

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DO NATAL

RESOLUÇÃO Nº 004/2008, de 19 de junho de 2008.

Estabelece as condições gerais na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário no Município de Natal, em conformidade com a Lei Municipal nº 5.346/2001, Lei Federal nº 11.445/2007.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DO NATAL - ARSBAN,

Considerando as atribuições legais previstas na Lei nº 5.346, 28 de dezembro de 2001;

Considerando a homologação da presente resolução pelo Conselho Municipal de Saneamento Básico ocorrida na 67ª Reunião Ordinária, realizada no dia 18 de junho de 2008.

RESOLVE:

CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1º - Esta Resolução objetiva estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, regulados pela Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Município de Natal – ARSBAN, disciplinando o relacionamento entre a Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte - CAERN e os seus USUÁRIOS.

CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 2º - Os serviços públicos de água potável e esgotamento sanitário serão prestados com base nos seguintes princípios fundamentais:

I - universalização do acesso;

II - integralidade, compreendida como o conjunto de todas as atividades e componentes de cada um dos diversos serviços de saneamento básico, propiciando à população o acesso na conformidade de suas necessidades e maximizando a eficácia das ações e resultados;

III - abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo dos resíduos sólidos realizados de formas adequadas à saúde pública e à proteção do meio ambiente;

IV - disponibilidade, em todas as áreas urbanas, de serviços de drenagem e de manejo das águas pluviais adequados à saúde pública e à segurança da vida e do patrimônio público e privado;

V - adoção de métodos, técnicas e processos que considerem as peculiaridades locais e regionais;

VI - articulação com as políticas de desenvolvimento urbano e regional, de habitação, de combate à pobreza e de sua erradicação, de proteção ambiental, de promoção da saúde e outras de relevante interesse social voltadas para a melhoria da qualidade de vida, para as quais o saneamento básico seja fator determinante;

VII - eficiência e sustentabilidade econômica;

VIII - utilização de tecnologias apropriadas, considerando a capacidade de pagamento dos usuários e a adoção de soluções graduais e progressivas;

IX - transparência das ações, baseada em sistemas de informações e processos decisórios institucionalizados;

X - controle social;

XI - segurança, qualidade e regularidade;

XII - integração das infra-estruturas e serviços com a gestão eficiente dos recursos hídricos.

CAPÍTULO III DA COMPETÊNCIA

Art. 3º - Compete à Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte - CAERN, o planejamento e a execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, tratamento, reservação e distribuição de água, coleta, transporte, tratamento e destinação final dos esgotos, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores e o monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução, observado o contrato de concessão do município de Natal e a legislação pertinente.

CAPÍTULO IV DA TERMINOLOGIA

Art. 4º - Ficam definidos, a seguir, os conceitos das terminologias mais usuais nesta Resolução:

I - aferição do hidrômetro - processo de verificação da regularidade do hidrômetro em relação aos limites estabelecidos pela legislação metrológica e normas pertinentes;

II - alimentador predial - tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a válvula do flutuador do reservatório predial;

III - cadastro de USUÁRIOS - conjunto de informações, para identificação dos USUÁRIOS, destinadas ao controle da prestação de serviços, gerenciamento comercial e desenvolvimento de políticas e ações mercadológicas.

IV - caixa de ligação de esgoto - dispositivo que interliga o coletor predial de esgoto ao ramal coletor da rede coletora de esgoto;

V - coletor predial - tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação;

VI - contrato de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário - instrumento pelo qual a CAERN e o USUÁRIO ajustam as características técnicas e as condições comerciais do abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

VII - contrato de adesão - instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo o conteúdo das mesmas ser modificado pela CAERN ou pelo USUÁRIO;

VIII - corte - interrupção do abastecimento de água e/ou coleta de esgoto para o imóvel.

IX - despejo não doméstico - resíduo líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos;

X - esgoto sanitário - resíduo líquido proveniente do uso da água para fins higiênicos;

- XI - economia - moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;
- XII - fatura de água e/ou esgoto - documento com características e efeitos de uma fatura comercial, que apresenta a relação de produtos e/ou serviços prestados e habilita a CAERN para a cobrança dos mesmos.
- XIII - fonte alternativa de abastecimento - fornecimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento;
- XIV - grande consumidor – categoria de USUÁRIOS que apresenta consumo médio elevado, de acordo com classificação estabelecida em normas específicas.
- XV - hidrômetro - aparelho destinado a medir e registrar, cumulativamente, o volume de água fornecido a um imóvel;
- XVI - instalação predial de água - conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados a jusante do ponto de entrega de água e empregados para a distribuição de água na unidade usuária;
- XVII - instalação predial de esgoto - conjunto de tubulações, conexões, equipamentos e peças especiais localizadas a montante do ponto de coleta de esgoto;
- XVIII - lacre - dispositivo destinado a caracterizar a violabilidade do hidrômetro, ligação de água ou da interrupção do abastecimento;
- XIX - ligação - é a interligação do sistema público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário ao ramal predial do imóvel;
- XX - padrão de ligação de água - conjunto constituído pelo cavalete, registro e hidrômetro;
- XXI - ponto de entrega de água - é o ponto de conexão da rede pública de água com as instalações de utilização do USUÁRIO (alimentador predial);
- XXII - ponto de coleta de esgoto - é o ponto de conexão da caixa de ligação de esgoto à rede coletora de esgoto;
- XXIII - ramal predial de água - conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede de distribuição de água e o ponto de entrega de água;
- XXIV - ramal predial de esgoto - conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede coletora de esgoto e a caixa de ligação;
- XXV - rede de distribuição de água - conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;
- XXVI - rede coletora de esgoto - conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de coleta de esgotos;
- XXVII - religação - procedimento efetuado pela CAERN que objetiva restabelecer o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário para a unidade usuária;
- XXVIII - sistema público de abastecimento de água - conjunto de tubulações, estações de tratamento, elevatórias, reservatórios, equipamentos e demais instalações destinadas ao abastecimento de água potável;
- XXIX - sistema público de esgotamento sanitário - conjunto de tubulações, estações de tratamento, elevatórias, equipamentos e demais instalações destinadas a coletar, transportar, tratar e dispor adequadamente os esgotos;
- XXX - supressão do ramal predial - retirada do ramal predial que conecta a rede pública ao ramal predial do imóvel.
- XXXI - USUÁRIO - toda pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar a CAERN o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e assumir a responsabilidade pelo pagamento dos serviços prestados e pelo cumprimento das obrigações legais e regulamentares;
- XXXII - unidade usuária - economia ou conjunto de economias atendidas através de uma única ligação de água e/ou de esgoto.

CAPÍTULO V

DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 5º - O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por ser um ato voluntário do interessado, no qual é solicitado o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário a CAERN, vinculando-se os solicitantes às condições regulamentares dos contratos respectivos.

§ 1º - Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto, a CAERN cientificará o USUÁRIO da:

I - obrigatoriedade de:

- a) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas;
- b) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas e padrões expedidos pela CAERN e órgãos oficiais pertinentes;
- c) instalar em locais apropriados de livre acesso, caixas destinadas à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme padrão de ligação de água e/ou esgoto da CAERN;
- d) informar o número de pontos de utilização de água na unidade usuária;
- e) celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;
- f) fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes;
- g) apresentar carteira de identidade, ou na ausência desta, de outro documento de identificação e o número de registro no Cadastro de Pessoa Física – CPF, quando pessoa física. No caso de pessoa jurídica, o número de registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.

II - eventual necessidade de:

- a) executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos conforme a vazão disponível e a demanda a ser atendida;
- b) obter autorização dos órgãos competentes para a construção de adutoras e/ ou interceptores quando forem destinados a uso exclusivo do interessado;
- c) apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando a unidade usuária localizar-se em área com restrições de ocupação;
- d) participar financeiramente das despesas relativas às instalações necessárias ao abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, na forma das normas legais e regulamentares;
- f) aprovar previamente o projeto de extensão de rede pública de distribuição de água e/ou coleta de esgoto, quando houver interesse próprio na sua execução, elaborado de acordo com as normas técnicas específicas sobre o assunto.

§ 2º - A CAERN encaminhará aos USUÁRIOS cópia do contrato de adesão após 60 dias da entrada em vigor desta Resolução.

§ 3º - O contrato de adesão deverá ser proposto pela CAERN e aprovado pela ARSBAN e COMSAB.

4º - A CAERN disponibilizará cópia do “Guia de Instalações Prediais de Água e Esgoto” a todos os USUÁRIOS que manifestarem interesse, em todos os pontos de atendimento da empresa.

§ 5º - As ligações podem ser temporárias ou definitivas.

Art. 6º - Nos pedidos de ligação de água e/ou esgoto para estabelecimentos industriais ou de serviços, que tenham a água como insumo, deverá o solicitante declarar a previsão mensal do consumo de água e a vazão de esgoto.

Art. 7º - Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pela CAERN, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, nos casos de:

I - serem superadas as distâncias previstas no art. 23;

II - haver necessidade de readequação da rede pública.

Art. 8º - O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou esgoto será orientado sobre o disposto nesta Resolução.

Art. 9º - A CAERN poderá condicionar o atendimento dos serviços solicitados por quem tenha débitos decorrentes da prestação do serviço à quitação dos valores devidos.

Parágrafo único – A CAERN não poderá condicionar a ligação da unidade usuária ao pagamento de débito que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário ou não autorizado pelo USUÁRIO.

Art. 10 - As ligações de água e de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pela CAERN, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Art. 11 - Lanchonetes, barracas, quiosques, trailer e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

CAPÍTULO VI

DO PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA E DO PONTO DE COLETA DE ESGOTO

Art. 12 - O ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto deve situar-se em local de fácil acesso que permita a colocação do hidrômetro ou a instalação da caixa de inspeção e facilite a execução dos serviços comerciais e operacionais.

§ 1º - Havendo uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de entrega de água situar-se-á no limite da via pública com a primeira propriedade intermediária.

§ 2º - Havendo conveniência técnica e observados os padrões de ligação da CAERN, o ponto de entrega poderá situar-se dentro do imóvel em que se localizar a unidade usuária.

Art. 13 - É de responsabilidade da CAERN, até o ponto de entrega de água e/ou de coleta de esgoto, elaborar os projetos, executar as obras necessárias e participar financeiramente, nos termos das normas legais e regulamentares.

§ 1º - As obras de que trata o “caput” deste artigo, se pactuado entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de firma habilitada, desde que os projetos sejam elaborados de acordo com as normas e padrões técnicos e que não interfiram nas instalações em operação da CAERN.

§ 2º - As instalações resultantes das obras de que trata o “caput” deste artigo comporão o acervo da rede pública, destinando-se ao atendimento do interessado e de outros USUÁRIOS que possam ser beneficiados com as mesmas.

CAPÍTULO VII

DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

Art. 14 - Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a canteiro de obras, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art. 15 - No pedido de ligação o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido através de hidrômetro.

§ 1º - As despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter temporário, bem como as relativas aos serviços de ligação e desligamento, correrão por conta do USUÁRIO.

§ 2º - A CAERN poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, em até três ciclos completos de faturamento.

§ 3º - Serão consideradas como despesas referidas no parágrafo primeiro, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

Art. 16 - O interessado deverá juntar, ao pedido de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, a planta ou croquis cotado das instalações temporárias.

Parágrafo único - Deverá, ainda, o interessado para ser efetuada sua ligação:

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

II - efetuar o pagamento das despesas conforme os § 1º e § 2º do art. 15;

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

Art. 17 - Em ligações temporárias para construção, o ramal predial será dimensionado, de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva.

Art. 18 - Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes de água e/ou esgoto, a CAERN poderá manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação.

Parágrafo único - O proprietário ou construtor, antes de iniciada a obra, deverá solicitar a regularização da ligação, observado o estabelecido no art. 21, com a apresentação do desenho da instalação provisória e a localização do ramal predial previsto para a ligação definitiva.

Art. 19 – Os serviços prestados pela CAERN referentes à ligação temporária serão objeto de contrato.

CAPÍTULO VIII

DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 20 - As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado a CAERN com a apresentação da comprovação de que foram atendidas as exigências do artigo 4º e da legislação pertinente.

Art. 21 - Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o interessado deverá preparar as instalações de acordo com os padrões da CAERN e efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

Art. 22 - Para atendimento a grandes consumidores, os interessados deverão preencher o formulário de solicitação de estudos sobre viabilidade técnica e apresentar a CAERN para aprovação, antes do início das obras.

Parágrafo único – Os critérios para definição de grande consumidor serão apresentados pela CAERN e aprovados pela ARSBAN.

Art. 23 – A CAERN tomará a seu total e exclusivo encargo a execução das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 20 (vinte) metros em área urbana, medidos desde o ponto de tomada na rede até o caivete ou caixa de inspeção externa.

§ 1º – A distância de 20 (vinte) metros expressa no caput do artigo equivale ao somatório das extensões da rede e do ramal necessários a interligação.

§ 2º – Caso a distância seja maior, a CAERN cobrará do USUÁRIO os custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de ampliação da rede pública de água ou esgoto, adotando critérios de cálculo apresentados pela CAERN e aprovados pela ARSBAN.

§ 3º - Ficará a cargo do USUÁRIO a aquisição e montagem do padrão CAERN.

§ 4º - As instalações resultantes das obras referidas no parágrafo anterior passarão a integrar a rede pública.

§ 5º - Em casos especiais através de celebração de contrato com o USUÁRIO, a CAERN poderá adotar outros critérios, observada a sua viabilidade técnica e econômica.

Art. 24 - O abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário poderá ser interrompido por solicitação do USUÁRIO.

Art. 25 - Os ramais prediais de água e esgoto poderão ser suprimidos das redes públicas por interesse do USUÁRIO, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e na legislação pertinente.

Art. 26 - Correrão por conta do USUÁRIO as despesas com a interrupção e/ou supressão do abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

CAPÍTULO IX

DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Art. 27 - O abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário caracteriza negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando, o USUÁRIO, pelo seu pagamento a partir da ligação dos mesmos e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes.

§ 1º - É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário entre a CAERN e o USUÁRIO responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

- I - para atendimento a grandes consumidores;
- II - quando se tratar de abastecimento de água bruta;
- III - quando os despejos não domésticos não puderem ser lançados “in natura” na rede de esgotos;
- IV - quando, para o abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, a CAERN tiver que fazer investimento específico, devendo o contrato dispor sobre as condições, formas e prazos que assegurem o ressarcimento do ônus relativo ao referido investimento.

§ 2º - O prazo de vigência do contrato de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário poderá ser ajustado livremente entre as partes, desde que considerados os requisitos legais e técnicos.

§ 3º - O contrato para fornecimento de água bruta deverá estabelecer a responsabilidade do USUÁRIO quanto aos riscos de utilização desta água.

§ 4º - Os critérios gerais para celebração de contratos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário deverão ser apresentados pela CAERN e aprovados pela ARSBAN.

CAPÍTULO X

DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 28 - A execução e manutenção das instalações prediais de água e esgotos são de responsabilidade dos respectivos USUÁRIOS e deverão ser projetadas e executadas conforme normas legais, técnicas e regulamentares, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes.

Parágrafo único - A CAERN não será responsável, ainda que tenha procedido vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do USUÁRIO, ou de sua má utilização.

Art. 29 - É vedado:

- I - a interconexão do alimentador predial de água com tubulações alimentadas por água não procedente da rede pública;
- II - a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;
- III - o uso de dispositivos intercalados no alimentador predial que prejudiquem o abastecimento público de água;
- IV - o despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários;
- V - a derivação de tubulações da instalação de esgoto para coleta de outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação.

Art. 30 - Os imóveis ou parte dos mesmos poderão ter abastecimento direto de água, desde que a entrada da tubulação alimentadora do reservatório superior esteja a uma altura máxima de 10,0 (dez) metros acima do nível do eixo da via pública.

Parágrafo único - Nos demais casos, quando for necessária a utilização de bombeamento, o USUÁRIO se responsabilizará pela construção, operação e manutenção da respectiva estação, obedecidas as especificações técnicas da CAERN.

Art. 31 - As obras e instalações necessárias ao esgotamento dos prédios ou parte de prédios situados abaixo do nível da via pública e dos que não puderem ser esgotados pela rede da CAERN, em virtude das limitações

impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado, obedecidas as especificações técnicas da CAERN.

CAPÍTULO XI

DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 32 - Os ramais prediais serão assentados pela CAERN com ônus para o USUÁRIO, observado o disposto nos artigos 15, 16 e 21 desta Resolução.

Parágrafo único - O abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário será realizado através de ramal predial para cada unidade usuária

Art. 33 - Compete a CAERN, quando solicitado e justificado, informar ao interessado a pressão e vazão na rede de distribuição de água e capacidade de vazão da rede coletora de esgoto.

Art. 34 - As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 35 - Nas ligações já existentes, a CAERN providenciará a individualização do ramal predial a pedido do USUÁRIO, desde que tecnicamente viável, mediante o prévio desmembramento total e definitivo das instalações prediais.

Art. 36 - A substituição do ramal predial será de responsabilidade da CAERN, sendo realizada com ônus para o USUÁRIO, exceto nos casos de manutenção e operação.

Art. 37 - A operação e a manutenção dos ramais condominiais de esgoto serão atribuições dos USUÁRIOS e da CAERN em regime de parceria

Art. 38 - Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, o USUÁRIO deverá solicitar a CAERN as correções necessárias.

§ 1º - É vedado ao USUÁRIO intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto.

§ 2º - Os danos causados pela intervenção indevida do USUÁRIO nas redes ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pela CAERN, por conta do USUÁRIO, cabendo-lhe as penalidades previstas nesta Resolução.

Art. 39 - A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo USUÁRIO em particular, será de responsabilidade do mesmo.

§ 1º - As restaurações de que trata este artigo ficarão sob responsabilidade da CAERN, quando o serviço realizado for de iniciativa e interesse da própria Empresa.

§ 2º - A CAERN deve reparar no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, as danificações que causar às vias e logradouros públicos, por força da execução de obras e serviços de sua responsabilidade.

§ 3º - A não reparação do pavimento no prazo estabelecido no parágrafo anterior sujeitará a CAERN ao pagamento de penalidade pecuniária nos termos da Lei municipal nº 5.020 de 06 de julho de 1988.

CAPÍTULO XII

DOS LOTEAMENTOS, GRUPAMENTO DE EDIFICAÇÕES, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 40 - Em loteamentos, grupamento de edificações, ruas particulares e outros empreendimentos similares, os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão disponibilizados se houver viabilidade técnica, observadas as disposições regulamentares.

Parágrafo único - Se verificada a viabilidade, a CAERN deverá fornecer as diretrizes para o sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário do empreendimento.

Art. 41 - As áreas necessárias às instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, situadas fora dos limites dos logradouros públicos, voltadas ao atendimento do empreendimento, deverão ser cedidas a título gratuito.

Art. 42 – A execução de obras dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como a cessão de bens a estes necessários, serão objeto de instrumento contratual específico a ser firmado entre o interessado e a CAERN.

Parágrafo único – As tubulações, áreas e equipamentos instalados pelos interessados nos logradouros de loteamento, grupamento de edificações, ruas particulares e outros empreendimentos similares, situadas à montante dos pontos de entrega de água e a jusante dos pontos de coleta de esgoto, passarão a integrar os sistemas públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde o momento em que estas forem ligadas.

Art. 43 – As obras dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de loteamento, grupamento de edificações, ruas particulares e outros empreendimentos similares serão custeadas pelos interessados e poderão ser construídas pelos mesmos, conforme projeto aprovado e sob a fiscalização da CAERN.

Parágrafo único - Quando as instalações se destinarem a servir a outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre as partes beneficiadas.

Art. 44 – As interligações das redes de loteamento, grupamento de edificações, ruas particulares e outros empreendimentos similares às redes dos sistemas de água e esgoto somente serão executadas pela CAERN, depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões e pagas as eventuais despesas pelo interessado.

Parágrafo único - As obras de que trata este artigo, terão seu recebimento definitivo, após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, observadas as posturas municipais vigentes.

Art. 45 – Os prédios de ruas particulares poderão ter ramais prediais individuais derivados de ramais distribuidores e coletores, ligados aos respectivos sistemas públicos da CAERN.

Art. 46 – Sempre que for ampliado o condomínio, loteamento, conjunto habitacional ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, correrão por conta do proprietário ou incorporador.

CAPÍTULO XIII

DOS HIDRÔMETROS E DO VOLUME DE ESGOTO

Art. 47 – Todas as ligações de água deverão ter seu consumo medido através de hidrômetro.

§1º - As ligações de água objeto do artigo 10º deverão ser obrigatoriamente dotadas de hidrômetros.

§2º - É obrigatória a medição individualizada por unidade autônoma dos edifícios e condomínios nos termos da Lei Municipal nº 238/2006.

§3º - Aos edifícios e condomínios não contemplados nos termos da Lei Municipal nº 238/2006, é facultada a medição individualizada, através de hidrômetro, desde que as condições técnicas a permitam, correndo todas as despesas às expensas dos USUÁRIOS.

Art. 48 - Os hidrômetros e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com a CAERN.

Parágrafo único - Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pela CAERN.

Art. 49 - Somente a CAERN ou seu preposto, poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro, bem como indicar novos locais de instalação.

§1º - É facultado a CAERN, mediante aviso ao USUÁRIO, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações, quando constatada a necessidade técnica de intervir nos mesmos.

§2º - A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos será executada pela CAERN, sem ônus para o USUÁRIO.

§3º - A substituição do hidrômetro decorrente da violação de seus mecanismos será executada pela CAERN, com ônus para o USUÁRIO, além das penalidades previstas.

Art. 50 – A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada por escrito e de forma específica ao USUÁRIO, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

Art. 51 - O USUÁRIO assegurará ao pessoal da CAERN ou seu preposto, o livre acesso ao padrão de ligação de água.

Art. 52 - O USUÁRIO poderá requerer aferição a qualquer tempo, com ônus, nos casos de aferição com resultado normal.

§ 1º - A aferição do hidrômetro será efetuada pelo CAERN no mínimo a cada 5 (cinco) anos, sem ônus para o USUÁRIO.

§ 2º - Poderá o USUÁRIO requerer a aferição gratuita do hidrômetro a qualquer momento nos termos do parágrafo 1º.

§ 3º - Serão considerados em funcionamento normal, os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente.

§ 4º - Quando não for possível a aferição no local da unidade usuária, a CAERN deverá acondicionar o medidor em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao USUÁRIO.

§ 5º - É obrigatória a entrega do laudo de aferição do hidrômetro ao USUÁRIO no prazo de 10 dias após a realização dos testes.

§ 6º - A cada aferição sob quaisquer das situações previstas neste artigo, a CAERN deverá fixar no hidrômetro um selo que conste no mínimo a data de aferição do equipamento.

Art. 53 - O USUÁRIO será ressarcido quando a aferição do hidrômetro demonstrar erro a favor da CAERN, superior aos limites estabelecidos pela legislação metrológica.

§ 1º - Quando for possível identificar o período em que o USUÁRIO foi prejudicado, a CAERN deverá ressarcir no valor correspondente a 2 (duas) vezes o consumo a maior durante o período.

§ 2º - Não sendo possível a identificação do período em que o USUÁRIO foi prejudicado, deverá a CAERN ressarcir o USUÁRIO no valor correspondente a 2 (duas) vezes o consumo cobrado durante os últimos 12 (doze) meses anteriores à detecção do problema.

Art. 54 - O volume de esgoto cobrado ao USUÁRIO será fixado de acordo com a Política Tarifária da Concessão.

§ 1º - A determinação do volume de esgoto dos USUÁRIOS que possuam sistema próprio de abastecimento de água será fixada preferencialmente em função da medição da fonte ou do consumo médio presumido, conforme critérios propostos pela CAERN e aprovados pela ARSBAN.

§ 2º - Os clientes comerciais e industriais que utilizem água para finalidades especiais que ensejam a geração de volume de esgotos inferior ao consumo de água poderão ser objeto de avaliações específicas, para fins de determinação do volume esgotado.

CAPÍTULO XIV

DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

Art. 55 - Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada na CAERN, cabendo a cada ramal de água e/ou de esgoto uma só inscrição.

Parágrafo único - Poderá haver mais de uma inscrição por um único ramal, nos casos previstos no artigo 45.

Art. 56 - A CAERN classificará a economia de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas neste capítulo.

Art. 57 - A fim de permitir a correta classificação da economia, caberá ao interessado informar a CAERN a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o USUÁRIO, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

§ 1º - Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar em novo enquadramento tarifário, a CAERN deverá emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, no prazo de trinta dias após a constatação da classificação incorreta e antes da apresentação da primeira fatura corrigida.

§ 2º - Em casos de erro de classificação da economia por culpa exclusiva da CAERN, o USUÁRIO deverá ser ressarcido dos valores cobrados indevidamente.

Art. 58 - A CAERN deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do USUÁRIO

a) nome completo;

b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou, na ausência desta, outro documento de identificação;

c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física - CPF.

II - número de conta da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária;

IV - número de economias por categorias;

V - data de início do abastecimento de água e/o esgotamento sanitário;

VI - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos trinta e seis ciclos consecutivos e completos;

VII - código referente à tarifa e/ou categoria aplicável.

Art. 59 - Para efeito desta Resolução, os critérios para definição de economia e de suas categorias serão definidos de acordo com a Política Tarifária da Concessão.

CAPÍTULO XV DA RELIGAÇÃO

Art. 60 - Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, serviços, multas e acréscimos incidentes, a CAERN restabelecerá o abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto no prazo de até quarenta e oito horas.

Art. 61 - A CAERN deverá implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de até seis horas, para dias úteis e de até doze horas para feriados, finais de semana e para solicitações após as dezoito horas nos dias úteis, entre o pedido de religação e o atendimento, com ônus para o USUÁRIO.

§ 1º - A CAERN ao adotar a religação de urgência deverá informar ao USUÁRIO, o valor a ser cobrado e os prazos relativos as religações normais e as de urgência.

§ 2º - A religação de urgência em caso de corte indevido deverá ser realizada no prazo de até seis horas, sem ônus para o USUÁRIO.

CAPÍTULO XV DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

Art. 62 - Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em:

I - medidas;

II - não medidas.

Art. 63 - Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

§ 1º - Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume consumido será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos seis meses com valores corretamente medidos, e na falta ou inconsistência deste, será adotado o consumo estimado, comunicando ao USUÁRIO, por escrito, a forma de cálculo a ser utilizada.

§ 2º - O procedimento do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por seis ciclos consecutivos e completos de faturamento, comunicando a CAERN, por escrito, ao USUÁRIO a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

§ 3º - A CAERN somente poderá faturar o serviços prestado através da média aritmética ou estimada por seis ciclos consecutivos.

§ 4º - No faturamento subseqüente à remoção do impedimento, efetuado até o sexto ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido.

§ 5º - No caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base o primeiro ciclo de faturamento, ou fração deste projetada para trinta dias, posterior à instalação do novo equipamento de medição.

§ 6º - As tarifas a serem aplicadas, para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, serão as seguintes:

I - quando houver diferenças a cobrar ou a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas, com os acréscimos legais;

II - quando a tarifa for estruturada por faixas, a diferença a cobrar ou a devolver deve ser apurada mês a mês e o faturamento efetuado adicionalmente ou subtrativamente aos já realizados mensalmente, no período considerado.

Art. 64 - A CAERN efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente trinta dias, observados o mínimo de vinte e sete dias e o máximo de trinta e três dias.

§1º - A primeira fatura deverá corresponder a um período não inferior a 20 (vinte) dias nem superior a 40 (quarenta) dias.

§2º - A duração dos períodos de consumo é fixada de maneira que seja mantido até o número de 12 (doze) faturas por ano

§3º - As faturas serão apresentadas ao USUÁRIO, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pela CAERN.

§4º - A CAERN oferecerá seis datas de vencimento da fatura para escolha do USUÁRIO.

§5º - A CAERN deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos medidores, apresentação e vencimento da fatura, o qual será disponibilizado a ARSBAN até o dia 30 de janeiro de cada ano referente ao período subseqüente de doze meses.

Art. 65 - Para as ligações não medidas, o consumo de água e/ou de esgotamento sanitário será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido.

Parágrafo único - Para as ligações não medidas, o consumo de água será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido, o qual será fixado pela política tarifária da concessão.

CAPÍTULO XVI

DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS E DAS ISENÇÕES TARIFÁRIAS

Art. 66 - Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário executados pela CAERN serão remunerados sob a forma de tarifa, conforme política tarifária definida pela ARSBAN e COMSAB.

Parágrafo único - As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pela CAERN e devidas pelo USUÁRIO, fixadas as datas para pagamento

Art. 67 - A tarifa de despejo não doméstico poderá levar em conta, percentuais relativos à carga poluidora do efluente.

Parágrafo único - Os critérios para tarifação de carga poluidora deverão ser apresentados pela CAERN e aprovados pela ARSBAN.

Art. 68 - Não serão admitidas isenções de pagamento das tarifas de água e esgoto, mesmo quando devidas por órgãos públicos federais, estaduais ou municipais, da administração direta e indireta.

Art. 69 - A fatura deverá ser entregue com antecedência mínima de cinco dias de seu vencimento e conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- I - nome do USUÁRIO;
- II - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;
- III - endereço da unidade usuária;
- IV - número do hidrômetro;
- V - leituras anterior e atual do hidrômetro;
- VI - data da leitura atual;
- VII - consumo de água do mês correspondente à fatura;
- VIII - histórico do volume consumido nos últimos seis meses e média atualizada;
- IX - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;
- X - discriminação do serviço prestado;
- XI - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;
- XII - multa e mora por atraso de pagamento, com informação de fatura vencida;
- XIII – taxa de regulação;
- XIV - o número do telefone 0800 da Ouvidoria e o endereço eletrônico da ARSBAN;
- XV - o número do telefone 0800 e o endereço eletrônico da CAERN.

§ 1º – deverão ainda constar da fatura informações acerca da qualidade da água distribuída no município de acordo com os termos da Lei municipal nº 5.284 de 24 de julho de 2001 e do Decreto federal nº 5.440 de 04 de maio de 2005, e suas atualizações.

§ 2º – Além das informações relacionadas neste artigo, fica facultado a CAERN incluir na fatura outras informações, bem como veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas mensagens ideológicas, político-partidárias e religiosas.

§ 3º - A veiculação de propagandas comerciais nas faturas da CAERN deverá estar de acordo com os critérios gerais da política tarifária estabelecida pela ARSBAN e COMSAB.

Art. 70 - Das faturas emitidas, caberá reclamação pelo interessado.

§ 1º - Constatada que a alta do consumo é proveniente de vazamento oculto, a CAERN:

I - na primeira referência de ocorrência irá faturar por até duas vezes o consumo dos últimos seis meses anteriores ao mês quando se detectou alta no consumo.

II - na segunda referência de ocorrência irá faturar pelo consumo medido, quando o USUÁRIO assumir o ônus pelo vazamento.

§ 2º - A reclamação dos valores consignados nas faturas, até a data do vencimento, terá efeito suspensivo para evitar a interrupção da ligação.

§ 3º - A reclamação improcedente, constatada pela CAERN, não exime o USUÁRIO do pagamento do acréscimo, quando a fatura for liquidada após o vencimento.

Art. 71 - As faturas não quitadas até a data de seu vencimento sofrerão acréscimos de multas e juros na forma legal.

Parágrafo único - O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de débitos anteriores.

Art. 72 - Após o pagamento da fatura, o USUÁRIO poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos e nela incluídos, atualizados conforme o artigo anterior.

Art. 73 - Nos imóveis ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que a CAERN iniciou a operação no logradouro onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública.

Art. 74 - Nas edificações sujeitas à Lei Reguladora de Condomínios e Incorporações, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias.

Art. 75 - A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa da CAERN, nos seguintes casos:

- I - desocupação;
- II - demolição;
- III – unificação ou desmembramento de economias;
- IV - incêndio;
- V - suspensão do abastecimento de água e/ou interrupção da coleta de esgoto;
- VI - outras situações conforme critérios propostos pela CAERN e aprovados pela ARSBAN.

Parágrafo único - O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data de sua anotação no cadastro da CAERN, não tendo efeito retroativo.

Art. 76 – O USUÁRIO com débitos resultantes da prestação de serviços por parte da CAERN poderá ser acionado judicialmente, depois de esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

Art. 77 – A CAERN poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios propostos pela CAERN e aprovados pela ARSBAN.

Parágrafo único – O USUÁRIO beneficiado com o parcelamento dos débitos poderá ter seus serviços restabelecidos.

CAPÍTULO XVIII

DOS PRAZOS E OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS

Art. 78 - O hidrômetro será fornecido e instalado pela CAERN, sem ônus para o USUÁRIO, exceto nos casos previstos nesta Resolução e na legislação específica.

Art. 79 - Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou coleta de esgoto em redes de distribuição e/ou coletora existentes, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no artigo 80:

- I - quatro dias úteis para a vistoria e orientação das instalações de montagem do padrão;
- II – cinco dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

Art. 80 - A CAERN terá o prazo máximo de sessenta dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de distribuição e/ou de coleta de esgotos destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, quando:

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

Art. 81 - Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, a CAERN terá o prazo máximo de cento e vinte dias para iniciar as obras.

Art. 82 - O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras, subadutoras, coletores e interceptores, será estabelecido de comum acordo pelas partes.

Art. 83 - Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo da CAERN, serão suspensos quando:

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

§ 1º - Havendo suspensão da contagem do prazo, o USUÁRIO deverá ser informado.

§ 2º - Os prazos continuarão a fluir logo depois de removido o impedimento.

Art. 84 - A CAERN, desde que requeridos, poderá cobrar dos USUÁRIOS os seguintes serviços:

- I - ligação de unidade usuária;

II - vistoria de unidade usuária;

III - aferição de hidrômetro, exceto os casos previstos no art. 53;

IV - religação de unidade usuária;

V - religação de urgência;

VI - outros serviços disponibilizados pela CAERN, devidamente aprovados pela ARSBAN.

Parágrafo Único - Os prazos para execução dos serviços referidos no “caput” deverão constar da “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, a ser aprovada pela ARSBAN e homologada pelo COMSAB, e disponibilizada aos interessados.

CAPÍTULO XIX

DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 85 – A inobservância de qualquer dispositivo desta Resolução e demais normas vigentes sujeitará o USUÁRIO ou terceiros infratores à notificação e aplicação de penalidades, que poderão ser, conforme a gravidade da infração e/ou irregularidade, multa, suspensão do fornecimento de água ou coleta de esgoto e/ou supressão do ramal predial de água ou esgoto.

Art. 86 – Caracterizam infrações às normas dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, sujeitas à penalidade de multa, as irregularidades tais como:

I - quando decorrido o prazo de ligação temporária ou concluídos os serviços ou obras, não for solicitada a ligação definitiva;

II - lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos sanitários;

III - adulteração de documentos da empresa, pelo USUÁRIO ou por terceiros em benefício deste.

§ 1º – Os valores das multas serão lançados nas correspondentes faturas dos usuários infratores.

§ 2º – Os valores das multas para as infrações e irregularidades de que trata esta Resolução, estarão previstas na “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”.

Art. 87 – São infrações sujeitas à suspensão do fornecimento de água ou da coleta de esgoto, sem prejuízo da aplicação de pena de multa:

I - a reincidência em infrações penalizadas com multa;

II - derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by-pass);

III – negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito com prazo de 30 (trinta) dias;

IV- manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, por parte do usuário;

V - deficiências técnicas e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereçam risco iminente de danos a pessoas ou bens;

VI - ligação ou religação clandestina;

VII - falta de pagamento de faturas após o decurso de trinta dias do vencimento, desde que notificado formalmente 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão;

VIII - revenda de água a terceiros;

IX - lançamento de despejos “in natura”, na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;

§1º – Ao programar a suspensão do fornecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto, a CAERN deverá entregar ao USUÁRIO aviso discriminando o motivo gerador.

§2º - A comunicação de que trata o parágrafo anterior deverá ser feita com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

§3º - A suspensão por falta de pagamento do abastecimento de água e/ou da interrupção da coleta de esgoto, o USUÁRIO que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada com antecedência de trinta dias ao USUÁRIO, para efeito de mediação quanto ao cumprimento do contrato.

Art. 88 – Cessado o motivo da interrupção e pagos os débitos existentes, a CAERN restabelecerá o fornecimento de água e/ou a coleta de esgoto nos prazos estabelecidos na "Tabela de Preços e Prazos de Serviços".

Art. 89 – São infrações sujeitas à supressão do ramal predial de água:

I - Interrupção do abastecimento de água, num período superior a 120 (cento e vinte) dias;

II - Reincidência nas infrações tipificadas no artigo 87 desta Resolução, exceto quanto ao inciso VI;

III - Impedimento, por parte do USUÁRIO, do acesso da CAERN ao imóvel para a efetuação da suspensão do fornecimento de água.

§1º – O USUÁRIO, ao solicitar o retorno da prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, estará sujeito ao pagamento de valor correspondente aos serviços de nova ligação predial e cumprimento das exigências regulamentares.

§2º – No caso de supressão do ramal de esgoto por solicitação do USUÁRIO, esta deve vir acompanhada da concordância dos órgãos de saúde pública e meio ambiente.

§3º – Ao programar a supressão do ramal predial de água ou esgoto, a CAERN deverá entregar ao USUÁRIO aviso discriminando o motivo gerador, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.

§4º – As situações de supressão do ramal predial caracterizam o encerramento da relação contratual entre a CAERN e o USUÁRIO, sem prejuízo da cobrança dos eventuais débitos existentes.

Art. 90 – Conforme a gravidade dos atos de dolo ou má fé, praticados por USUÁRIOS ou terceiros, a CAERN poderá recorrer à denúncia pública.

Parágrafo único - Comprovado qualquer caso de prática irregular conforme artigos 85, 86 e 87, caberá ao USUÁRIO a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.

Art. 91- Constatada a violação dos equipamentos e instalações de medição através de inspeção, que tenha induzido a CAERN a erro de faturamento, serão adotados os seguintes procedimentos:

I - lavratura de “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, numerado seqüencialmente, em formulário próprio da CAERN, com as seguintes informações:

a) identificação do USUÁRIO;

b) endereço da unidade usuária;

c) número de conta da unidade usuária;

d) atividade desenvolvida;

e) tipo de medição;

f) identificação e leitura do hidrômetro;

g) selos e/ou lacres encontrados;

h) descrição detalhada do tipo de irregularidade;

i) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do USUÁRIO presente e sua respectiva identificação;

j) assinatura do servidor da CAERN;

II - uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” será entregue ao USUÁRIO;

III - caso haja recusa no recebimento do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelo correio, com anotação de registro, ao responsável pela unidade usuária.

IV - efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à delegacia de polícia civil e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à segurança pública ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor;

V - proceder à revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados por meio de um dos critérios descritos nas alíneas abaixo e os efetivamente faturados:

- a) aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;
- b) na impossibilidade do emprego do critério anterior, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até doze ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;
- c) no caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas “a” e “b”, o valor do consumo será determinado através de critério presumido

VI - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou agente designado, do consumidor ou de seu representante legal ou, na ausência deste último, de duas testemunhas sem vínculo com a CAERN, à retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado.

CAPÍTULO IX

DAS RESPONSABILIDADES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Art. 92 - A CAERN é responsável pela prestação de serviços adequados a todos os USUÁRIOS, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

§ 1º - Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos do art. 85 desta Resolução.

§ 2º - A CAERN deverá atender às solicitações e reclamações, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na "Tabela de Preços e Prazos de Serviços".

Art. 93 - A CAERN deverá dispor de estrutura de atendimento, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus USUÁRIOS e que possibilite, de forma integrada e organizada, recebimento de solicitações e reclamações.

Art. 94 - A CAERN deverá dispor de sistema para atendimento aos USUÁRIOS por telefone durante vinte e quatro horas do dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.

§ 1º - O USUÁRIO deverá ser informado da data, da hora e do número do registro da respectiva reclamação.

§ 2º - Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos USUÁRIOS serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação a CAERN e a regularização do serviço.

§ 3º - A CAERN deverá encaminhar a ARSBAN relatórios trimestrais acerca de dados do atendimento as solicitações e reclamações dos USUÁRIOS conforme modelo definido pela agência reguladora.

Art. 95 - A CAERN deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a informar ao USUÁRIO sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, à utilização da água tratada e ao uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

Art. 96 - Na prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a CAERN assegurará aos USUÁRIOS, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que, por ventura, lhe sejam causados em função do serviço concedido.

Parágrafo único - Os custos da comprovação dos danos são de responsabilidade da CAERN.

Art. 97 - O USUÁRIO será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos da CAERN.

Art. 98 - A CAERN não poderá suspender a prestação dos serviços, SALDO O DISPOSTO NO ART. 40, DA Lei 11.445/2007.

Art. 99 - É obrigação da CAERN a comunicação às autoridades competentes da existência de USUÁRIOS não interligados aos sistemas públicos de água e esgoto quando disponíveis aos mesmos.

CAPÍTULO XX
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 100 - Os USUÁRIOS poderão receber ação fiscalizadora da CAERN, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução, de acordo com as disposições legais.

Art. 101 - Os USUÁRIOS da CAERN terão a sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução, para conhecimento ou consulta.

Art. 102 - Cabe a ARSBAN resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução.

Art. 103 - Esta Resolução entra em vigor no prazo de seis meses após a sua publicação.

URBANO MEDEIROS LIMA
Diretor-Presidente da ARSBAN