

Na coluna outros investimentos deverão informar os investimentos com equipamentos, veículos, ferramentas, software, hardware, etc., informados no quadro - Q5 - Plano de Intervenções de Expansão e Melhoria.

Q9 - Recursos Humanos - Evolução do Número de Empregados e Salários

Nesse quadro a LICITANTE deverá informar os recursos que serão alocados durante o prazo da CONCESSÃO.

Em cada item deverá ser informado a quantidade média mensal e respectivo valor anual.

Q10 - Composição de Custeio

Nesse quadro a LICITANTE deverá informar todos os custos anuais para a operação e despesas com a SPE durante o prazo da CONCESSÃO.

Q11 - Composição do Faturamento

Nesse quadro a LICITANTE deverá informar o faturamento anual de Água, Esgoto e Serviços Complementares com base no volume faturado do quadro Q2 - Evolução do Volume Produzido, Faturado e Índice de Perdas e na estrutura tarifária durante o prazo da CONCESSÃO.

Q12 – Demonstrativo do Resultado do Exercício

Nesse quadro a LICITANTE deverá consolidar todas as informações dos quadros anteriores, assim como a experiência da LICITANTE e os dados informados no EDITAL em valores correntes (sem inflação).

Q13 – Fluxo de Caixa do Projeto

Nesse quadro a LICITANTE deverá calcular o fluxo de caixa do projeto, em valores correntes (sem inflação), dos valores econômicos informados no quadro Q12 – Demonstrativo do Resultado do Exercício.



ANEXO V - TERMO DE REFERÊNCIA

INTRODUÇÃO

Este presente termo de referência tem como objetivo principal disciplinar a elaboração de propostas técnicas e comerciais, visando à concessão plena dos Sistemas de Abastecimento de Água Potável e do Esgotamento Sanitário do Município de Granja - CE.

A LICITANTE deve considerar em suas propostas as condições de serviço adequado definidas no art. 6º da Lei Federal nº 8.987/95 sobre concessões de serviços e no art. 3º da Lei 11.445/07.

- Regularidade: obediência às regras estabelecidas, abrangendo as fixadas nas leis e nas normas técnicas pertinentes ou neste documento;
- Continuidade: os serviços devem ser contínuos, sem interrupções, exceto nas situações previstas em lei e definidas neste documento;
- Eficiência: a obtenção do efeito desejado no tempo planejado;
- Segurança: a ausência de riscos de danos para os usuários, para a população em geral, para os empregados e instalações do serviço e para a propriedade pública ou privada;
- Atualidade: modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações e da sua conservação, bem como da melhoria e da expansão dos serviços;
- Generalidade: universalidade do direito ao atendimento;
- Cortesia: grau de urbanidade com que os empregados do serviço atendem aos usuários;
- Modicidade das tarifas: valor relativo da tarifa no contexto do orçamento do usuário.

Nos capítulos subsequentes, são apresentadas todas as informações consideradas necessárias para a elaboração das propostas, sendo: uma caracterização da gestão e dos sistemas físicos existentes de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como das metas pretendidas pelo MUNICÍPIO para a plena operação destes sistemas.

Ressalta-se que todas as projeções apresentadas no presente Termo de Referência são referenciais, sendo as LICITANTES responsáveis pelas suas próprias projeções.

Será disponibilizado para consulta o estudo selecionado (vencedor do Chamamento Público nº 001/2017) como instrumento de consulta e observação quanto ao seu atendimento, exigindo o seu cumprimento no ato da apresentação das propostas das licitantes, naquilo que couber.

O PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO contém as diretrizes, os parâmetros e os objetivos programáticos para os serviços de saneamento básico no MUNICÍPIO. O TERMO DE REFERÊNCIA, por seu turno, contém as indicações necessárias para avaliação pelos LICITANTES e elaboração das respectivas propostas. Para fins da CONCESSÃO, as metas constantes no TERMO DE REFERÊNCIA prevalecem sobre as metas programáticas informadas no PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO, uma vez que o objetivo da CONCESSÃO é ampliar o atendimento proposto no menor prazo possível.

a) Área de Abrangência

Limite territorial urbano do MUNICÍPIO e seus distritos de Parazinho, Pessoa Anta, Timonha, Adrianópolis e Ibuguaçu.

b) Objeto da Concessão

O objeto da presente CONCESSÃO compreende a prestação dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DO ESGOTAMENTO SANITÁRIO, composto por projetos, construção, melhorias, ampliação, revisão, operação e manutenção das unidades integrantes do sistema físico, operacional e gerencial de produção e distribuição de água, coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgoto sanitário, incluindo a gestão dos sistemas organizacionais, a comercialização dos produtos e serviços envolvidos e o atendimento aos usuários, bem como a prestação de SERVIÇOS COMPLEMENTARES.

c) Período da Concessão dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Os períodos de concessão dos serviços públicos de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário são de 30 (trinta anos), a contar da data da emissão da ORDEM DE SERVIÇO.

d) Metas e Indicadores da Concessão

Naquilo que não conflitar observar ao final deste Anexo V a adoção dos indicadores apresentados e a determinação de metas específicas para cada um deles.

a. Indicadores de Metas Quantitativas

As metas quantitativas deverão atender, de forma referencial e em observação ao período máximo definido no edital para a universalização dos sistemas, as projeções destacadas no quadro a seguir e coincidir com o planejamento físico econômico e financeiro das PROPOSTAS da LICITANTE.

O quadro a seguir apresenta as metas de cobertura, de forma referencial, para o Sistema de Abastecimento de Água e Sistema de Esgotamento Sanitário indicadas para o horizonte da CONCESSÃO, observado o período máximo de atendimento para a universalização dos sistemas em termos de atendimento e acesso, podendo ser alteradas (metas de universalização), desde que atendido o máximo de 04 (quatro) anos para o abastecimento de água e de 15 (quinze) anos para o esgotamento sanitário.





P R E F E I T U R A
GRANJA
Melhor para todos

Ano		Índice de Abastecimento de Água (%)						Índice de Perdas de Água (%)
Projeto	Calendário	Sede	Parazinho	Pessoa Anta	Timonha	Adrianópolis	Ibuguaçu	
1	2019	88	88	88	94	92	88	43
2	2020	93	93	93	94	93	93	41
3	2021	98	98	98	98	98	98	39
4	2022	100	100	100	100	100	100	37
5	2023	100	100	100	100	100	100	35
6	2024	100	100	100	100	100	100	33
7	2025	100	100	100	100	100	100	31
8	2026	100	100	100	100	100	100	30
9	2027	100	100	100	100	100	100	30
10	2028	100	100	100	100	100	100	30
11	2029	100	100	100	100	100	100	30
12	2030	100	100	100	100	100	100	30
13	2031	100	100	100	100	100	100	30
14	2032	100	100	100	100	100	100	30
15	2033	100	100	100	100	100	100	30
16	2034	100	100	100	100	100	100	30
17	2035	100	100	100	100	100	100	30
18	2036	100	100	100	100	100	100	30
19	2037	100	100	100	100	100	100	30
20	2038	100	100	100	100	100	100	30
21	2039	100	100	100	100	100	100	30
22	2040	100	100	100	100	100	100	30
23	2041	100	100	100	100	100	100	30
24	2042	100	100	100	100	100	100	30
25	2043	100	100	100	100	100	100	30
26	2044	100	100	100	100	100	100	30
27	2045	100	100	100	100	100	100	30
28	2046	100	100	100	100	100	100	30
29	2047	100	100	100	100	100	100	30
30	2048	100	100	100	100	100	100	30

Ano		Índice de Esgotamento Sanitário (%)			
Projeto	Calendário	Sede	Parazinho	Pessoa Anta	Timonha
1	2019	30	4	4	4
2	2020	30	4	4	4
3	2021	30	4	4	4
4	2022	30	10	10	10
5	2023	30	20	20	20
6	2024	30	30	30	30
7	2025	40	40	40	40
8	2026	50	50	50	50
9	2027	60	60	60	60
10	2028	70	70	70	70
11	2029	75	75	75	75
12	2030	80	80	80	80
13	2031	85	85	85	85
14	2032	90	90	90	90
15	2033	95	95	95	95
16	2034	95	95	95	95
17	2035	95	95	95	95
18	2036	95	95	95	95
19	2037	95	95	95	95
20	2038	95	95	95	95
21	2039	95	95	95	95
22	2040	95	95	95	95
23	2041	95	95	95	95
24	2042	95	95	95	95
25	2043	95	95	95	95
26	2044	95	95	95	95
27	2045	95	95	95	95
28	2046	95	95	95	95
29	2047	95	95	95	95
30	2048	95	95	95	95

Metas - Referencial de Atendimento

- O Índice de perdas de água do Sistema de Distribuição deverá ser reduzido a no mínimo de 30% (trinta por cento), sendo que este patamar deverá ser atingido até no máximo no ano 8.

Dentro das áreas do objeto deste Termo, o atendimento das metas de cobertura estará condicionado a fatores limitantes como o de Densidade Mínima, que se define como o número de usuários mínimos por extensão de rede distribuidora e/ou coletora a ser atendida, nos seguintes termos:

- Para rede de água ou esgoto, a densidade mínima será de 1 (uma) ligação para cada 20 m (vinte metros) de rede;
- Para efeito de cálculo das Metas de Abastecimento e de Coleta, os usuários que não atenderem essa condição, não farão parte do cálculo do índice.

b. Indicadores de Metas Qualitativas

i. Indicadores Técnicos para o Sistema de Abastecimento de Água

As metas qualitativas compreendem um conjunto de indicadores que permitam avaliar o desempenho geral da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

a) Qualidade da água distribuída (IQA)

O IQA foi desenvolvido para avaliar a qualidade da água bruta, visando seu uso para o abastecimento público, após o tratamento. Os parâmetros utilizados no cálculo do IQA são em sua maioria, indicadores de contaminação causada pelo lançamento de esgotos domésticos.

O IQA é calculado com a média ponderada das probabilidades de atendimento da condição exigida de cada um dos parâmetros constantes da tabela a seguir, considerados os respectivos pesos.

Parâmetro	Símbolo	Condição Exigida	Peso (w)
Turbidez	TB	Menor que 1,0 (uma) U.T. (unidade de turbidez)	0,20
Cloro residual livre	CRL	Maior que 0,2 (dois décimos) e menor que um valor limite a ser fixado de acordo com as condições do sistema	0,25
pH	pH	Maior que 6,5 (seis e meio) e menor que 8,5 (oito e meio)	0,10
Fluoreto	FRL	Maior que 0,7 (sete décimos) e menor que 0,9 (nove décimos) mg/l (miligramas por litro)	0,15
Bacteriologia	BAC	Menor que 1,0 (uma) UFC/100ml (unidade formadora de colônia por cem mililitros)	0,30

A probabilidade de atendimento de cada um dos parâmetros da tabela acima será obtida, através da teoria da distribuição normal ou de Gauss; no caso da bacteriologia, será utilizada a frequência relativa entre o número de amostras potáveis e o número de amostras analisadas.

A frequência de apuração do IQA será mensal, utilizando os resultados das análises efetuadas nos últimos (três) meses.

Determinada a probabilidade de atendimento para cada parâmetro, o IQA será obtido através da seguinte expressão:

$$IQA = 0,20 \times P(TB) + 0,25 \times P(CRL) + 0,10 \times P(pH) + 0,15 \times P(FLR) + 0,30 \times P(BAC), \text{ onde:}$$

- P (TB) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a turbidez;
- P (CRL) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o cloro residual;
- P (pH) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o pH;
- P (FLR) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para os fluoretos;
- P (BAC) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a bacteriologia.

A qualidade da água distribuída no sistema será classificada de acordo com a média dos valores do IQA verificados nos últimos 12 (doze) meses, de acordo com a tabela a seguir.

Valores de IQA	Classificação
Maior que 80% (oitenta por cento)	Ruim
Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	Regular
Maior ou igual a 90% (noventa por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	Bom
Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	Ótimo

A água produzida será considerada adequada se a média dos IQA's apurados nos últimos 12 (doze) meses for igual ou superior a 90%, conceito "Bom", não podendo ocorrer, no entanto, nenhum valor mensal inferior a 80%, conceito "Ruim".

b) Cobertura do Sistema de Abastecimento de Água (CBA)

A cobertura do sistema de abastecimento de água é o indicador utilizado para verificar o atendimento aos requisitos previstos na definição VII - generalidade.

A cobertura pela rede distribuidora de água será apurada pela expressão:

$$CBA = (NIL \times 100) / NTE$$

Onde:

CBA = cobertura pela rede de distribuição de água, em percentagem;

NIL = número de imóveis ligados a rede de distribuição de água;

NTE = número total de imóveis edificadas na área de prestação.

Na determinação do número total de imóveis edificadas na área de prestação do serviço (NTE), não serão considerados os imóveis não ligados à rede distribuidora, abastecidos exclusivamente por fonte própria de produção de água.

O nível de cobertura do sistema de abastecimento de água será considerado conforme a tabela abaixo:

Cobertura	Classificação
Maior que 90% (noventa por cento)	Insatisfatório
Maior ou igual a 90% (noventa por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	Satisfatório
Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	Adequado

c) Índice de Perdas no Sistema de Distribuição (IPD)

Os índices de perdas no sistema de distribuição de água devem ser determinados e controlados para verificação da eficiência do sistema de controle operacional implantado, e garantir que o desperdício dos recursos naturais sejam os menores possíveis, ajudando a garantir o cumprimento do requisito previsto na definição IX - modicidade das tarifas deste documento. O cálculo será conforme estabelecido adiante.

Nível de Perdas	Classificação
Maior que 40% (quarenta por cento)	Inadequado
Entre 35% (trinta e cinco por cento) e 40% (quarenta por cento)	Regular
Entre 30% (trinta por cento) e 35% (trinta e cinco por cento)	Satisfatório
Abaixo de 30% (trinta por cento)	Adequado

A redução das perdas se dará de forma gradual, sendo previsto investimentos por parte da CONCESSIONÁRIA nos primeiros anos da CONCESSÃO, até o atingimento de 30% no máximo até o ano 8, após esse período, serão executadas atividades de fiscalização e manutenções para permanecer no patamar de 30%.

ii. Indicadores Técnicos para o Sistema de Esgotamento Sanitário

a) Índice de Cobertura do Serviço de Esgotamento Sanitário (ICE)

A cobertura da área de prestação por rede coletora de esgoto é um indicador que busca o atendimento do requisito previsto na definição VII - generalidade deste documento. Calculado conforme adiante.

Na determinação do número total de imóveis ligados a rede coletora de esgotos, não serão considerados os imóveis ligados a redes que não estejam conectadas a coletores tronco, interceptores ou outros condutores que conduzam os esgotos a uma instalação adequada de tratamento.

Na determinação do número total de imóveis edificadas na área de prestação do serviço, não serão considerados os imóveis não ligados à rede coletora localizados em loteamentos cujos empreendedores estiverem inadimplentes com suas obrigações perante a legislação vigente, a Prefeitura Municipal e demais poderes constituídos, e a prestadora, e também não serão considerados os imóveis abastecidos exclusivamente por fontes próprias de produção de água.

Não serão considerados, ainda, os imóveis cujos proprietários se recusem formalmente a ligarem seus imóveis ao sistema público.

O nível de cobertura do sistema de esgotos sanitários será classificado conforme tabela abaixo:

Cobertura	Classificação
Menor que 80% (oitenta por cento)	Insatisfatório
Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e inferior a 90% (noventa por cento)	Satisfatório
Maior ou igual a 90% (noventa por cento)	Adequado

É considerado adequado o sistema de esgotos sanitários que apresentarem cobertura igual ou superior a 90% (noventa por cento).

b) Cobertura de Tratamento de Esgoto (CTE)

A cobertura da área de prestação por tratamento de esgoto é um indicador que busca o atendimento do requisito previsto na definição VII - generalidade deste documento. Calculado conforme adiante.

iii. Indicadores Gerenciais

a) Indicadores de eficiência na prestação do serviço e no atendimento ao Público

A eficiência no atendimento ao público e na prestação do serviço pelo prestador será avaliada através do índice de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP.

O IESAP será calculado com base na avaliação de fatores indicativos da performance do prestador quanto à adequação de seu atendimento as solicitações e necessidades dos usuários.

Para cada um dos fatores de avaliação da adequação do serviço será atribuído um peso de forma a compor-se o indicador para a verificação.

Os fatores que deverão ser considerados na apuração do IESAP, mensalmente, são os seguintes:

I - FATOR 1 - Prazos de atendimento dos serviços de maior frequência, que correspondem ao período de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo usuário e a data efetiva de conclusão;

a) a tabela padrão dos prazos de atendimento dos serviços é apresentada a seguir:

Serviço	Prazo para Atendimento
Ligação de água	5 dias úteis
Reparo de vazamento na rede ou ramais de água	24 horas
Falta d'água local ou geral	24 horas
Ligação de esgoto	5 dias úteis
Desobstrução de redes ou ramais de esgoto	24 horas
Ocorrências relativas à ausência ou má qualidade da repavimentação	5 dias úteis
Verificação da qualidade da água	12 horas
Restabelecimento do fornecimento de água	24 horas
Ocorrências de caráter comercial	24 horas

b) o índice de eficiência dos prazos de atendimento será determinado como segue:

$I 1 = \frac{\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido} \times 100}{\text{Quantidade total de serviços realizados}}$

II - FATOR 2 - Disponibilização de estruturas de atendimento ao público, que serão avaliadas pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

a) atendimento em escritório do prestador;

b) sistema "0800" para atendimento telefônico dos usuários;

c) atendimento personalizado domiciliar, ou seja, o funcionário do prestador responsável pela leitura dos hidrômetros e ou entrega de contas, aqui denominado "agente comercial", deverá atuar como representante da administração junto aos usuários, prestando informações de natureza comercial sobre o serviço, sempre que solicitado. Para tanto, o prestador deverá treinar sua equipe de agentes comerciais, fornecendo-lhes todas as indicações e as informações sobre como proceder nas diversas situações que se apresentarão;

d) os programas de computadores de controle e de gerenciamento do atendimento que deverão ser processados em rede de computadores do prestador.

O quesito previsto neste fator poderá ser avaliado pela disponibilização ou não das estruturas elencadas, e terá os seguintes valores:

Estruturas de atendimento ao público	Valor
1 (uma) ou menos estruturas	0
2 (duas) ou 3 (três) das estruturas	0,5
as 4 (quatro) estruturas	1,0

III - FATOR 3 - adequação da estrutura de atendimento em prédio (s) do prestador que será avaliada pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

- Facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio;
- Facilidade de identificação;
- Conservação e limpeza;
- Coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local;
- Número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 70 (setenta);
- Período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 30 (trinta) minutos;
- Período de tempo médio de atendimento telefônico no sistema "0800" menor ou igual a 5 (cinco) minutos;

Este fator será avaliado pelo atendimento ou no dos itens elencados, e terá os seguintes valores:

Adequação das estruturas de atendimento ao público	Valor
Atendimento de 5 (cinco) ou menos itens	0
Atendimento de 6 (seis) itens	0,5
Atendimento de 7 (sete) itens	1,0

Com base nas condições definidas nos itens anteriores, o Índice de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público – IESAP será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IESAP} = 5. (\text{Valor Fator 1}) + 3. (\text{Valor Fator 2}) + 2. (\text{Fator 3})$$

Os sistemas de prestação de serviços e atendimento ao público do prestador, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente, será considerado:

- I - inadequado se o valor do IESAP for igual ou inferior a 5 (cinco);

- II - adequado se for superior a 5 (cinco), com as seguintes gradações:
 - II1 - regular se superior a 5 (cinco) e menor ou igual a 6 (seis);
 - II2 - satisfatório se superior a 6 (seis);

Metas:

A partir do ano 01. - IESAP = Adequado a Regular

A partir do ano 03. - IESAP = Regular a Satisfatório

b) Indicadores de Nível de Cortesia e de Qualidade percebida pelos Usuários na Prestação do Serviço

A verificação dos resultados obtidos pelo prestador será feita anualmente, até o mês de dezembro, através de uma pesquisa de opinião realizada por empresa independente, capacitada para a execução do serviço.

A pesquisa a ser realizada deverá abranger um universo representativo de usuários que tenham tido contato devidamente registrado com o prestador, no período de 3 (três) meses que antecederem a realização da pesquisa.

Os usuários deverão ser selecionados aleatoriamente, devendo, no entanto, ser incluído no universo da pesquisa, os três tipos de contato possíveis:

- I - Atendimento via telefone;
- II - Atendimento personalizado;
- III - atendimento na ligação para execução de serviços diversos.

Para cada tipo de contato o usuário deverá responder a questões que avaliem objetivamente o seu grau de satisfação em relação ao serviço prestado e ao atendimento realizado, assim, entre outras, o usuário deverá ser questionado:

- I - Se o funcionário foi educado e cortês;
- II - Se o funcionário resolveu satisfatoriamente suas solicitações;
- III - Se o serviço foi realizado a contento e no prazo comprometido;
- IV - Se, após a realização do serviço, o pavimento foi adequadamente reparado e o local limpo;
- V - Outras questões de relevância poderão ser objeto de formulação, procurando, inclusive,

atender a condições peculiares.

As respostas a essas questões devem ser computadas considerando-se 5 (cinco) níveis de satisfação do usuário:

- I - Ótimo;
- II - Bom;
- III - Regular;
- IV - Ruim;
- V - Péssimo.

A compilação dos resultados as perguntas formuladas, sempre considerando o mesmo valor relativo para cada pergunta independentemente da natureza da questão ou do usuário pesquisado, deverá resultar na atribuição de porcentagens de classificação do universo de amostragem em cada uma dos conceitos acima referidos.

Os resultados obtidos pelo prestador serão considerados adequados se a soma dos conceitos ótimo e bom corresponderem a 70% (setenta por cento) ou mais do total, onde este resultado representa o indicador ISC (Índice de satisfação do cliente).

Metas:

- A partir do ano 01 - ISC=70%
- A partir do ano 03 - ISC superior a 90%

INDICADORES REFERENTES AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

• **Índice de Perdas de Faturamento (IPF)**, em %

$$IPF = \frac{V \text{ produzido} + V \text{ importado} - V \text{ serviço} - V \text{ faturado}}{V \text{ produzido} + V \text{ importado} - V \text{ serviço}}$$

Onde:

Vproduzido: corresponde ao volume de água produzido num determinado período;

Vimportado: volume de água tratada recebido de outros agentes fornecedores;

Vfaturado: corresponde ao volume de água faturado num determinado período;

Vserviço: corresponde ao volume de água usado para as necessidades operacionais, públicas, privadas, em um determinado período.

• **Índice de Perdas na Distribuição (IPD)**, em %

$$IPD = \frac{V \text{ produzido} + V \text{ importado} - V \text{ serviço} - V \text{ consumido}}{V \text{ produzido} + V \text{ importado} - V \text{ serviço}}$$

Onde:

Vproduzido: corresponde ao volume de água produzido num determinado período;

Vimportado: volume de água tratada recebido de outros agentes fornecedores;

Vfaturado: corresponde ao volume de água faturado num determinado período;

Vserviço: corresponde ao volume de água usado para as necessidades operacionais, públicas, privadas, em um determinado período;

Vconsumido: compreendendo o volume micromedido, o volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro ou com hidrômetro parado, acrescido do volume de água tratada exportado para outro prestador de serviços.

• **Índice de Perdas Totais por Ligação, (IPDt)**, em litros/(ligação x dia)

$$IPDt = \frac{V \text{ produzido} + V \text{ importado} - V \text{ consumido} - V \text{ serviço}}{N \text{ ligações} \times n^{\circ} \text{ de dias de um determinado período}}$$

Onde:

Vproduzido: corresponde ao volume de água produzido num determinado período;

Vimportado: volume de água tratada recebido de outros agentes fornecedores;

Vserviço: corresponde ao volume de água usado para as necessidades operacionais, públicas, privadas em um determinado período;

Vconsumido: compreendendo o volume micromedido, o volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro ou com hidrômetro parado, acrescido do volume de água tratada exportado para outro prestador de serviços;

Nligações: corresponde ao número médio de ligações ativas de água.

• **Índice de Regularidade da Adução (IRA)**, em %

Porcentagem de tempo em que o reservatório setorial opera com níveis d'água superiores ao limite operacional mínimo estabelecido, para o atendimento satisfatório à demanda do setor.

• **Índice de Reclamação de Falta d'Água (IRFA)**, em reclamações/1.000 ligações

Quantidade de reclamações dos clientes (por falta d'água e intermitência no abastecimento) por mil ligações de água.

• **Índice de Interrupções de Fornecimento (IIF)**, em %

$$IIF = \frac{\sum \text{economias ativas atingidas por paralisações} \times \text{duração das paralisações} \times 100}{\text{economias ativas de água} \times 24 \times 30}$$

• **Média de Economias Atingidas por Interrupções (EAI)**, em economias/interrupção

EAI = quantidade de economias ativas atingidas por interrupções/quantidade de interrupções.

• **Duração Média das Interrupções (DMI)**, em horas/interrupção

DMI = duração total das paralisações/quantidade de paralisações.

• **Índice de Reclamações de Água (IRA)**, em %

IRA = total de reclamações x 100/total de economias ativas no município.

• **Índice de Atendimento Água (IAA)**, em %

IAA = população atendida com abastecimento de água x 100/população total do município.



- **Consumo Médio per capita de Água (CPCA)**, em L/(habitante x dia)

CPCA = volume de água consumido – volume de água tratada exportado/população atendida com abastecimento de água.

- **Índice de Hidrometração (IH)**, em %

IH = quantidade de ligações ativas de água micromedidas x 100/quantidade de ligações ativas de água.

- **Índice de Macromedição (IMA)**, em %

IMA = Volume de água macromedido – Volume de água tratada exportado x 100/Volume de água produzido + volume importado – volume exportado.

- **Índice de Micromedição (IMI)**, em %

IMI = Volume de água micromedido – Volume de água tratada exportado x 100/Volume de água produzido + volume importado – volume exportado.

- **Índice de Micromedição Relativo ao Volume Produzido (IMIP)**, em %

IMIP = volume de água micromedido x 100/volume produzido + volume importado – volume de serviço – volume exportado.

- **Consumo Micromedido por Economia (CME)**, em m³/(mês x economia)

CME = (volume de água micromedido/quantidade de economias ativas micromedidas)x(1000/12).

- **Consumo de Água Faturado por Economia (CFE)**, em m³/(mês x economia)

CFE = (volume de água faturado – volume de água exportado/quantidade de economias ativas)x(1000/12).

- **Índice de Produtividade Operacional (IPO)**, em ligações/empregado

IPO = quantidade de ligações ativas/quantidade de empregados.

- **Índice de Qualidade da Água Distribuída (IQAD)**, em %

IQAD = quantidade de amostras conformes x 100/quantidade de amostras analisadas

Obs.: A amostra deverá ser considerada conforme, quando sua análise estiver em conformidade com o disposto no anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5 do Ministério da Saúde, de 28 de setembro de 2017, para todos os parâmetros aplicáveis.

- **Índice de Qualidade da Água Distribuída em Relação ao Parâmetro i (IQAD_i)**, em %

IQAD parâmetro i = quantidade de amostras conformes em relação ao parâmetro i x 100/ quantidade de amostras analisadas em relação ao parâmetro i

Obs.: O IQAD deve ser calculado para cada um dos parâmetros do anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5 do Ministério da Saúde, de 28 de setembro de 2017 aplicáveis.

- **Índice de Conformidade da Quantidade de Amostras (ICQA)**, em %

ICQA = quantidade de amostras analisadas x 100/quantidade de amostras exigidas

Obs.: A quantidade de amostras exigidas se refere ao disposto no anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5 do Ministério da Saúde, de 28 de setembro de 2017.

- **Índice de Conformidade da Quantidade de Amostras em Relação ao Parâmetro i (ICQA_i)**, em %

ICQA parâmetro i = quantidade de amostras analisadas em relação ao parâmetro i x 100/ quantidade de amostras exigidas para o parâmetro i

Obs.: O IQAD deve ser calculado para cada um dos parâmetros do anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5 do Ministério da Saúde, de 28 de setembro de 2017 aplicáveis.

- **Índice de Consumo de Energia Elétrica (ICEA)**, em kWh/m³

ICEA = consumo total de energia elétrica nos sistemas de água/volume de água produzido + volume importado.

INDICADORES REFERENTES AO ESGOTAMENTO SANITÁRIO

- **Índice de Cobertura do Serviço de Esgotamento Sanitário (ICE)**, em %

ICE = quantidade de domicílios situados em logradouro provido de rede coletora de esgoto x 100/total de domicílios

- **Índice de Atendimento com Esgotamento Sanitário (IAE)**, em %

IAE = população atendida com esgotamento sanitário x 100/população total do município.

• **Volume de Esgoto Coletado (VEC)**, em %

VEC = 0,8 x Volume Micromedido de Água x Volume Faturado de Esgoto/Volume Faturado de Água

Onde:

Volume Micromedido de Água: volume anual de água medido pelos hidrômetros instalados em todas as ligações prediais;

Volume Faturado de Água: volume anual de água debitado ao total de economias para fins de faturamento;

Volume Faturado de Esgoto: volume anual de esgoto debitado ao total de economias para fins de faturamento.

• **Índice de Tratamento de Esgoto (ITEC)**, em %

ITEC = Volume de Esgoto Tratado x 100/Volume de Esgoto Coletado

Onde:

Volume de Esgoto Tratado: volume anual de esgoto submetido a tratamento, medido ou estimado nas entradas das Estações de Tratamento de Esgotos (ETEs);

Volume de Esgoto Coletado: volume anual de esgoto lançado na rede coletora. Em geral é considerado como sendo 80% do volume de água consumido³ nos imóveis ligados aos sistemas de água e de esgoto.

• **Índice de Eficiência no Tratamento de Esgoto (IETE)**, em %

IETE = DBOa – DBOe x 100/DBOa

Onde:

DBOa = valor médio mensal da DBO no afluente da ETE;

DBOe = valor médio mensal da DBO no efluente da ETE;

Obs.: Deve ser calculado para cada ETE

³ *Volume de Água Consumido: volume anual de água consumido pelos usuários conectados à rede de esgoto, compreendendo o volume micromedido, o volume estimado para as ligações com hidrômetro parado e as ligações desprovidas de hidrômetro.*

• **Índice de Extravasamento de Esgoto (IEE)**, em ocorrências/(1.000 ligações x mês)

Quantidade de obstruções de rede coletora, obstruções de ramal domiciliar e vazamentos na rede coletora em relação à quantidade de ligações de esgotos do Município.

• **Índice de Extravasamento de Estação Elevatória de Esgoto (IEXE)**, em horas

$$IEXE = \left(1 - \frac{\sum_{t=1}^n (t_i \times \sqrt{Q_i})}{\sum_{i=1}^n \sqrt{Q_i}} \right) \times 100$$

Onde:

t_i: tempo de extravasamento da estação elevatória de esgoto, em horas;

Q_i: vazão média nominal da Estação Elevatória de Esgoto, em L/s;

n: número de Estações Elevatórias de Esgoto.

• **Duração Média Reparos de Extravasamentos de Esgoto (DREE)**, em hora/extravasamento

DREE = duração dos extravasamentos registrados/quantidade de extravasamentos de esgotos registrados.

• **Duração Média dos Serviços Executados (DSE)**, em horas/serviço

DSE = tempo de execução dos serviços/quantidade de serviços executados.

• **Índice de Reclamações de Esgoto (IRE)**, em %

IRE = total de reclamações x 100/total de economias ativas no município.

• **Produtividade operacional (PO)**, em (ligações/empregado)

PO = quantidade de ligações ativas/quantidade de empregados.



• Índice de Consumo de Energia Elétrica (ICEE), em kWh/m³

ICEE = consumo total de energia elétrica nos sistemas de esgoto/volume de água produzido + volume importado.

ANEXO VI - REGULAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO E ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO NO MUNICÍPIO DE GRANJA-CE

TÍTULO I - DO OBJETIVO

Art. 1º O presente regulamento ter por objetivo:

I - Estabelecer as normas referentes a prestação do serviço de abastecimento de água no município de Granja e suas especificidades;

II - Regular as relações entre a CONCESSIONÁRIA e os USUÁRIOS, determinando as suas respectivas situações, direitos, deveres e obrigações básicas; e,

III - reconhecer o âmbito de aplicação de preços e tarifas, e o regime de infrações e sanções.

TÍTULO II - DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para facilitar o entendimento, no presente regulamento são adotadas as seguintes definições:

I - USUÁRIO: qualquer pessoa física ou jurídica que tenha contratado o serviço do sistema de abastecimento de água;

II - CONCESSIONÁRIA: quem efetivamente realiza o serviço do sistema de abastecimento de água como adjudicado da licitação desse serviço público na área territorial no Município de Granja;

III - PODER CONCEDENTE: Prefeitura Municipal de Granja;

IV - ENTIDADE REGULADORA: é a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE com competência para regular e fiscalizar a prestação dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO na ÁREA DE CONCESSÃO, por meio de Convênio de Cooperação, por um período de 90 (noventa) dias equivalente ao período de transição até que se defina ou não a instituição de agência no âmbito municipal ou intermunicipal;

V - ECONOMIA: unidade autônoma cadastrada para efeito de faturamento. Os USUÁRIOS, em função da economia em que ocupam, poderão ser classificados nas seguintes categorias:

a) residencial: economia ocupada exclusivamente para fins de moradia;

b) comercial: economia ocupada para o exercício de atividade com fins lucrativos;

c) industrial: economia ocupada para o exercício de atividade industrial;

d) pública: economia ocupada para o exercício de atividades de órgãos da Administração Direta do Poder Público, Autarquias e Fundações;

e) utilidade pública: hospitais, asilos, orfanatos, albergues, creches e demais instituições de caridade, instituições religiosas, organizações cívicas e política e entidades de classe e sindicais, cujo mantenedor não seja o Poder Público. Esta categoria terá cobrança tarifária na categoria residencial;

f) fornecimento para fins agrícolas: o fornecimento para fins agrícolas é destinado a irrigação para a obtenção de produtos agrícolas, estando compreendidas neste uso as explorações industriais de floricultura. Esta categoria terá cobrança tarifária na categoria comercial.

VI - COTA BÁSICA: menor volume de água atribuído a cada economia e considerado como base para faturamento, que coincidirá como limite superior da primeira faixa de consumo de cada categoria, em volume;

VII - SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA: conjunto de obras, instalações e equipamentos, que têm por finalidade a captação, adução, tratamento, preservação e distribuição de água;

VIII - PRODUÇÃO: compreendem as obras hidráulicas de captação, estações de tratamento, estações elevatórias de água bruta, adutoras de água bruta, sub-adutora, dispositivos de proteção e inspeção, e demais elementos que dispõem a produção;

IX - DISTRIBUIÇÃO: compreende as obras hidráulicas, de reservatório, estações elevatórias de água tratada, redes de distribuição primária e secundária, ligações domiciliares e demais elementos da

distribuição. É composta de tubulações, caixas, peças especiais, hidrantes e outros, com características compatíveis com normas aplicáveis;

a) Rede de Distribuição Primária: são aquelas tubulações de maior diâmetro da rede de distribuição que são encarregadas de abastecer a rede secundária e interligar diferentes setores de abastecimentos sem que nela possam executar ligações;

b) Rede de Distribuição Secundária: são aquelas tubulações de menor diâmetro que discorrem ao longo de uma via pública ou propriedade privada, previamente constituída de servidão, sobre as quais se derivam, em cada caso, as ligações, hidrantes ou qualquer outra permissão, para fornecer um volume pontual necessário e suficiente;

c) Ligação: entende-se por ligação o ramal que, partindo da tubulação da rede de distribuição secundária mais próxima, conduza a água ao imóvel que se deseja abastecer. Será formada por uma tubulação única de características adequadas ao volume de água que será fornecido. A ligação deverá ser de acordo com o padrão existente na CONCESSIONÁRIA, que deverá ser apresentado ao USUÁRIO por ocasião da ligação e terá os seguintes elementos:

1 - Colar de Tomada: peça colocada sobre a tubulação da rede de distribuição para captação de água;

2 - Ramal: é o trecho da tubulação que une o colar de tomada com o cavalete;

3 - Cavalete: estará situado ao final do ramal da ligação. Na via pública, junto ao imóvel ou no limite interno da propriedade.

TÍTULO III - DAS OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA CONCESSIONÁRIA E DOS USUÁRIOS

CAPÍTULO I - DA CONCESSIONÁRIA

Art. 3º São obrigações da CONCESSIONÁRIA:

I - prestar o serviço e ampliá-lo a todos os USUÁRIOS que estiverem dentro da área de abrangência do sistema de abastecimento de água;

II - manter as condições sanitárias e as instalações, de acordo como presente regulamento;

III - manter de forma permanente a disponibilidade e regularidade do serviço mediante a vigilância, conservação e reparação de todas as instalações relacionadas como serviço;

IV - atender ao USUÁRIO na solução dos problemas que o serviço eventualmente ocasione;

V - efetuar o faturamento, tendo como base a tarifa legalmente autorizada pelo PODER CONCEDENTE;

VI - efetuar captação, tratamento, adução e distribuição de água tratada;

VII - fornecer água potável, cumprindo todos os requisitos de qualidade determinados na Portaria de Consolidação nº. 5, de 28 de setembro de 2017, do Ministério da Saúde, ou em legislação que vier a substituí-la;

VIII - responder no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas as consultas formuladas pelos USUÁRIOS referentes a:

a) situação de seu débito com a CONCESSIONÁRIA;

b) faturamento de serviços e Regime Tarifário;

c) cortes de Serviço de qualquer natureza;

d) reabilitação de serviço de qualquer natureza.

IX - manter Sistema de Atendimento ao USUÁRIO, atendendo por telefone, de forma ininterrupta, salvo em casos de força maior;

X - colocar à disposição dos USUÁRIOS do sistema de água e esgoto, junto aos postos de atendimento, formulários destinados aos registros de reclamações e sugestões, os quais deverão ser cronologicamente ordenados, como fim de facilitar a sua consulta a pedido do PODER CONCEDENTE ou da ENTIDADE REGULADORA;

XI - reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir, as suas expensas, no todo ou em parte, as obras e serviços pertinentes à concessão em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;

XII - responsabilidade por danos a terceiros decorrentes da execução dos serviços em concessão;

XIII - cumprir os prazos estabelecidos neste regulamento, para prestação dos serviços aos USUÁRIOS;

XIV - emitir parecer formal, de maneira clara e concisa, a todas as reclamações efetuadas pelos USUÁRIOS nos Postos de Atendimento, através de formulários específicos para reclamações, ou através de correspondência protocolada na CONCESSIONÁRIA;

XV - prestar serviços adequados, na forma prevista no contrato de concessão, nas normas da ENTIDADE REGULADORA e segundo normas técnicas aplicáveis;

XVI - garantir o pronto restabelecimento dos serviços, caso interrompido;

XVII - divulgar adequadamente, ao público em geral e ao USUÁRIO em particular, a ocorrência de situações excepcionais, a adoção de formas especiais de operação e a realização de obras, em especial, aquelas que obriguem a interrupção da prestação de serviços;

XVIII - apoiar a ação das autoridades e representantes do Poder Público, em especial da polícia, dos bombeiros, da defesa civil, da saúde pública e do meio ambiente;

XIX - zelar pela proteção dos recursos naturais e do ecossistema, respondendo pela obtenção das eventuais licenças exigidas pelos órgãos ambientais;

XX - fornecer a ENTIDADE REGULADORA todos os dados e informações necessárias para o desempenho de suas atividades, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais.

Art. 4º São direitos da CONCESSIONÁRIA:

I - Cobrar, dos USUÁRIOS beneficiados, os serviços prestados, de acordo com os preços e tarifas oficialmente aprovados pelo PODER CONCEDENTE;

II - Tomar medidas administrativas e judiciais cabíveis quando da violação dos lacres do cavalete e/ou hidrômetro ou da depredação do mesmo;

III - Interromper o fornecimento de água no caso de inadimplência do USUÁRIO e, nos demais casos, conforme previstos neste Regulamento, correndo por conta e risco da CONCESSIONÁRIA as responsabilidades advindas deste ato;

IV - Cobrar e receber multas por inadimplência ou atraso de pagamento;

V - Inspeccionar as instalações internas dos imóveis dos USUÁRIOS, desde que por ele autorizado, podendo propor a ENTIDADE REGULADORA a aprovação e adoção de medidas corretivas em que os USUÁRIOS devam cumprir obrigatoriamente, garantindo que as deficiências encontradas não acarretem prejuízos a execução dos serviços.

CAPITULO II - DOS USUÁRIOS

Art. 5º São obrigações do USUÁRIO:

I - fazer uso da água, de acordo como estabelecido no contrato;

II - pagar pontualmente pelos serviços recebidos, de acordo com o previsto neste regulamento e consoante com as tarifas ou preços de serviços vigentes, sob pena de suspensão dos serviços e cobrança compulsória dos valores devidos acrescidos de multas, juros de mora e atualização monetária;

III - pagar por prejuízos resultantes de fraudes ou vazamentos decorrentes de negligência ou má fé;

IV - permitir entrada, em horário comercial, de pessoas autorizadas pela CONCESSIONÁRIA, devidamente identificados, para executar os serviços de instalação, inspeção ou suspensão;

V - cumprir os preceitos estabelecidos pela CONCESSIONÁRIA ou pela ENTIDADE REGULADORA;

- VI - cumprir as condições e obrigações contidas no contrato;
 - VII - comunicar a CONCESSIONÁRIA qualquer modificação no endereço da fatura;
 - VIII - comunicar a CONCESSIONÁRIA qualquer modificação substancial nas instalações hidráulicas internas;
 - IX - comunicar a CONCESSIONÁRIA alteração do cadastro através de documento
 - X - obter e utilizar o serviço, observadas as normas deste Regulamento;
 - XI - pagar as novas ligações de água por ele solicitadas, aqui incluso o fornecimento e instalação do hidrômetro para a CONCESSIONÁRIA;
 - XII - consultar previamente a CONCESSIONÁRIA sobre a disponibilidade de fornecimento dos serviços antes da implantação de novos empreendimentos imobiliários;
 - XIII - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes serão prestados os serviços, devendo zelar pelo uso adequado dos mesmos, tais como: cavalete, hidrômetros, ligações de água, etc., responsabilizando-se por sua utilização e guarda;

 - XIV - providenciar a aquisição e instalação, no caso de edificação nova onde o hidrômetro for instalado na via pública ou no limite externo do imóvel, as suas expensas, a custos razoáveis, da caixa de proteção onde ficará abrigado o hidrômetro instalado pela CONCESSIONÁRIA, conforme especificações técnicas estabelecidas por esta e aprovada pela AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, quando da assinatura do contrato de fornecimento, sem a qual fica a CONCESSIONÁRIA desobrigada de efetuar a ligação.
- Art. 6º** Constituem-se direitos dos USUÁRIOS:
- I - receber o serviço adequado, inclusive de forma a ser atendidas as suas necessidades básicas de saúde e de higiene;
 - II - dispor, de forma ininterrupta, de abastecimento de água, nas condições hidráulicas adequadas, segundo os termos do presente regulamento;
 - III - ter a sua disposição condições técnicas de pressão e vazão para o fornecimento de água para sua residência, indústria ou outro, em concordância com padrões técnicos exigidos por Lei;
 - IV - solicitar a CONCESSIONÁRIA esclarecimentos, informações e assessoramento necessário sobre o serviço, objetivando o seu bom funcionamento;
 - V - ter acesso a Tarifa Social, de acordo com as disposições legais;
 - VI - assinar contrato de fornecimento sujeito as garantias das normas estabelecidas;
 - VII - fazer reclamações administrativas, sempre que considere que seus direitos contratuais foram lesados;
 - VIII - exigir da ENTIDADE REGULADORA e da CONCESSIONÁRIA que o funcionamento das estações de tratamento de água seja eficiente, também no que concerne aos aspectos ambientais;
 - IX - receber informações da ENTIDADE REGULADORA e da CONCESSIONÁRIA para a defesa de interesses individuais e/ou coletivos;
 - X - levar ao conhecimento do PODER CONCEDENTE, da ENTIDADE REGULADORA e da CONCESSIONÁRIA as irregularidades que tenham conhecimento, referentes aos serviços prestados;

 - XI - receber da CONCESSIONÁRIA informações necessárias ao uso correto dos serviços prestados;
 - XII - caso não seja atendido pela CONCESSIONÁRIA, fazer reclamações administrativas à ENTIDADE REGULADORA;
 - XIII - participar da tomada de decisões em conformidade com o artigo 130 da Lei Orgânica do Município, no âmbito do Conselho Municipal de Saúde, com caráter deliberativo, ouvida as áreas técnicas, ou integrando a estrutura da agência de regulação ou do Conselho Municipal de Saneamento Básico a ser possivelmente criado.

TITULO IV - DAS LIGAÇÕES DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

CAPÍTULO I - DAS CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DA LIGAÇÃO

Art. 7º Será realizada uma ligação para cada imóvel, nas seguintes situações:

I - nos casos de imóvel coletivo, a CONCESSIONÁRIA poderá estabelecer:

a) Uma ligação única equipada de um hidrômetro; ou,

b) Se o imóvel permitir, várias ligações distintas munidas cada uma com seu respectivo hidrômetro.

II - os imóveis independentes, mesmo contíguos, disporão de ligações individualizadas;

III - as ligações para edifícios e condomínios deverão obedecer aos padrões técnicos de instalação estabelecidos pela CONCESSIONÁRIA e aprovados pela ENTIDADE REGULADORA;

IV - para os edifícios e condomínios a serem construídos após a aprovação deste Regulamento, fica obrigada a instalação de hidrômetros para medição individual de consumo de água, independente da categoria de USUÁRIOS a que pertençam.

Art. 8º A CONCESSIONÁRIA fixará, dentro das normas técnicas vigentes, consoante à ligação, o traçado e o diâmetro da tubulação, assim como o diâmetro e o local de instalação do hidrômetro e da caixa de proteção quando necessária.

§1º Se, por razões de conveniência pessoal ou em função de condições locais e particulares da construção a ser beneficiada, o USUÁRIO solicitar modificações nas disposições definidas pela CONCESSIONÁRIA, esta poder-lhe-á satisfazer, sob a reserva de que o USUÁRIO se responsabilizará pelos gastos suplementares de instalação.

§2º A CONCESSIONÁRIA permanece, todavia, livre para recusar as modificações se elas não forem compatíveis com as condições de operação e de manutenção da ligação.

§3º As ligações prediais de água para qualquer edificação que exijam diâmetro igual ou superior a 1" (uma polegada) deverão ser objeto de análise e informação sobre a viabilidade de atendimento.

Art. 9º Todos os trabalhos de instalação da ligação serão executados, exclusivamente, pela CONCESSIONÁRIA ou por uma empresa por ela contratada, sendo que os custos serão por conta do USUÁRIO.

Parágrafo Único. A CONCESSIONÁRIA elaborará o orçamento para execução da ligação, conforme a tabela de preços vigente e aprovada pelo PODER CONCEDENTE. O orçamento deverá adaptar-se a cada caso concreto, com prévia comprovação de medições dos serviços executados.

Art. 10º Os trabalhos de manutenção e reposição das ligações serão executados, exclusivamente, pela CONCESSIONÁRIA ou, sob sua direção, por uma empresa subcontratada.

I - A parte situada em domínio público, incluindo o hidrômetro, é propriedade da CONCESSIONÁRIA, constituindo-se parte integrante da rede. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela manutenção e pelos prejuízos relativos a esta parte da ligação, ficando expressamente vedada a intervenção por parte do USUÁRIO, sem a autorização da CONCESSIONÁRIA;

II - A parte da ligação situada a partir da união do cavalete com a tubulação do imóvel pertence ao proprietário do imóvel. Sua guarda, manutenção e reparos de vazamentos são de responsabilidade do USUÁRIO. Para reparar essa parte, o USUÁRIO, as suas expensas, pode solicitar os serviços de empresas particulares.

CAPÍTULO II - DA SOLICITAÇÃO DA LIGAÇÃO

Art. 11 O pedido será feito em impresso normatizado pela CONCESSIONÁRIA, o qual deverá conter os dados necessários para a sua consecução, inclusive a sua finalidade, além dos documentos constantes do art. 63 deste Regulamento.

Parágrafo único A ligação, no caso de edificações novas, só será realizada pela CONCESSIONÁRIA após a instalação, pelo USUÁRIO, da caixa de proteção quando necessária, conforme determina o parágrafo único do art. 44, deste Regulamento.

Art. 12 Para efetuar a solicitação serão necessários os seguintes documentos:

I - Para obras novas:

a) projeto das instalações prediais de água, de acordo com as prescrições estabelecidas neste regulamento, contendo assinaturas do proprietário, autor do projeto e do engenheiro responsável pela execução das obras, quando a construção for igual ou superior a 600m² de área construída;

b) alvará de construção ou documento equivalente.

II - Para ligação de imóveis já existentes: a relação de documentos, de obrigatória apresentação, está identificada nos incisos I e II do art. 63 deste Regulamento;

Art. 13 A CONCESSIONÁRIA, após o cumprimento das exigências previstas nos art. 5º, inciso XIV, art. 12 e art. 14, fornecerá o abastecimento de água nos seguintes prazos:

I - No prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização da religação de água após a assinatura da solicitação da ligação domiciliar, no caso de ligações existentes;

II - No prazo de até 5 (cinco) dias para realização de ligações em local onde estas ainda não existam.

Art. 14 A solicitação de ligação de água não será atendida ou executada pela CONCESSIONÁRIA se não forem cumpridos os seguintes requisitos ou ocorrerem estas circunstâncias:

I - quando o imóvel não estiver situado na área de cobertura do sistema de abastecimento de água;

II - por falta de apresentação de quaisquer dos documentos exigidos;

III - quando alguma parte das instalações gerais tiver que passar por propriedade de terceiros, sem que se configure a constituição de servidão de passagem, salvo com autorização;

IV - por falta de pagamento para a realização dos serviços;

V - quando o USUÁRIO obrigado a instalar a caixa de proteção onde ficará abrigado o hidrômetro, não o fizer ou instalá-la em desacordo com as especificações técnicas fornecidas pela CONCESSIONÁRIA na assinatura do contrato.

CAPÍTULO III - DA COLOCAÇÃO EM FUNCIONAMENTO DA LIGAÇÃO

Art. 15 Executada a ligação, esta somente poderá ser colocada em funcionamento após a formalização do contrato de fornecimento.

Parágrafo único. A formalização será feita após comprovação das condições adequadas das instalações hidráulicas internas do imóvel.

Art. 16 Passado um mês do início do fornecimento sem que haja reclamação sobre a execução da ligação, entender-se-á que o proprietário do imóvel está de acordo com a instalação.

Parágrafo único. Havendo reclamação, no mesmo prazo, e comprovado o problema, os reparos serão por conta da CONCESSIONÁRIA.

CAPÍTULO IV DA OBRIGATORIEDADE DA LIGAÇÃO DE ÁGUA

Art. 17 São obrigatórias as ligações para imóveis em condições de habitabilidade, situado em perímetro urbano, dotado de rede de distribuição de água, como forma de manter a qualidade de vida e condições sanitárias adequadas.

Art. 18 Todo proprietário de imóvel com edificação, situado em logradouro público, dotado de rede de distribuição de água, tem o prazo de até 03 (três) meses, após a comunicação de disponibilidade dos serviços, para solicitar a respectiva ligação.

§1º Não havendo solicitação no prazo fixado no caput deste artigo, o USUÁRIO será notificado pelo Município ou, então, pela CONCESSIONÁRIA (quando a prestação dos serviços ocorrer de forma indireta), para fazê-lo no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de imposição das sanções previstas nas legislações específicas que regulamentam a matéria.

§2º Caso o USUÁRIO, após comunicação de disponibilidade dos serviços e notificação formal da CONCESSIONÁRIA nos termos do parágrafo primeiro, não proceder a conexão de seu imóvel a rede disponível, ficará este sujeito às sanções da legislação vigente pertinente à matéria.

§3º Independente da imposição das sanções previstas na legislação vigente, a ausência de ligação do USUÁRIO no prazo previsto no caput do presente artigo autorizará o início da cobrança pelos serviços públicos colocados à disposição do USUÁRIO, sendo o faturamento realizado de acordo com a COTA BÁSICA aplicável a categoria do USUÁRIO.

Art. 19 O abastecimento de prédios por meio de poço ou manancial próprio, em local de rede pública, será considerado irregular, devendo ser imediatamente comunicado às Autoridades Sanitárias Municipais, para que sejam tomadas as providências cabíveis.

Parágrafo único. Também será considerada irregular a utilização da mesma rede para abastecimento de água extraída de poço ou manancial próprio juntamente com aquela advinda da rede pública, conforme determina artigo 45, parágrafo segundo, da Lei n.º 11.445/07.

Art. 20 A Secretaria Municipal de Saúde Pública poderá intervir no sistema alternativo de abastecimento, se constatado que a qualidade da água está abaixo dos padrões de potabilidade, estabelecidos pela Portaria de Consolidação n.º 5 de 28/09/2017, do Ministério da Saúde, ou em legislação que vier a substituí-la.

CAPÍTULO V - DAS LIGAÇÕES PARA INSTALAÇÃO DE HIDRANTES

Art. 21 As instalações de hidrantes poderão ser solicitadas por interessados (USUÁRIOS) diretamente ao Corpo de Bombeiros, e serão encaminhadas à CONCESSIONÁRIA após constatada sua real necessidade.

Parágrafo único. Serão instaladas ligações independentes, gratuitas, para alimentar exclusivamente os hidrantes nos locais onde sua prévia solicitação for aprovada, não podendo ter nenhuma derivação para outros usos.

Art. 22 A conexão à rede pública de abastecimento dos hidrantes requer a assinatura de um contrato específico entre a CONCESSIONÁRIA e o USUÁRIO:

I - a utilização dos hidrantes ficará restrita às pessoas autorizadas diretamente pelo USUÁRIO que os solicitou, à CONCESSIONÁRIA, à Defesa Civil e ao Corpo de Bombeiros;

II - efetuada a instalação, os hidrantes serão lacrados pela CONCESSIONÁRIA, que comunicará este fato ao Corpo de Bombeiros e à Defesa Civil. No momento em que houver a utilização, este fato deve ser comunicado a CONCESSIONÁRIA, para que esta efetue novo lacre;

III - entender-se-á como utilização irregular, quando não existir o lacre e a utilização não tenha sido comunicada a CONCESSIONÁRIA. Neste caso, a CONCESSIONÁRIA poderá faturar o consumo irregular ao USUÁRIO ou solicitante;

IV - Os consumos dos hidrantes serão medidos de tal forma que permite o controle e o uso adequado da água, sem que entre em contradição com as normas de combate a incêndio aplicáveis e a utilização pela Defesa Civil.

CAPÍTULO VI – DAS LIGAÇÕES EM DESUSO

Art. 23 Finalizados ou rescindidos os contratos de fornecimento, a CONCESSIONÁRIA poderá retirar tanto o ramal quanto o cavalete, entregando-os ao USUÁRIO se houver solicitação, bem como o hidrômetro da ligação, que permanecerá com a CONCESSIONÁRIA.

TÍTULO V - DAS OBRAS PRÓXIMAS À REDE PÚBLICA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Art. 24 Todas as obras executadas em vias públicas que tenham interferência com as redes de água deverão ser comunicadas à CONCESSIONÁRIA antes do início das mesmas, ressalvado as emergenciais, as quais podem ser comunicadas à CONCESSIONÁRIA após iniciadas.

Art. 25 Qualquer dano causado à rede de água por ocasião da execução de obras em vias públicas será de responsabilidade da empresa executora, que deverá comunicar o ocorrido imediatamente à CONCESSIONÁRIA.

Parágrafo único. Os custos de reparo do dano, inclusive os referentes ao volume de água perdido, serão cobrados da empresa que provocou o dano.

TÍTULO VI - DAS PEQUENAS AMPLIAÇÕES E MELHORIAS DA REDE

Art. 26 Para efeito deste regulamento será considerada a necessidade de realizar pequenas obras de ampliações ou melhorias na rede quando a rede próxima existente estiver em condições técnicas de atender esta demanda.

Art. 27 Os custos das obras de ampliações correrão por conta dos USUÁRIOS solicitantes, e serão executadas pela CONCESSIONÁRIA aplicando-se os mesmos princípios quanto à titularidade da obra executada previstos nos incisos I e II do art. 28 deste Regulamento.

§1º A CONCESSIONÁRIA arcará com os custos referentes à ampliação, ao limite máximo de 40 (quarenta) metros da rede próxima existente.

§2º Em havendo necessidade de atendimento a solicitação de USUÁRIOS, proprietários de imóveis situados em distância superior ao previsto no parágrafo anterior, a CONCESSIONÁRIA somente poderá efetuar cobrança proporcional ao número de economias existentes ao longo do trajeto.

§3º Quando da solicitação de ampliação da rede de água, o USUÁRIO deverá, na assinatura do contrato, emitir Termo de Doação na metragem total da ampliação solicitada, por este bem pertencer ao patrimônio público.

TÍTULO VII - DOS LOTEAMENTOS E CONJUNTOS HABITACIONAIS

Art. 28 A CONCESSIONÁRIA, na área de sua atuação, deverá ser consultada em todo estudo preliminar ou anteprojeto do loteamento, ou do conjunto habitacional, sobre a possibilidade do respectivo abastecimento.

I - as áreas destinadas ao serviço de abastecimento de água deverão figurar na planta do loteamento ou do conjunto habitacional, com a indicação de que serão, oportunamente, incorporadas a título gratuito ao Patrimônio do Município, desde que seja de interesse público;

II - as tubulações da rede de distribuição que forem assentadas, pelo loteador ou empresário, passarão a integrar o Patrimônio do Município, desde o momento em que a esta forem ligadas;

III - quando houver interesse público, as obras e instalações executadas para atender ao abastecimento de água poderão ser objeto de cessão para fins de manutenção, por meio de instrumento especial, a ser firmado entre o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA.

Art. 29 A rede de distribuição interna de água do loteamento será construída e custeada pelo interessado, de acordo com o projeto, previamente aprovado pela CONCESSIONÁRIA.

I - o projeto, assinado pelo engenheiro responsável, compreendendo desenhos, cálculos e memórias justificativas, deverá obedecer às prescrições da CONCESSIONÁRIA e as normas técnicas vigentes;

II - o projeto não poderá ser alterado no decurso da execução da obra sem a prévia aprovação da CONCESSIONÁRIA;

III - o responsável técnico poderá iniciar as obras somente depois de obtida a autorização expressa da CONCESSIONÁRIA, ficando obrigado a informar a CONCESSIONÁRIA o início das obras.

Art. 30 A execução das obras poderá ser fiscalizada pela CONCESSIONÁRIA. Após concluída, o interessado solicitará laudo de vistoria de funcionamento do sistema por ele implantado, juntando planta cadastral e termo de responsabilidade do serviço executado, de acordo com as instruções expedidas pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 31 A ligação da rede do loteamento a rede distribuidora somente será executada após as obras serem concluídas e aprovadas, conforme projeto aprovado pela CONCESSIONÁRIA.

Parágrafo único. O abastecimento de água dos imóveis, conjuntos habitacionais ou loteamentos de que trata o Título VII deste regulamento deverá ser feito de forma individualizada.

TÍTULO VIII - DO RECEBIMENTO DAS REDES E LIGAÇÕES EXECUTADAS EM LOTEAMENTOS E CONDOMÍNIOS

Art. 32 Para que a CONCESSIONÁRIA emita o termo de recebimento do sistema implantado deverão ser seguidos os seguintes procedimentos:

I - após a execução do sistema, o empreendedor deverá entrar em contato com a CONCESSIONÁRIA e solicitar, por escrito, um teste de carga na rede implantada. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o teste de carga no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis após a data do protocolo da solicitação;

a) não sendo detectado pela CONCESSIONÁRIA qualquer vazamento na rede, poderá o empreendedor encaminhar a documentação necessária para a emissão do termo de recebimento.

b) sendo detectado pela CONCESSIONÁRIA vazamento na rede, deverá o empreendedor providenciar o reparo dos vazamentos identificados pela CONCESSIONÁRIA e, posteriormente a correção, solicitar novamente a CONCESSIONÁRIA a realização de novo teste de carga, que deverá ser efetuado, no mesmo prazo estipulado no item I deste artigo, até que não haja mais vazamentos a serem arrumados.

II - a documentação que deve ser entregue a CONCESSIONÁRIA para a emissão do Termo de Recebimento é a seguinte:

a) Termo de Doação do Sistema para o município, pelo empreendedor, com a descrição técnica do que foi executado (extensão de rede, diâmetro e material da rede, quantidade de ligações, vazão de bombeamento no caso de poços, estações elevatórias, capacidade de armazenagem no caso de reservatórios);

b) cadastro Técnico "as built" de rede executada "in loco" com amarrações e demais características da rede, profundidade, distância entre alinhamento predial e alinhamento de guia;

c) contrato Social do empreendedor;

d) contrato Social da empresa que implantou o Sistema;

e) ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) de execução da obra expedido pelo CREA;

f) Licença Ambiental para os casos exigidos por Lei;

g) ata de constituição do condomínio;

h) documentos pessoais do empreendedor.

Art. 33 O Termo de Doação deverá ter firma reconhecida tanto do empreendedor quanto da empresa responsável pela implantação do sistema.

TÍTULO IX - INSTALAÇÕES INTERNAS

CAPÍTULO I - DA EXECUÇÃO DAS INSTALAÇÕES

Seção I - Das Instalações Internas

Art. 34 A instalação interna será realizada de acordo com as normas para instalações prediais, visando o fornecimento de água.

Parágrafo único. A execução da colocação do hidrômetro será realizada por instalador, sob a responsabilidade de um engenheiro, observadas as orientações da CONCESSIONÁRIA, devendo cumprir as normas para instalações prediais vigentes.

Art. 35 Todos os trabalhos de instalação e de manutenção, após o hidrômetro, serão executados por conta do USUÁRIO.

Art. 36 Qualquer equipamento que, se instalado, colocar em risco o fornecimento de água ou ocasionar o fenômeno de retorno de água, deverá ser imediatamente retirado, sob pena de ocasionar interrupção no fornecimento, podendo, quando constatada tal situação, a CONCESSIONÁRIA exigir a instalação de um dispositivo anti-retorno.

Art. 37 De acordo com as normas técnicas para instalações sanitárias, as instalações internas deverão ser realizadas de forma tal a evitar a ocorrência do fenômeno de retorno de águas nocivas ou quaisquer outras substâncias não desejáveis.

Art. 38 Caso as instalações internas de um imóvel provoquem repercussões nocivas a saúde pública, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicar os órgãos responsáveis, para que tomem as devidas providências para sanar o problema, ficando os custos por conta do USUÁRIO.

Seção II - Das Instalações Internas, Interdições

Art. 39 Quando as instalações de água se destinarem à utilização para fins comerciais e industriais, oferecendo risco de contaminação para a rede, o USUÁRIO deverá instalar imediatamente, após o hidrômetro, um dispositivo anti-retorno, segundo orientações técnicas da CONCESSIONÁRIA, cujas despesas correrão às suas expensas.

Art. 40 Por razões de segurança, não será permitida a utilização das mesmas instalações destinadas ao fornecimento de água para utilização de instalações de quaisquer outras naturezas, inclusive elétricas.

Art. 41 Constatada qualquer infração ao presente capítulo, é facultado à CONCESSIONÁRIA interromper o fornecimento até a completa regularização, sem prejuízos de eventuais ações na esfera administrativa e judiciária.

TÍTULO X - DO FUNCIONAMENTO E MANUTENÇÃO DOS HIDRÔMETROS

CAPÍTULO I - DA INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS HIDRÔMETROS

Art. 42 Os hidrômetros serão instalados e mantidos em bom estado de conservação e funcionamento, sendo sua manutenção realizada pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 43 O hidrômetro deve ser instalado em propriedade particular o mais próximo possível dos limites do domínio público, de forma a estar acessível facilmente em qualquer época pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 44 Os hidrômetros deverão ficar abrigados, no caso de ligações para edificações novas ou quando instalados na parte externa do muro do imóvel, em caixas de proteção executadas pelo USUÁRIO, segundo especificação fornecida pela CONCESSIONÁRIA.

Parágrafo único. A CONCESSIONÁRIA somente efetuará a instalação da ligação, no caso de edificações novas, após a instalação da caixa de proteção pelo USUÁRIO, que deverá estar de acordo com as especificações técnicas estabelecidas pela CONCESSIONÁRIA, no ato da assinatura do contrato.

Art. 45 Quando o hidrômetro for instalado dentro de um prédio, edifício ou condomínio, a parte da ligação situada dentro desse prédio a montante do hidrômetro deve permanecer acessível, a fim de que a CONCESSIONÁRIA possa assegurar-se a cada visita de que nenhuma ação ilícita foi efetuada sobre esse trecho da canalização.

Art. 46 O tipo e o diâmetro do hidrômetro serão estabelecidos pela CONCESSIONÁRIA, após análise das necessidades anunciadas pelo USUÁRIO, segundo as normas técnicas relativas a esse instrumento de medição.

Art. 47 Se o consumo de um USUÁRIO não corresponder às necessidades que este anunciou inicialmente, o contrato poderá ser aditado para adaptação às novas necessidades do USUÁRIO, correndo as despesas com a prestação de serviço por conta do mesmo.

Art. 48 O USUÁRIO poderá comunicar à CONCESSIONÁRIA qualquer irregularidade no funcionamento do hidrômetro, para que esta realize a vistoria.

Art. 49 Em caso de paralisação do hidrômetro, o consumo durante a parada será calculado, salvo prova contrária apresentada por uma ou outra parte, com base no consumo médio dos últimos três meses ou com base na média dos consumos existentes em caso de não existir um histórico de consumo de três meses.

Art. 50 Nos casos em que houver comprovação de recusa, por parte do USUÁRIO, para as reparações ou substituições necessárias no hidrômetro e no registro de parada instalado antes do



hidrômetro, a CONCESSIONÁRIA suprimirá, após 48 (quarenta e oito) horas da notificação por escrito, o fornecimento de água.

Art. 51 Serão reparados ou substituídos, a cargo da CONCESSIONÁRIA, os hidrômetros deteriorados pelo uso normal, bem como por manutenção preventiva ou aqueles que apresentarem defeitos técnicos.

Art. 52 Quando a substituição e reparação de hidrômetro decorrer da falta de lacre, ou quando o mesmo tenha sido encontrado aberto, ou desmontado com a colocação de qualquer objeto para interromper o seu funcionamento normal, as despesas serão por conta do USUÁRIO, sem prejuízo das eventuais ações na esfera administrativa ou judiciária.

Art. 53 Quando a substituição decorrer de roubo, furto, ou caso fortuito, o USUÁRIO ficará obrigado a apresentar à CONCESSIONÁRIA o Boletim de Ocorrência, ou registro Policial do fato, ficando os custos de instalação, substituição e aquisição do hidrômetro por conta do mesmo, caso não tenham sido observadas as medidas de segurança cabíveis.

Parágrafo único. No caso de não apresentação dos documentos (Boletim de Ocorrência ou registro Policial) o USUÁRIO ficará sujeito a verificação de fraude pela CONCESSIONÁRIA.

CAPÍTULO II - DA INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS HIDRÔMETROS

Art. 54 Os hidrômetros serão verificados pela CONCESSIONÁRIA, obrigatoriamente, de acordo com a legislação vigente ao longo do período de concessão, não ensejando custos para os USUÁRIOS.

Art. 55 O USUÁRIO tem o direito de solicitar, a qualquer momento, a retirada do hidrômetro para sua aferição, ocasião em que ocorrerá sua substituição provisória.

Parágrafo único. Os custos decorrentes desta aferição correrão por conta do USUÁRIO, caso não seja constatada nenhuma irregularidade.

Art. 56 Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que acusarem erro de medição não superior ao determinado em legislação específica.

Art. 57 Na situação de quebra ou danos que ocasionem a paralisação do medidor, quando detectada pela CONCESSIONÁRIA ou a esta comunicada pelo USUÁRIO, será efetuada a sua substituição imediata, podendo ser emitida fatura, com base no consumo médio dos últimos três meses, ou com base nos critérios estabelecidos no Artigo 86 deste Regulamento.

CAPÍTULO III - DA RETIRADA E DESMONTAGEM DOS MEDIDORES

Art. 58 A conexão e desconexão do medidor ou aparelho de medição serão sempre realizadas pela CONCESSIONÁRIA, que poderá lacrar a instalação do mesmo.

Parágrafo único. A única autorizada a retirar o lacre de instalação, por razões que entender conveniente, é a CONCESSIONÁRIA.

TÍTULO XI - DAS CARACTERÍSTICAS E FORNECIMENTO

Art. 59 Em função do uso que se faça da água, o fornecimento tipificar-se-á em:

I - USO RESIDENCIAL: são aqueles em que a água é utilizada exclusivamente para atender as necessidades básicas, nas residências, ou seja, para fins de moradia;

II - USO COMERCIAL: serão considerados como tais, todos aqueles fornecimentos para estabelecimentos que exerçam atividades com fins lucrativos

III - USO INDUSTRIAL: serão considerados todos aqueles fornecimentos para estabelecimentos que exerçam atividade industrial;

IV - USO PÚBLICO: são destinados para o exercício de atividades de Órgãos da Administração Direta do Poder Público, Autarquias e Fundações;

V - fornecimento para fins agrícolas: é destinado à irrigação para obtenção de produtos agrícolas, estando compreendidas neste uso as explorações industriais de floricultura;

VI - as instalações de hidrantes no interior das edificações, qualquer que seja o destino ou uso destas, requererão um fornecimento de água exclusivo e o cumprimento, para todos os efeitos, das condições que este regulamento prescreve para as instalações do abastecimento de rotina;

VII - fornecimento para outros USUÁRIOS: serão considerados como tais, aqueles não enumerados nos demais grupos deste artigo, tais como: USUÁRIOS circunstanciais ou esporádicos, os quase serão enquadrados na categoria correspondente.

TÍTULO XII - DA CONTRATAÇÃO E RECADASTRAMENTO DE USUARIOS

CAPÍTULO I - DA CONTRATAÇÃO

Art. 60 Os contratos de fornecimento serão formalizados para cada unidade residencial, apartamento, imóvel sem edificação, quando solicitado pelo proprietário, comércio, indústria ou obra que se constitua em uma unidade de consumo independente.

Parágrafo único. Cada fornecimento ficará restrito ao uso para o qual se contratou.

Art. 61 Os contratos de fornecimento serão formalizados entre a CONCESSIONÁRIA e o USUÁRIO, com a interveniência do proprietário do imóvel, que poderá ser demonstrada através de autorização de uso do imóvel emitida pelo proprietário.

Art. 62 Os contratos serão estipulados pelo prazo fixado em cláusula específica e estarão automaticamente prorrogados pelo mesmo período a menos que uma das partes, com um mês de antecedência, comunique formalmente o desejo de dá-lo por encerrado.

Parágrafo único. Em havendo a necessidade por parte do USUÁRIO de requerer o consumo final, o mesmo poderá fazê-lo a qualquer momento, independentemente do prazo previsto no inciso anterior.

Art. 63 Não haverá nenhum fornecimento de água antes da assinatura do instrumento de contrato de ligação com a CONCESSIONÁRIA. Para a assinatura do contrato, o interessado deverá apresentar os documentos abaixo relacionados:

I - Escritura da propriedade ou documento equivalente, contrato de locação e autorização do proprietário do imóvel para solicitar a ligação;

II - Documentos pessoais do USUÁRIO;

III - Em caso de habitação, licença da primeira ocupação (habite-se) ou IPTU;

IV - Se tratar de um local comercial ou de uma indústria, a licença de funcionamento;

V - Se tratar de uma obra, a licença municipal em vigor.

Art. 64 A CONCESSIONÁRIA poderá recusar a realização do contrato de fornecimento mediante as seguintes condições:

I - quando o interessado que solicitou o serviço se negar a assinar o contrato elaborado de acordo com o modelo autorizado, e com as disposições vigentes sobre contratação;

II - quando não apresentar documentação previamente estabelecida;

III - quando as instalações internas do imóvel não se ajustarem as prescrições regulamentares em vigor no momento da solicitação;

IV - quando não houver rede de abastecimento para o fornecimento, exceto as disposições previstas nos artigos. 26 e 27 do presente Regulamento;

V - quando se comprovar que o USUÁRIO se encontra inadimplente com a CONCESSIONÁRIA;

VI - Quando para o imóvel que se pretende contratar o abastecimento já existir um outro contrato e em plena vigência, ocasião em que ocorrerá a sucessão, com anuência da CONCESSIONÁRIA.

Art. 65 Os contratos serão estabelecidos para cada tipo de fornecimento, sendo, para tanto, obrigatório formalizar contratos separados para todos aqueles que exijam aplicações de tarifa ou condições diferentes.

Art. 66 As mudanças de domicílio e a ocupação do mesmo imóvel por uma pessoa distinta da que assinou o contrato exige um novo contrato.



Art. 67 Para a execução de obras de urbanização ou rotineiras e daquelas que são realizadas nas ruas, vias públicas ou bens de domínio público, a CONCESSIONÁRIA poderá autorizar o uso da água proveniente dos hidrantes com conhecimento da Prefeitura.

I – O contratante deverá providenciar previamente perante a CONCESSIONÁRIA um depósito cujo valor será fixado pela mesma, que deverá levar em consideração a finalidade do consumo. A constituição deste depósito e o direito de utilizar a água ficarão estabelecidos em um termo específico, consignando-se, inclusive, que o depósito será devolvido ao contratante no vencimento do termo, se constatado que o mesmo não tem nenhum débito.

II – O consumo de água a que se refere o “caput” será cobrado de acordo como volume registrado.

CAPÍTULO II - DO RECADASTRAMENTO DE USUÁRIOS

Art. 68 A irregularidade prevista no inciso I do art. 108 não atinge as ligações já existentes quando da aprovação deste Regulamento, desde que os USUÁRIOS procedam com o recadastramento a pedido da CONCESSIONÁRIA.

Art. 69 Para assinatura do contrato, o USUÁRIO já existente deverá apresentar, obrigatoriamente, cópia dos documentos constantes dos incisos I e II do art. 63, os quais deverão ser solicitados pela CONCESSIONÁRIA. De posse destes documentos, esta elaborará o contrato, encaminhando-o ao USUÁRIO para assinatura.

§1º O USUÁRIO que não devolver o contrato assinado ou não justificar porque não o fez no prazo 90 (noventa) dias, deverá comparecer em um dos Postos de Atendimento da CONCESSIONÁRIA para proceder com o recadastramento.

§2º O USUÁRIO que comprovadamente recebeu a solicitação para encaminhamento da documentação e não o fez, ou não devolveu o contrato no prazo previsto no parágrafo anterior, poderá ter suspenso seu abastecimento, após 15 (quinze) dias da notificação.

TÍTULO XIII - DA GARANTIA DE PRESSÃO E VAZÃO

CAPÍTULO I - REGULARIDADE NO FORNECIMENTO

Art. 70 O fornecimento de água terá uma pressão garantida pela CONCESSIONÁRIA, para todos os abastecimentos, cuja altura de entrada do tubo ascendente ou montante em relação ao nível da calçada onde se efetue a ligação, seja igual ou inferior ao estabelecido em particular para cada rede de abastecimento.

TÍTULO XIV - DA CONTINUIDADE E SUSPENSÕES TEMPORÁRIAS NOS SERVIÇOS

Art. 71 Salvo causas de força maior ou defeitos existentes nas instalações públicas, a CONCESSIONÁRIA fica obrigada a manter de forma permanente a prestação dos serviços.

Art. 72 A CONCESSIONÁRIA poderá suspender temporariamente o serviço quando:

- I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança de pessoas e bens;
- II - Em caso de calamidade pública, considerando a segurança dos USUÁRIOS;
- III - na suposição de perda de potabilidade da água que implique em risco iminente para saúde da população abastecida;

IV - Nas causas previstas no art. 109 e na alínea "b", inciso II do art. 118.

Art. 73 Nas interrupções previsíveis e programáveis de mais de 06 (seis) horas, a CONCESSIONÁRIA deverá avisar os USUÁRIOS através dos meios de comunicação de grande alcance ou diretamente aos USUÁRIOS afetados, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

Parágrafo único. As interrupções programáveis deverão ser comunicadas oficialmente a ENTIDADE REGULADORA.

Art. 74 No caso de uma interrupção do serviço que tenha duração superior a 24 (vinte e quatro) horas, a CONCESSIONÁRIA deverá prever um serviço de abastecimento de emergência aos USUÁRIOS afetados. Este prazo deverá ser reduzido pela CONCESSIONÁRIA ao máximo de 6 (seis) horas,

tratando-se de estabelecimentos hospitalares, clínicas, sanatórios, outras entidades prestadoras de serviços de saúde com internação de pacientes ou custódias permanentes e instituições carcerárias.

§1º As custas do abastecimento correrão por conta do USUÁRIO, sendo a CONCESSIONÁRIA remunerada pela cobrança da tarifa aplicada ao volume de água abastecida, conforme estrutura tarifária determinada pelo PODER CONCEDENTE;

§2º A cobrança deste abastecimento emergencial será efetuada na fatura subsequente ao atendimento.

Art. 75 A CONCESSIONÁRIA deverá informar, através dos meios de comunicação ou diretamente aos USUÁRIOS, o tempo aproximado de duração da interrupção, bem como o horário para as restrições que serão impostas aos USUÁRIOS, ressalvando-se os casos de reconhecida urgência.

TÍTULO XV - DOS RESERVATÓRIOS

Art. 76 Sem prejuízo do que estabelecer a norma aplicável a cada setor, todos os locais em que se desenvolvam qualquer tipo de atividade em que a água represente uma permanente e inevitável necessidade para segurança e saúde pública, e especialmente nos centros de saúde, depósitos de material inflamáveis e combustíveis, além de grandes centros comerciais, deverão dispor de reservatórios com capacidade suficiente para seu abastecimento por no mínimo 24 (vinte e quatro) horas, e adotar as medidas necessárias para colaborar com a garantia da continuidade do serviço.

Art. 77 A CONCESSIONÁRIA deverá dimensionar e orientar os responsáveis pelas indústrias em que a água represente um elemento indispensável no processo de produção ou conservação de produtos, a manter um reservatório com capacidade para suportar o seu auto abastecimento por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) horas.

Parágrafo único. Os reservatórios serão de materiais resistentes à corrosão, devendo manter-se limpos e desinfetados, respondendo o proprietário da instalação interna pelas possíveis contaminações que possam ser causadas por omissão, vazamento ou má conservação.

TÍTULO XVI - PERIODICIDADE DE LEITURAS

CAPÍTULO I - LEITURAS, CONSUMO E FATURAMENTO

Art. 78 A CONCESSIONÁRIA será obrigada a manter o atual sistema de execução de leituras de medidores permanente e periódico, de tal forma que, para cada USUÁRIO, os ciclos de leitura tenham, sempre que possível, o mesmo número de dias.

Parágrafo único. O atual cronograma de execução de leituras de medidores poderá ser modificado mediante autorização da ENTIDADE DE REGULADORA.

CAPÍTULO II - HORÁRIO DE LEITURAS

Art. 79 Para que a CONCESSIONÁRIA cumpra com o cronograma estabelecido no art. 78, a leitura do medidor será realizada de segunda-feira a domingo, das 08:00 as 18:00 horas, por pessoas autorizadas pela CONCESSIONÁRIA e devidamente identificadas.

Parágrafo único. Poderá ocorrer a leitura em outro horário, desde que haja entendimento, prévio e formal, entre o USUÁRIO e a CONCESSIONÁRIA.

Art. 80 Nos casos em que forem concedidos fornecimentos eventuais, controlados mediante equipamentos de medição tipo móvel, o USUÁRIO estará obrigado a apresentar nos locais indicados o respectivo contrato, e dentro das datas igualmente estabelecidas no dito documento, os mencionados equipamentos de medida para a realização da leitura.

CAPÍTULO III - LEITURA PELO USUÁRIO

Art. 81 Quando, por ausência do USUÁRIO, não for possível a realização da leitura, será depositado, em sua caixa de correio, pelo leiturista, um formulário que deverá constar:

- I - nome do USUÁRIO e endereço do fornecimento;
- II - data estabelecida para realização da leitura;

- III - data em que o USUÁRIO efetuou sua leitura;
- IV - Prazo máximo para facilitar a realização da leitura que não poderá ser inferior a 48 (quarenta e oito) horas;
- V - Leitura do medidor;
- VI - diferentes formas de fazer chegar a leitura do medidor a CONCESSIONÁRIA;
- VII - advertência de que, se a CONCESSIONÁRIA não dispuser da leitura no prazo fixado, esta fará uma estimativa dos consumos para evitar uma acumulação dos mesmos, tomando-se os 3 (três) meses anteriores, salvo se neste período ocorreu vazamento, sendo que neste caso será excluído este consumo e considerado outro imediatamente anterior;
- VIII - a CONCESSIONÁRIA será a responsável pelo preenchimento dos itens II, IV, VI e VII, e os USUÁRIOS pelos itens I, III e V do formulário de autoleitura.

TÍTULO XVII - DO CONSUMO

CAPÍTULO I - DA DETERMINAÇÃO DOS CONSUMOS

Art. 82 Como norma geral, a determinação dos consumos que se faz para cada USUÁRIO será pela diferença entre as leituras de dois períodos consecutivos de faturamento.

Parágrafo único. A CONCESSIONÁRIA, para definição da estrutura de remuneração e cobrança dos serviços prestados, poderá levar ainda em consideração a categoria dos USUÁRIOS, distribuídas por faixas de consumo ou quantidades crescentes de utilização de consumos.

Art. 83 A CONCESSIONÁRIA terá como referência para o faturamento dos consumos, exclusivamente, os equipamentos de medição devidamente homologados, não sendo obrigada a aceitar as reclamações que se baseiam em leitura de medidores que não foram instalados pela mesma.

Art. 84 Qualquer vazamento de água, ou acréscimo de volume que seja medido, será faturado ao USUÁRIO, de acordo com as tarifas correspondentes, desde que os mesmos não sejam de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

Art. 85 Se eventualmente, a CONCESSIONÁRIA ao realizar o trabalho de leitura constatar consumo superior ao consumo do mês anterior, mais duas vezes o desvio padrão dos consumos do USUÁRIO, esta o notificará do ocorrido para que tome providências cabíveis no sentido de vistoriar as instalações de seu imóvel.

Parágrafo Único. A ocorrência, por qualquer motivo, de vazamento nas instalações internas do imóvel ou de consumo exorbitante do volume de água, devidamente registrado pelo hidrômetro, não ocasionado por ação ou omissão da CONCESSIONÁRIA, será de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO, a quem competirá o pagamento da respectiva fatura.

CAPÍTULO II - DO CONSUMO ESTIMADO

Art. 86 Quando não for possível conhecer os consumos medidos, em consequência da quebra no equipamento de medição ou pela ausência do USUÁRIO no momento em que tentou realizar a leitura, ou não recebimento do formulário de autoleitura dentro do prazo fixado no mesmo, o faturamento do consumo será efetuado com base na média dos três últimos consumos.

§1º Nos casos onde não existirem os dados históricos para obter a média a que alude o "caput", o faturamento será feito com base em um consumo medido de no mínimo 72 (setenta e duas) horas extrapolado para um período de consumo.

§2º Os consumos assim estimados terão caráter provisório numa situação de quebra do medidor, até que ocorra a sua substituição.

§3º Nos casos de consumo não medido por inexistência de hidrômetro instalado na ligação, ocorrerá faturamento de acordo com a cota básica para cada categoria.

TÍTULO XVIII - DO FATURAMENTO

CAPÍTULO I - DO OBJETO E PERIODICIDADE DO FATURAMENTO

Art. 87 Serão objetos do faturamento pela CONCESSIONÁRIA todos os serviços de sua exclusiva responsabilidade, além do faturamento do consumo de água.

Art. 88 A CONCESSIONÁRIA poderá modificar a periodicidade dos ciclos de faturamento, desde que autorizada pela ENTIDADE REGULADORA e observando a Legislação vigente, ficando a mesma obrigada a notificar o fato aos USUÁRIOS, a fim de que os mesmos possam escolher a data de vencimento da sua conta.

CAPÍTULO II - DOS REQUISITOS DAS FATURAS E/OU CONTAS

Art. 89 Nas faturas ou contas emitidas pela CONCESSIONÁRIA deverão constar, claramente, no mínimo, as seguintes informações:

- I - Nome do USUÁRIO;
- II - endereço e objeto do fornecimento;
- III - endereço da notificação, se é distinto e figura como tal no contrato;

- IV - tarifa aplicada;
- V - Capacidade, marca e número de série do medidor ou do equipamento de medição;
- VI - Leituras do medidor que determinam consumo faturado e as datas da mesma que determinam o prazo de faturamento;
- VII - indicação se os consumos faturados são reais ou estimados;
- VIII - indicação diferenciada dos serviços que foram faturados;
- IX - Valor dos impostos devidos;
- X - Valor total dos serviços prestados;
- XI - telefone e endereço comercial da CONCESSIONÁRIA, onde possa se dirigir para obter informações e endereços onde possam ser efetuados os pagamentos e o prazo para efetuá-los;
- XII - as exigências constantes de legislação específica.

Art. 90 A CONCESSIONÁRIA poderá efetuar o débito de convênios ou outros serviços, desde que previamente autorizados pelos USUÁRIOS.

CAPÍTULO III - DA FORMA E PRAZO DE PAGAMENTO DAS FATURAS OU CONTAS

Art. 91 O USUÁRIO poderá pagar os valores cobrados pela CONCESSIONÁRIA nos seus escritórios, bancos ou outros estabelecimentos autorizados pela mesma, ou diretamente na sua conta corrente em um banco, desde por ele autorizado.

Parágrafo único. Igualmente, em casos excepcionais, o USUÁRIO poderá pagar mediante recibo postal ou recibo bancário, sempre em conformidade prévia e expressa da CONCESSIONÁRIA.

Art. 92 Em caso de devolução de recibos pelas entidades bancárias, por causas imputáveis ao USUÁRIO, será por conta do mesmo a totalidade dos gastos relativos a esta devolução, incluindo a cobrança de juros de mora correspondentes.

Art. 93 O USUÁRIO receberá a fatura com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data de vencimento, para que efetue o seu pagamento.

§1º Se o usuário não fizer o pagamento no prazo, o valor cobrado estará sujeito a acréscimo de juros demora de 1% a.m. (um por cento ao mês), multa de 2% (dois por cento) e atualização monetária pelo mesmo índice aplicado para reajuste tarifário e demais acréscimos previstos na legislação vigente.

§2º A critério do USUÁRIO, o prazo para pagamento da fatura poderá ser reduzido.

Art. 94 Em caso de inadimplência no pagamento das faturas poderá a CONCESSIONÁRIA incluir o nome do USUÁRIO no cadastro do Serviço de Proteção ao Crédito - SPC, SERASA, Cartórios, ou outros órgãos que prestam o mesmo serviço, bem como adotar todas as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

CAPÍTULO IV - DA CORREÇÃO DOS ERROS DE FATURAMENTO