCIA EM TODA A ÁREA ATENDIDA PELO PRESTADOR**
- ▶ **DISPONIBILIDADE 24 HORAS POR DIA**

DO ATENDIMENTO VIRTUAL (Art. 84)

**O PRESTADOR DE SERVIÇOS DEVERÁ TER
PÁGINA NA INTERNET PARA ACESSO AOS
USUÁRIOS, ONDE DEVERÁ DISPONIBILIZAR
MEIOS PARA ORIENTAÇÕES TÉCNICAS E OUTRAS**

DA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES, SERVIÇOS RECLAMAÇÕES, SUGESTÃO E DENÚNCIAS (Arts. 85 ao 93)

- ▶ **PODERÃO SER APRESENTADAS NOS CANAIS DE ATENDIMENTO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS, BEM COMO, O USUÁRIO TAMBÉM PODERÁ SOLICITAR INFORMAÇÕES E ENVIAR RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DENÚNCIAS NAS OUVIDORIAS DO PRESTADOR E DA AGÊNCIA REGULADORA;**
- ▶ **TODA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO GERARÁ UM NÚMERO DE PROTOCOLO;**

DA MEDIÇÃO

(Arts. 94 ao 101)

- ▶ **O PRESTADOR INSTALARÁ MEDIDORES DE ÁGUA NAS LIGAÇÕES, PARA CONTROLE DO CONSUMO, QUE DEVERÃO CONTAR COM LACRE**
- ▶ **O USUÁRIO DEVERÁ INFORMAR AO PRESTADOR ASSIM QUE CONSTATE O ROMPIMENTO OU VIOLAÇÃO DO LACRE**

DO VOLUME DE ÁGUA (Arts. 102 ao 104)

CASOS EM QUE O VOLUME PODERÁ SER ESTIMADO

- ▶ IMPEDIMENTO DE ACESSO PARA A LEITURA DO MEDIDOR;
- ▶ ANORMALIDADE NO MEDIDOR;
- ▶ IMPOSSIBILIDADE DE LEITURA DO MEDIDOR DE ÁGUA POR CASOS FORTUITOS OU MOTIVO DE FORÇA MAIOR;
- ▶ INTERVALO ENTRE AS LEITURAS DEVERÁ SER DE NO MÍNIMO 28 DIAS E NO MÁXIMO DE 33 DIAS;
- ▶ A FATURA DEVERÁ INFORMAR AO USUÁRIO A DATA PREVISTA DA PRÓXIMA LEITURA DO MEDIDOR;

DO VOLUME DE ESGOTO (Art. 105)

**AS FATURAS DOS IMÓVEIS SERVIDOS POR
REDES PÚBLICAS DE ESGOTO TERÃO SEUS
VALORES CALCULADOS COM BASE NO
VALOR DA FATURA DE ÁGUA**

DAS FRAUDES

(Arts. 106 ao 109)

EXEMPLOS:

- INDÍCIOS DE REDUÇÃO INDEVIDA DOS VOLUMES MEDIDOS DE ÁGUA (POR MEIO DE VIOLAÇÃO DO HIDRÔMETRO OU OUTRA IRREGULARIDADE);
- O PRESTADOR DE SERVIÇOS LAVRARÁ NOTIFICAÇÃO DE IRREGULARIDADE, TORNANDO O USUÁRIO PASSÍVEL DE MULTA;
- O USUÁRIO PODERÁ APRESENTAR DEFESA ADMINISTRATIVA EM ATÉ 10 DIAS ÚTEIS ;
- SE A DEFESA FOR INDEFERIDA OU PARCIALMENTE PROVIDA, O USUÁRIO PODERÁ PROTOCOLAR RECURSO ADMINISTRATIVO PERANTE A AGÊNCIA REGULADORA;

DO 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

DO FATURAMENTO

(Arts. 114 AO 118)

- **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**

DAS FATURAS E PAGAMENTOS

(Arts. 119 ao 131)

- ▶ **os serviços serão remunerados sob a forma de tarifas homologadas pela Agência Reguladora;**
- ▶ **o prestador deverá informar aos usuários sobre os reajustes e as revisões tarifárias homologadas pela Agência Reguladora, com antecedência mínima de 30 dias da data de sua aplicação;**
- ▶ **deverá oferecer, no mínimo, 6 datas de vencimento de fatura para escolha do usuário;**
- ▶ **deverá entregar a fatura aos usuários no prazo mínimo de 3 dias antes da data do vencimento**

DAS FATURAS E PAGAMENTOS

(Arts. 119 ao 131)

- ▶ **faturas não quitadas até a data do vencimento: juros de mora de 0,033% por dia de atraso e aplicação de multa de 2%;**
- ▶ **aviso de débito pendente deverá constar na fatura subsequente, em letra maiúscula, indicando o prazo para o corte;**
- ▶ **disponibilização ao usuário de declaração de quitação anual de débitos**

DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO (Arts. 132 ao 137)

ALGUNS CASOS EM QUE AS FATURAS PODERÃO SER REVISADAS

- ▶ **DUPLICIDADE DE PAGAMENTO;**
- ▶ **ERRO DE LEITURA NO MEDIDOR OU MAU FUNCIONAMENTO DO MESMO;**
- ▶ **ALTERAÇÃO DE CATEGORIA/ECONOMIA;**
- ▶ **CANCELAMENTO OU PARCELAMENTO DE FATURA;**
- ▶ **DEVOLUÇÃO AO USUÁRIO DAS QUANTIAS RECEBIDAS INDEVIDAMENTE**

DOS OUTROS SERVIÇOS FATURÁVEIS

(Arts. 138 ao 139)

EXEMPLO:

**IMÓVEL COM PISCINA QUE TIVER SEU CONSUMO ALTERADO, EM VIRTUDE
A LIMPEZA OU TROCA DE ÁGUA, PODERÁ TER SUA TARIFA DE ESGOTO
REFATURADA PARA 1 (UMA) VEZ À MÉDIA DE CONSUMO DA LIGAÇÃO
APLICANDO-SE O VALOR CORRESPONDENTE, LIMITANDO-SE A
POSSIBILIDADE DESTE REFATURAMENTO A 1 (UMA) VEZ NO PERÍODO DE
12 (DOZE) MESES**

DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTO (ART. 140 E 141)

situações que
atingam a falta
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 - deverá
divulgar com
antecedência mínima
de 48 horas

DO CORTE DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA (ARTS. 142 AO 148)

- ▶ inadimplemento de pagamento ou impedimento de acesso ao medidor; corte precedido de aviso prévio por escrito e entregue com antecedência mínima de 30 dias da data prevista;
- ▶ instalação de eliminador de ar e revenda a terceiros;
- ▶ corte precedido de aviso prévio;
- ▶ ligação clandestina;
- ▶ solicitação do usuário
- ▶ deficiência técnica ou de segurança das instalações da ligação predial

DA RELIGAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (ARTS. 149 AO 151)

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**

DAS INFRAÇÕES, SANÇÕES E PENALIDADES AOS USUÁRIOS (ARTS. 152 AO 164)

As infrações previstas no Artigo 10 estão sujeitas ao pagamento de:

- **Multa;**
- **custos para readequação/conserto;**
- **despesas com perícia;**
- **diferenças de consumo;**
- **indenizações por eventuais prejuízos;**

- **Todas as irregularidades serão informadas pelo prestador ao usuário através de Notificação de Irregularidade, sendo assegurado ao usuário o direito de apresentar defesa administrativa ao prestador de serviço**

DAS 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**

DAS INFRAÇÕES, SANÇÕES E PENALIDADES PRESTADOR DE SERVIÇOS (ARTS. 165 AO 173)

Será incluído no Regulamento que o prestador estará sujeito ao previsto nas Resoluções da Agência Reguladora:

- ▶ **Nº 008/2016: que dispõe sobre as infrações e as sanções aplicáveis pela AGEPAR e**
- ▶ **Nº 009/2016: que dispõe sobre o Processo Administrativo Sancionador em matéria de competência da AGEPAR**

OUVIDORIA

CONTATO:

0800 644 2013

ouvidoriaagepar@agepar.pr.gov.br

www.agepar.pr.gov.br



AGEPAR
AGÊNCIA REGULADORA DO PARANÁ