





Audiência Pública

Edital de Convocação (DIOE/PR Edição nº 10.487)

PROPOSTA DE
REGULAMENTO GERAL
DE SERVIÇOS DE
ÁGUA E ESGOTO

Constituição Federal Art.30



"Compete aos Municípios: ...

V - organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local ..."

Logo, compete aos Municípios a prestação de serviços de Saneamento Básico.

Lei Complementar 202/2016



A partir de 28 de dezembro de 2016, a

AGEPAR teve incluída, em suas
competências, a regulação e a fiscalização
dos serviços públicos delegados de

Saneamento Básico.

Convênio De Cooperação



Os Municípios que possuem gestão
associada com o Estado do Paraná para a
prestação dos serviços de Saneamento
Básico podem firmar Convênio de
Cooperação delegando as competências de
regulação e fiscalização para a AGEPAR

Atualmente

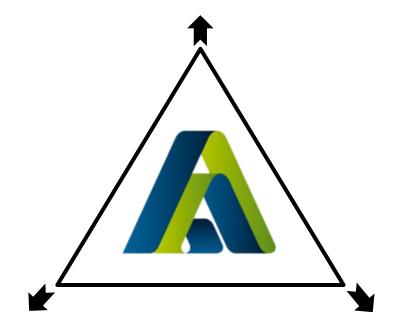


345

Municípios possuem
Contratos de
Concessão delegando
o **Saneamento** ao
Estado do Paraná







Poder Público

Prestador de Serviço







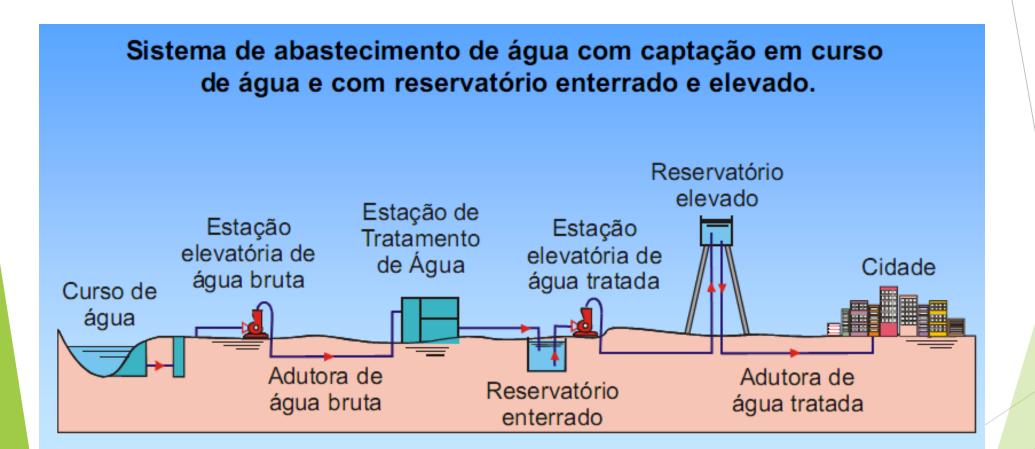
Audiência Pública

Edital de Convocação (DIOE/PR Edição nº 10.487)

PROPOSTA DE
REGULAMENTO GERAL
DE SERVIÇOS DE
ÁGUA E ESGOTO

Sistema Tratamento e Abastecimento De Água







Sumário Do Regulamento



- > OBJETIVO
- DEFINIÇÕES
- RESPONSABILIDADES
- UNIDADE DE CONSUMO
- ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DO ESGOTAMENTO SANITÁRIO
- > ADESÃO AOS SERVIÇOS
- ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS
- MEDIÇÃO

- USO IRREGULAR DOS SISTEMAS DE ÁGUA E DE ESGOTO
- > FATURAMENTO
- INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO
- CORTE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA
- RELIGAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA
- ➤ INFRAÇÕES, SANÇÕES E PENALIDADES AOS USUÁRIOS
- DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Objetivo Geral (Art. 1°)



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. 2°)



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. 2°)



Técnicos utilizados no Regulamento:

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. 3° ao 8°)

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**

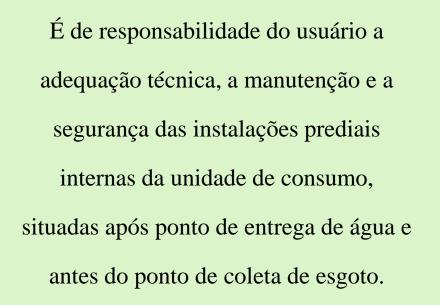
Coleta, transporte e tratamento do **ESGOTO SANITÁRIO**



Responsabilidades

(Arts. 9° ao 14)

Usuários:





Responsabilidades

(Arts. 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

AGEPAR

AGÉNCIA REGULADORA DO PARAN

(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
- ☐ utilizar dispositivos na instalação que prejudiquem o sistema de abastecimento de água e coleta de esgoto

- ☐ implantar tubulações da instalação predial de água e esgoto para abastecimento de outro imóvel
- ☐ violar ou danificar o lacre do medidor de água (hidrômetro)

Categorias De Consumo

AGEPAR
AGÉNCIA REGULADORA DO PARANÁ

(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



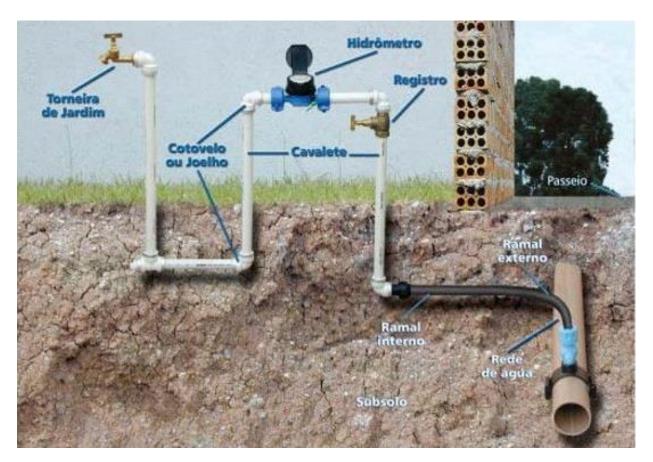
(Arts. 21 ao 26)

Deverão situar-se
preferencialmente na linha limite
(testada) do terreno com o
logradouro público, em local de
fácil acesso

REGULAMENTO GERAL DE SERVIÇOS

Entrada Padrão Água









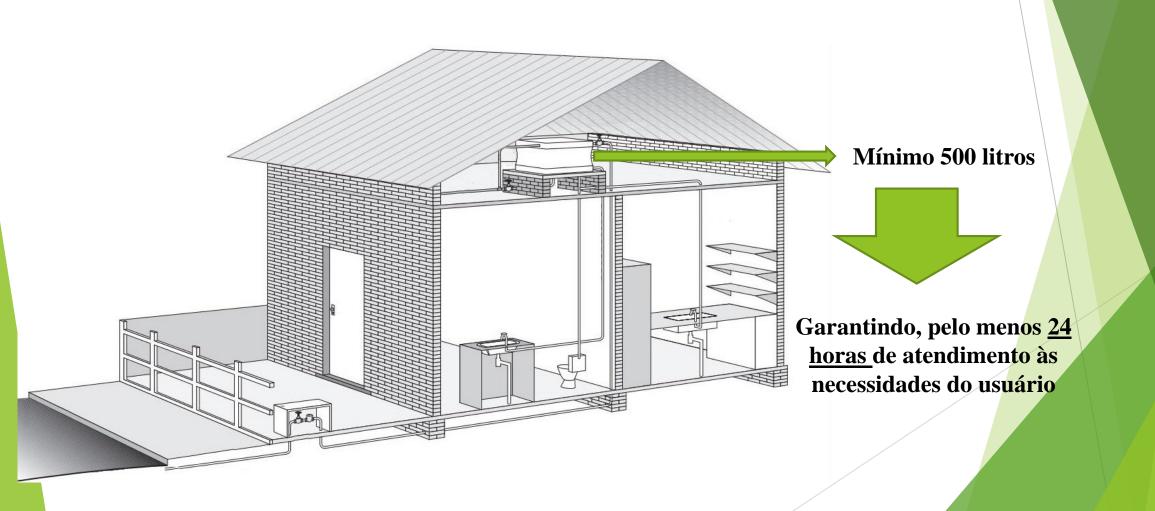


Reservatório



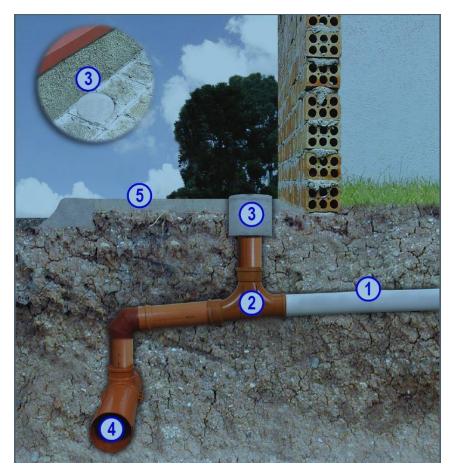
(Art. 26)

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

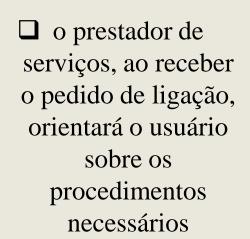






Ligações

(Arts. 28 ao 44)



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

AGEPAR
AGÉNCIA REGULADORA DO PARANÁ

(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

AGEPAR
AGÉNCIA REGULADORA DO PARANÁ

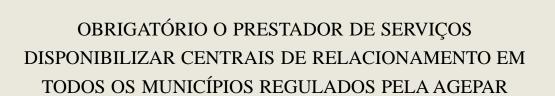
(Arts. 69 ao 74)

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)







Atendimento Aos Usuários

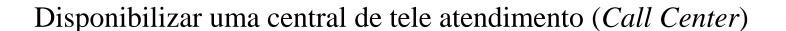
(Art. 78)

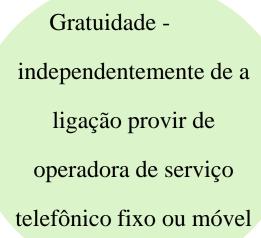


Horas	Período	Ligações/Municípios
8	Semanais	Até 2.000
14	Semanais	2.001 a 5.000
7	Diárias	5.001 a 20.000
8	Diárias Ininterruptas	Acima de 20.000

Atendimento Telefônico

(Art. 80)





Acesso em toda área atendida pelo prestador de serviços

Estar disponível todos
os dias, 24 (vinte
e quatro) horas
por dia





Atendimento Virtual

AGEPAR
AGÉNCIA REGULADORA DO PARANÁ

(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 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 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 - 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

AGEPAR
AGÉNCIA REGULADORA DO PARANÁ

(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)



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



