



Documento assinado eletronicamente por **Eriton Gonçalves Damasceno, Diretor(a)**, em 21/09/2018, às 12:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no caput III, art. 17 do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Henrique de Lima Borges, Presidente**, em 21/09/2018, às 13:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no caput III, art. 17 do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.sistemas.ro.gov.br/sei/controlador_externo.php?scap=documento_conferir&id_organ_acessa_externo=0, informando o código verificador 3103092 e o código CRC 24F99122.

RESOLUÇÃO N. 1/2018/AGERO-DIEXEC

RESOLUÇÃO Nº. 027/AGERO, DE 20 DE SETEMBRO DE 2018.

Dispõe sobre a regulamentação da prestação dos serviços de saneamento básico do Estado de Rondônia dá outras providências.

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE RONDÔNIA – AGERO, no uso das suas atribuições, aprovada de acordo com deliberação de sua Diretoria Executiva, com fundamento no artigo 23, inciso IX, da Constituição Federal; Constituição do Estado de Rondônia; Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990; Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 (Lei de concessões de serviços públicos); Lei Federal nº 9.433, de 8 de janeiro de 1997 (Política Nacional de Recursos Hídricos); Lei Federal nº 11.107, de 6 de abril de 2005 (Lei de consórcios públicos); Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007 (Lei de diretrizes nacionais do saneamento básico); Lei Federal nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos); Decreto Federal nº 5.440, de 4 de maio de 2005; Decreto Federal nº 7.217, de 21 de junho de 2010; Decreto Federal nº 7.404, de 23 de dezembro de 2010; Lei Municipal nº 1.884, de 30 de dezembro de 2011, Decreto Municipal nº 3.458 de 25 de abril de 2012; com o objetivo disciplinar a atuação do Estado, no âmbito dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, obedecendo ao disposto nesta Resolução e nas demais normas legais, regulamentares e pactuadas pertinentes.

RESOLVE:

Art. 1º A prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico no Estado de Rondônia, obedecerá ao disposto nesta Resolução.

Capítulo I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 2º Cabe à Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Rondônia – AGERO, a normatização, mediação, regulação, definição de tarifas, controle e fiscalização dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, com vistas a universalização do abastecimento de água potável, esgotamento sanitário (coleta, tratamento e destinação final), gestão de resíduos sólidos urbanos (coleta, tratamento e destinação final), além da drenagem e manejo de águas pluviais urbanas no Estado de Rondônia.

§ 1º Para efeitos desta Resolução, o serviço mencionado no *caput* deste artigo será prestado por designação do poder concedente devidamente regulado pela AGERO.

§ 2º Ficam definidos, a seguir, os conceitos das terminologias mais usuais nesta Resolução:

- I – abastecimento de água – distribuição de água potável ao usuário final, através de ligações à rede distribuidora, após submetida a tratamento prévio;
- II – aferição do hidrômetro – processo de verificação dos erros de indicações do hidrômetro em relação aos limites estabelecidos pela legislação e normas pertinentes;
- III – alimentador predial – tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a válvula de flutuador do reservatório predial;
- IV – caixa de ligação de esgoto – dispositivo que interliga o coletor predial de esgoto ao ramal coletor da rede pública de coleta de esgoto, situado de tal forma que possibilite a inspeção/manutenção;
- V – coleta de esgoto – recolhimento do reflujo líquido através de ligações à rede coletora, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação ambiental;
- VI – coletor predial – tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação;
- VII – contrato de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário -instrumento pelo qual o concessionário e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais do abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;
- VIII – 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 pelo concessionário ou pelo usuário;
- 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 – composição tarifária – conjunto dos parâmetros levados em consideração para a determinação dos custos unitários dos serviços públicos de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, conforme legislação específica;
- XII – 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;
- XIII – elevatória – conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;
- XIV – extravasor – tubulação destinada a escoar eventuais excessos de água ou esgoto;
- XV – fonte alternativa de abastecimento – suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento;
- XVI – hidrômetro – aparelho destinado a medir e registrar, cumulativamente, o volume de água fornecido a um imóvel;

XVII – 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;

XVIII – instalação predial de esgoto – conjunto de tubulações, conexões, equipamentos e peças especiais localizadas a montante do ponto de coleta de esgoto;

XIX – lacre – dispositivo destinado a caracterizar a violabilidade do hidrômetro, ligação de água ou da interrupção do abastecimento;

XX – ligação – é a interligação do sistema público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário ao ramal predial do imóvel;

XXI – limitador de consumo – dispositivo instalado no ramal predial, para limitar o consumo de água;

XXII – monitoramento operacional – acompanhamento e avaliação dos serviços, equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

XXIII – padrão de ligação de água – conjunto constituído pelo cavalete, registro e dispositivos de controle ou de medição de consumo;

XXIV – política de ligação de água – política de normatização das ligações de água com a finalidade de padronizar os procedimentos envolvendo todas as suas etapas desde o requerimento até a execução da ligação de água;

XXV – política de ligação de esgoto – política de normatização das ligações de esgoto com a finalidade de padronizar os procedimentos envolvendo todas as suas etapas desde o requerimento até a execução da ligação de esgoto;

XXVI – ponto de entrega de água – é o ponto de conexão da rede pública de água com as instalações de utilização do usuário (alimentador predial);

XXVII – ponto de coleta de esgoto – é o ponto de conexão da caixa de ligação de esgoto à rede pública coletora de esgoto;

XXVIII – prestador de serviços – pessoa física, jurídica ou consórcio de empresas ao qual foi delegada a prestação de serviço público pelo titular do serviço, e que se encontra submetido à competência regulatória da AGERO;

XXIX – ramal predial de água – conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede distribuidora de água e o ponto de entrega de água;

XXX – ramal predial de esgoto – conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede coletora de esgoto e a caixa de ligação;

XXXI – rede distribuidora de água – conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;

XXXII – rede coletora de esgoto – conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de coleta de esgotos;

XXXIII – registro – peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações da instalação predial ou aplicada na origem do alimentador predial;

XXXIV – religação – procedimento efetuado pelo concessionário que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;

XXXV – reservatório – instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;

XXXVI – concessionário – entidade prestadora dos serviços;

XXXVII – sistema público de abastecimento de água – conjunto de tubulações, estações de tratamento, elevatórias, reservatórios, equipamentos e demais instalações destinadas ao abastecimento de água potável;

XXXVIII – sistema público de esgotamento sanitário – conjunto de tubulações, estações de tratamento, elevatórias, equipamentos e demais instalações destinadas a coletar, transportar e dispor adequadamente os esgotos;

XXXIX – tarifa de água – preço correspondente a 1 m³ (um metro cúbico) de água fornecida pelo concessionário;

XL – tarifa de esgoto – preço correspondente a 1 m³ (um metro cúbico) de esgoto coletado;

XLI – titular do serviço – o Estado ou o Município competente para assegurar a prestação dos serviços públicos de água e esgotamento sanitário, procedendo esse com a execução, descentralização, concessão ou permissão dos mesmos, nos termos constitucionais e legais pertinentes;

XI.II – tubete – dispositivo instalado no padrão de ligação de água, nas ligações não Hidrometradas, interligando ao alimentador predial;

XLIII – usuário – toda pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao concessionário o abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto e assumir a responsabilidade pelo pagamento dos serviços prestados e pelo cumprimento das obrigações legais e regulamentares;

XLIV – unidade usuária – economia ou conjunto de economias atendidas através de uma única ligação de água e/ou de esgoto.

CAPÍTULO II

DOS FUNDAMENTOS E PRINCÍPIOS

Seção I

Dos Fundamentos

Art. 3º A Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico será estabelecida pela Política Nacional, Estadual e Municipal, com o objetivo geral de assegurar os benefícios aos usuários e prestadores dos serviços, do controle e participação social na defesa da saúde pública e do meio ambiente.

Art. 4º As disposições aos titulares dos serviços públicos de Saneamento Básico no Estado de Rondônia, assim como aos prestadores dos serviços e usuários, às entidades reguladoras, controladoras e fiscalizadoras e a terceiros envolvidos, ressalvadas a competência Municipal.

Parágrafo único. Sem prejuízo das ações de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, a AGERO, efetuará a mediação no caso da ocorrência de conflitos entre os titulares, prestadores dos serviços e usuários dos serviços públicos de saneamento básico, observando os procedimentos estabelecidos nesta resolução.

Art. 5º Para os efeitos desta Resolução, entende-se por:

I – Saneamento básico: conjunto de serviços, infraestruturas e instalações operacionais de:

a) abastecimento de água potável: constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição;

b) esgotamento sanitário: constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente;

c) limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos: conjunto de atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, transbordo, tratamento e destino final do lixo doméstico e do lixo originário da varrição e limpeza de logradouros e vias públicas;

d) drenagem e manejo das águas pluviais urbanas: conjunto de atividades, infraestruturas e instalações operacionais de drenagem urbana de águas pluviais, de transporte, detenção ou retenção para o amortecimento de vazões de cheias, tratamento e disposição final das águas pluviais drenadas nas áreas urbanas;

II – universalização: ampliação progressiva do acesso de todos os domicílios ocupados ao saneamento básico;

III – controle social: conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade, informações, representações técnicas e participações nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliações relacionadas aos serviços públicos de saneamento básico;

IV – localidade de pequeno porte: vilas, aglomerados rurais, povoados, núcleos, lugarejos e aldeias, assim definidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

V – subsídios: instrumento econômico de política social para garantir a universalização do acesso ao saneamento básico, especialmente para populações e localidades de baixa renda;

Parágrafo único. A prestação dos serviços objeto desta Resolução compreende também a construção, operação, manutenção, ampliação, administração e exploração das obras necessárias à execução dos serviços públicos de saneamento básico, nas condições nela fixadas.

Seção II

Dos Princípios Fundamentais

Art. 6º Os serviços públicos de Saneamento Básico 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 universalização do abastecimento de água potável, esgotamento sanitário (coleta, tratamento e destinação final), gestão de resíduos sólidos urbanos (coleta, tratamento e disposição final), além da drenagem e manejo de águas pluviais urbanas e o consequente controle de enchentes 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 manejo de águas pluviais urbanas, com o consequente controle de enchentes 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 básica, de promoção da saúde e outras de relevante interesse social voltadas para a melhoria da qualidade de vida da população;

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 a equidade, entendida como a isonomia no tratamento a todos os cidadãos usuários dos serviços, garantindo-lhes a fruição em igual nível de qualidade, sem qualquer tipo de discriminação social ou restrição de caráter econômico e mediante a aplicação de instrumentos e mecanismos que promovam a inclusão e a justiça social;

XI – a cooperação interinstitucional entre os órgãos e entidades da União, dos Estados e dos Municípios, com o objetivo de elevar a eficácia das ações, mediante a exploração plena de suas potencialidades e complementaridades;

XII – a participação e controle social, com os objetivos de facilitar o acesso às informações, viabilizar a interferência direta, o acompanhamento, o controle e a fiscalização da gestão dos serviços pelos cidadãos;

XIII – o direito à informação, como pressuposto e condição imprescindível da participação popular e do exercício do controle social;

XIV – o direito à educação básica para a promoção de novos comportamentos em relação ao uso sustentável dos recursos naturais e à correta utilização dos serviços públicos de saneamento básico;

XV – segurança, qualidade e regularidade;

XVI – integração das infraestruturas e serviços com a gestão eficiente dos recursos hídricos.

CAPÍTULO III

DAS DIRETRIZES

Art. 7º A implantação e aplicação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico seguirão às seguintes diretrizes:

- Promover a universalização dos serviços públicos de saneamento básico, de forma permanente e regular, com qualidade compatível com os padrões de potabilidade e em quantidade suficiente para não comprometer a saúde pública;
- assegurar a disponibilidade dos serviços públicos de saneamento básico de forma basicamente adequada, contribuindo para a melhoria da saúde pública, a qualidade das águas subterrâneas e superficiais, observadas as classes de enquadramento definidas para os corpos receptores e a prevenção da poluição do solo e bem como assegurar os usos prioritários da água em situações críticas;
- Promover a qualidade dos serviços públicos de Saneamento Básico, em níveis crescentes de universalização, de continuidade dos serviços, de rapidez no estabelecimento dos serviços, e reduzir os níveis de perdas de energia e de água;
- Assegurar que a aplicação dos recursos financeiros administrados pelo Poder Público se dê segundo critérios de promoção da salubridade básica, eficiência e sustentabilidade econômica dos serviços;
- Utilizar o quadro epidemiológico no planejamento, implementação e avaliação da eficácia das ações de abastecimento de água e esgotamento sanitário, fornecendo água potável no padrão estabelecido pelos órgãos federais competentes;
- Adotar, tecnicamente, os planos de bacia hidrográfica como referencial para o planejamento das ações e dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, observando as diretrizes do Plano Estadual de Recursos Hídricos;
- Assegurar a participação social efetiva no planejamento e controle de serviços públicos de saneamento básico, promovendo a institucionalização, em todos os níveis de governo, de instâncias de participação e controle social das ações governamentais e da prestação desses serviços;
- Promover formas de participação do setor público e da iniciativa privada na prestação dos serviços, de forma a viabilizar a auto-sustentação econômica e financeira e a melhoria na eficiência dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- Promover a adoção de tarifas justas e razoáveis que reflitam o custo econômico da prestação dos serviços, visando à eficiência econômica, à equidade social e à sustentabilidade financeira dos serviços e dos investimentos;
- Promover o aperfeiçoamento institucional e tecnológico dos titulares e prestadores de serviços, visando assegurar a adoção de mecanismos adequados e eficientes ao planejamento, à implantação, ao monitoramento, à operação, à recuperação, à manutenção e à gestão dos sistemas dos serviços públicos de saneamento básico;
- Fomentar o desenvolvimento científico e tecnológico, a capacitação de recursos humanos, a adoção de tecnologias apropriadas e a difusão dos conhecimentos gerados, de interesse para os serviços públicos de saneamento básico;

- Reduzir o impacto básico da implantação e do desenvolvimento das ações, obras e dos serviços públicos de saneamento básico e assegurar as suas implementações, de acordo com as normas relativas à proteção ao meio ambiente, ao uso e ocupação do solo e à saúde, cabendo aos órgãos e às entidades competentes promover o seu licenciamento e controle, bem como a sua fiscalização;
- Considerar o enquadramento dos corpos receptores e as prioridades estabelecidas no âmbito do Sistema Estadual de Recursos Hídricos quanto à despoluição das águas superficiais;
- Promover a adoção de tecnologias alternativas seguras e basicamente adequadas, notadamente no caso do esgotamento sanitário e no manejo de resíduos sólidos para o atendimento a situações que apresentem dificuldades de implantação e nas áreas de urbanização precária e de ocupação dispersa;
- Promover a conservação e o uso racional da água e de energia, especialmente com vistas à preservação, proteção e recuperação dos mananciais, redução das perdas e minimização dos desperdícios;
- Incentivar o reuso da água e reciclagem de resíduos sólidos, valorizando e promovendo programas de educação básica e sanitária, com ênfase na mobilização social, objetivando a adoção de hábitos higiênicos e basicamente saudáveis, a correta utilização das instalações hidrossanitárias e destinação dos esgotamento sanitário (coleta, tratamento e destinação final), gestão de resíduos sólidos urbanos (coleta, tratamento e disposição final),
- Condicionar o adensamento e o assentamento populacional à prévia solução dos problemas de saneamento básico.

CAPÍTULO IV

DAS COMPETÊNCIAS DOS SERVIÇOS

Art. 8º O exercício da titularidade dos serviços públicos de saneamento básico é de natureza pública, podendo os titulares delegar a organização, a regulação, o controle, a fiscalização e a prestação desses serviços, nos termos do [art. 241 da Constituição Federal](#) e das [Leis nº 11.107, de 6 de abril de 2005](#) e nº [11.445, de 5 de janeiro de 2007](#).

Art. 9º O titular dos serviços formulará em conformidade o estabelecido nesta Resolução e em decorrência da competência municipal, a respectiva política pública de saneamento básico, devendo, para tanto:

I – elaborar os planos de saneamento básico, nos termos desta Resolução;

II – prestar diretamente ou autorizar a delegação dos serviços e definir o ente responsável pela sua regulação, controle e fiscalização, bem como os procedimentos de sua atuação;

III – adotar parâmetros para a garantia do atendimento essencial à saúde pública, inclusive quanto ao volume mínimo per capita de água para abastecimento público, observadas as normas nacionais relativas ao padrão de potabilidade da água estabelecido pelos órgãos públicos competentes;

IV – fixar os direitos e os deveres dos usuários;

V – estabelecer mecanismos de controle e participação social, no planejamento, nas representações técnicas e nos processos de formulação de políticas, nas informações e avaliações dos serviços públicos de saneamento básico;

VI – estabelecer sistema de informações sobre os serviços, articulado com o Sistema Nacional de Informações em Saneamento;

VII – intervir e retomar a operação dos serviços delegados, por indicação da entidade reguladora, nos casos e condições previstos em lei e nos documentos contratuais.

§ 1º No caso de delegação da prestação dos serviços públicos de saneamento básico, o titular poderá efetuar, a pedido do prestador, as desapropriações, servidões administrativas e a afetação dos bens necessários à prestação dos serviços, que tiverem sido declarados de utilidade pública.

§ 2º Aos titulares cabe a fixação de metas e o planejamento da prestação dos serviços no seu âmbito territorial, nos contratos de concessão ou de programa, de acordo com os planos de saneamento básico que deverá ser articulado com o planejamento urbano e com os planos de desenvolvimento e de saneamentos regionais e estaduais.

§ 3º A Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Rondônia estabelecerá, quando lhe couber, em regulamento, as regiões isoladas e as de articulação e/ou integração regional, para fins de regulação, controle e fiscalização das ações e serviços de saneamento básico.

CAPÍTULO V

PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DE SUA DELEGAÇÃO

Art. 10º A responsabilidade pela prestação dos serviços de saneamento Básico é do titular, podendo a mesma ser realizada direta ou indiretamente.

Art. 11º O abastecimento de água e o esgotamento sanitário são serviços públicos complementares entre si, a serem considerados em sua integralidade, com vistas a uma exploração conjunta e economicamente eficiente, devendo-se evitar, na medida do possível, a instalação de sistemas de abastecimento de água sem a instalação dos correspondentes sistemas de esgoto basicamente adequados.

Art. 12º A prestação de serviços públicos de Saneamento Básico por entidade que não integre a administração do titular depende da celebração de contrato, sendo vedada a sua disciplina mediante convênios, termos de parceria ou outros instrumentos de natureza precária.

§ 1º Excetuam-se do disposto no *caput* deste artigo:

I – os serviços públicos de saneamento básico cuja prestação o poder público, nos termos de lei, autorizar para usuários organizados em cooperativas ou associações, desde que se limitem a:

- a) determinado condomínio;
- b) localidade de pequeno porte, predominantemente ocupada por população de baixa renda, onde outras formas de prestação apresentem custos de operação e manutenção incompatíveis com a capacidade de pagamento dos usuários;

§ 2º A autorização prevista no inciso I do § 1º deste artigo deverá prever a obrigação de transferir ao titular os bens vinculados aos serviços por meio de termo específico, com os respectivos cadastros técnicos.

Art. 13º São condições de validade dos contratos que tenham por objeto a prestação de serviços públicos de saneamento básico:

- I – a existência de plano de saneamento básico;
- II – a existência de estudo comprovando a viabilidade técnica e econômico-financeira da prestação universal e integral dos serviços, nos termos do respectivo plano de saneamento básico;

III – a existência de normas de regulação que prevejam os meios para o cumprimento das diretrizes da Política Estadual de Saneamento Básico e demais disposições desta lei;

IV – designação da AGERO, quando lhe for delegada através de documento administrativo;

V – a realização prévia de audiência e consulta públicas sobre o edital de licitação, no caso de concessão, e sobre a minuta do contrato de programa.

§ 1º Os planos de investimentos e os projetos relativos ao contrato deverão ser compatíveis com o respectivo plano de saneamento básico e conterão, entre outros, os seguintes elementos e/ou condições:

I - a atividade ou atividades objeto da prestação;

II - a área geográfica das atividades de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

III - cronograma detalhado de metas de expansão dos serviços e de diversos indicadores de desempenho, que permitam avaliar a eficiência do prestador e a dos serviços prestados, bem como o cronograma de investimentos e outras medidas a implementar para o atendimento dos objetivos;

IV – os parâmetros tarifários associados necessários para atender aos custos dos serviços, incluídos aqueles relativos à execução do Plano de Trabalho do Prestador;

V - as áreas e instalações destinadas ao tratamento de esgotos e ao reuso das águas após o tratamento;

VI - o pagamento da taxa correspondente ao exercício das competências das entidades reguladoras e fiscalizadoras.

§ 2º Nos casos de serviços prestados mediante contratos de concessão ou de programa, as normas previstas no inciso III do *caput* deste artigo deverão prever:

I - a autorização para a contratação dos serviços, indicando os respectivos prazos e a área a ser atendida;

II - a inclusão, no contrato, das metas progressivas e graduais de expansão dos serviços, de qualidade, de eficiência e de uso racional da água, da energia, de produtos químicos e de outros recursos naturais, em conformidade com os serviços a serem prestados e legislação em vigor;

III - as prioridades de ação, compatíveis com as metas estabelecidas;

IV - as condições de sustentabilidade e equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços, em regime de eficiência, incluindo:

- o sistema de cobrança e a composição de taxas e tarifas;
- a sistemática de reajustes e de revisões de taxas e tarifas;
- a política de subsídios;
- mecanismos de controle social nas atividades de planejamento, regulação e fiscalização dos serviços;
- as hipóteses de intervenção e de retomada dos serviços.

§ 3º Os contratos a que se referem este artigo deverão conter cláusulas onde:

I - conste que na ocorrência de conflitos com usuários e titular, o prestador de serviços públicos de saneamento básico submete-se à mediação da entidade reguladora, controladora e fiscalizadora;

II - e ainda, que este se submeterá à regulação, controle e à fiscalização das entidades instituídas para tal fim;

III - não poderão conter cláusulas que prejudiquem ou limitem as atividades de regulação, controle e de fiscalização das entidades de regulação, controle e fiscalização ou o acesso às informações sobre os serviços contratados.

§ 4º Na prestação regionalizada, o disposto nos incisos I a IV do *caput* e nos §§ 1º e 2º deste artigo poderá se referir ao conjunto de municípios por ela abrangidos.

§ 5º Inclui-se entre as garantias previstas no inciso VI do § 2º deste artigo a obrigação do contratante de destacar, nos documentos de cobrança aos usuários, o valor da remuneração dos serviços prestados pelo contratado e de realizar a respectiva arrecadação e entrega dos valores arrecadados.

Art. 14 Nos serviços públicos de saneamento básico em que mais de um prestador execute atividade interdependente com outra, a relação entre elas deverá ser regulada por contrato e haverá entidade única encarregada das funções de regulação, controle e de fiscalização.

§ 1º A AGERO definirá:

- as normas técnicas relativas à qualidade, quantidade e regularidade dos serviços prestados aos usuários e entre os diferentes prestadores envolvidos;
- as normas econômicas e financeiras relativas às tarifas, aos subsídios e aos pagamentos por serviços prestados aos usuários e entre os diferentes prestadores envolvidos;
- a garantia de pagamento de serviços prestados entre os diferentes prestadores dos serviços;
- os mecanismos de pagamento de diferenças relativas ao inadimplemento dos usuários, perdas comerciais e físicas e outros créditos devidos, quando for o caso;

§ 2º O contrato a ser celebrado entre os prestadores de serviços de saneamento básico para execução de atividades interdependente deverá conter cláusulas que estabeleçam no mínimo:

- as atividades ou insumos contratados;
- as condições e garantias recíprocas de fornecimento e de acesso às atividades ou insumos;
- o prazo de vigência, compatível com as necessidades de amortização de investimentos, e as hipóteses de sua prorrogação, não superior a trinta anos para as concessões e cinco para as autorizações. Como também, as formas de soluções dos conflitos.
- os procedimentos para a implantação, ampliação, melhoria e gestão operacional das atividades;
- as regras para a fixação, o reajuste e a revisão das taxas, tarifas e outros preços públicos aplicáveis ao contrato;
- as condições e garantias de pagamento e de execução do contrato;
- os direitos e deveres sub-rogados ou os que autorizam a sub-rogação;
- as hipóteses de extinção, inadmitida a alteração e a rescisão administrativas unilaterais;
- as penalidades a que estão sujeitas as partes em caso de inadimplemento;

§ 3º No caso de execução mediante concessão de atividades interdependentes a que se refere o *caput* deste artigo, deverão constar do correspondente edital de licitação as regras e os valores das tarifas e outros preços públicos a serem pagos aos demais prestadores, bem como a obrigação e a forma de pagamento, além da exigência de comprovação de capacidade técnica específica e financeira para a prestação do serviço.

§ 4º Nos casos de execução de atividades interdependentes, todos os prestadores estão sujeitos a mediação, à fiscalização e à regulação das entidades instituídas para tal fim conforme disposto nos contratos, os

quais não poderão conter cláusulas que prejudiquem as atividades de regulação, controle e de fiscalização dos agentes reguladores ou o acesso às informações sobre os serviços contratados.

Art. 15 Os Municípios, isoladamente ou reunidos em consórcios públicos, poderão instituir fundos, aos quais poderão ser destinadas, entre outros recursos, parcelas das receitas dos serviços, com a finalidade de custear, na conformidade do disposto nos respectivos planos de saneamento básico, a universalização dos serviços.

Parágrafo único. Os recursos dos fundos a que se refere o *caput* deste artigo poderão ser utilizados como fontes ou garantias em operações de crédito para financiamento dos investimentos necessários à universalização dos serviços públicos de saneamento básico.

Art. 16 Os serviços públicos de saneamento básico poderão ser interrompidos pelo prestador nas seguintes hipóteses:

- situações de emergência, caso fortuito ou força maior, que atinjam a segurança ou a integridade de pessoas e bens;
- necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas;
- negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito;
- manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, por parte do usuário;
- inadimplemento do usuário do serviço de abastecimento de água, quanto ao pagamento das tarifas.

§ 1º As interrupções programadas serão previamente comunicadas ao regulador e aos usuários.

§ 2º A suspensão dos serviços prevista nos incisos III e V deste artigo será precedida de prévio aviso ao usuário, não inferior a trinta dias da data prevista para a suspensão.

§ 3º A interrupção ou a restrição do fornecimento dos serviços, por inadimplência a estabelecimentos de saúde, a instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas e a usuário residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social deverá obedecer a prazos e critérios que preservem condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas.

CAPÍTULO VI

DA PRESTAÇÃO REGIONALIZADA

Art. 17 A prestação regionalizada de serviços públicos de Saneamento Básico é caracterizada por:

- um único prestador do serviço para vários Municípios, contíguos ou não;
- uniformidade da regulação, controle e fiscalização dos serviços, inclusive de sua remuneração;
- compatibilidade de planejamento.

Art. 18º Na prestação regionalizada de serviços públicos de Saneamento Básico, as atividades de regulação, controle e fiscalização poderão ser exercidas:

- por órgão ou entidade estatal a que o titular tenha delegado o exercício dessas competências por meio de convênio de cooperação, obedecido o disposto no [art. 241 da Constituição Federal](#);
- por consórcio público de direito público integrado pelos titulares dos serviços.

Parágrafo único. No exercício das atividades de planejamento dos serviços a que se refere o *caput* deste artigo, o titular poderá receber cooperação técnica do Estado e basear-se em estudos fornecidos pelos prestadores.

Art. 19º A prestação regionalizada de serviços públicos de Saneamento Básico poderá ser realizada por:

- órgão, autarquia, fundação de direito público, consórcio público, empresa pública ou sociedade de economia mista estadual ou municipal, na forma da legislação;
- empresa a que se tenham concedido os serviços.

Art. 20º O serviço regionalizado de saneamento básico poderá obedecer a plano de saneamento básico elaborado para o conjunto de Municípios atendidos.

Art. 21º Os prestadores que atuem em mais de um Município ou que prestem serviços públicos de saneamento básico diferentes em um mesmo Município manterão sistema contábil que permita registrar e demonstrar, separadamente, os custos e as receitas de cada serviço em cada um dos Municípios atendidos.

CAPÍTULO VII

DOS ASPECTOS TÉCNICOS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 22º Os serviços públicos de saneamento básico serão prestados em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos Usuários e às condições operacionais e de manutenção dos sistemas, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes regulamentares e contratuais e nos instrumentos jurídicos celebrados ou emitidos pelo titular.

Art. 23º Para efeito do que estabelece o artigo anterior, serviço adequado é o que tem condições efetivas de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas cobradas aos Usuários, bem como de proteção do meio ambiente e dos direitos dos Usuários, melhoria da saúde pública, e o uso racional dos recursos hídricos, energia e produtos químicos em conformidade com os procedimentos estabelecidos nesta Resolução e com a legislação em vigor.

Art. 24º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

- motivada por razões de ordem técnica, caso fortuito, força maior ou de segurança das instalações;
- por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade;

III- decorrentes de medidas de contingências no caso de ocorrência de eventos hidrológicos críticos que visem assegurar os usos prioritários da água estabelecidos na Política Estadual de Recursos Hídricos.

Art. 25º Os licenciamentos de unidades de tratamento de esgotos sanitários e de efluentes gerados nos processos de tratamento de água considerará etapas de eficiência, a fim de alcançar progressivamente os padrões estabelecidos pela legislação básica.

§ 1º A autoridade competente estabelecerá procedimentos simplificados de licenciamentos para as atividades a que se refere o *caput* deste artigo, em função do porte das unidades e dos impactos ambientais esperados.

§ 2º A autoridade competente estabelecerá metas progressivas para que a qualidade dos efluentes de unidades de tratamento de esgotos sanitários atenda aos padrões das classes dos corpos hídricos em que

forem lançados, a partir dos níveis presentes de tratamento e considerando a capacidade de pagamento das populações e usuários envolvidos.

Art. 26º Os licenciamentos de unidades de tratamento de resíduos sólidos gerados em decorrência dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos serão consideradas etapas de eficiência, a fim de alcançar progressivamente os padrões estabelecidos pela legislação básica.

Art. 27º Ressalvadas as disposições em contrário das normas do titular e da entidade de regulação, controle e fiscalização e de meio ambiente, toda edificação permanente urbana será conectada às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeita ao pagamento das tarifas e de outros preços públicos decorrentes da conexão e do uso desses serviços.

§ 1º Na ausência de redes públicas de Saneamento Básico, serão admitidas soluções individuais de abastecimento de água e destinação final dos esgotos sanitários, observadas as normas editadas pela entidade reguladora e pelos órgãos responsáveis pelas políticas básicas, sanitária e de recursos hídricos.

§ 2º A instalação hidráulica predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser também alimentada por outras fontes.

§ 3º Em situações de desabastecimento pela rede pública que comprometam os direitos dos usuários, estes poderão adotar, em caráter de emergência, o suprimento por outras fontes desde que estas estejam autorizadas de acordo com as normas estabelecidas pela entidade reguladora, controladora e fiscalizadora.

§ 4º Na ausência de redes públicas de Saneamento Básico, sempre que tecnicamente possíveis, adequadas e seguras, podem ser adotadas pelo prestador, soluções individuais para abastecimento de água e para tratamento, aproveitamento e destinação final de esgoto, com vistas à universalização do atendimento, observadas as normas editadas pela entidade reguladora, controladora e fiscalizadora e as exigências ambientais e de saúde pública.

§ 5º O prestador dos serviços públicos de abastecimento é obrigado a manter a qualidade da água fornecida no padrão de potabilidade fixado pelos órgãos federais competentes.

Art. 29 Em situação crítica de escassez ou contaminação de recursos hídricos que obrigue à adoção de racionamento, declarada pela autoridade gestora de recursos hídricos, o ente regulador poderá adotar mecanismos tarifários de contingência, com objetivo de cobrir custos adicionais decorrentes, garantindo o equilíbrio financeiro da prestação do serviço e a gestão da demanda.

CAPÍTULO VIII

DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Art. 30º A qualidade dos serviços públicos de Saneamento Básico será aferida por consultas científicas junto aos usuários e por indicadores de desempenho, tendo-se por objetivo:

- níveis crescentes de universalização, de continuidade, rapidez no restabelecimento dos serviços, na qualidade dos bens e serviços públicos;
- redução dos níveis de perda dos produtos;
- melhoria da qualidade do ambiente e de vida da população.

Parágrafo único. Fará parte da aferição de que trata o *caput* deste artigo consulta anual com os usuários dos serviços públicos.

Art. 31º A formulação dos indicadores de qualidade dos serviços de Saneamento Básico que compõem esta Resolução e outros complementares serão estabelecidos pela AGERO e deverão ser observados parâmetros mínimos para a potabilidade da água definidos pela União.

Parágrafo único. As metas dos indicadores serão estabelecidas pela AGERO para períodos de quatro anos, com revisões anuais obrigatórias.

Art. 32º A AGERO poderá estabelecer outras condições específicas para a aplicação da Legislação, atendendo a razões técnicas, econômicas, hidrológicas, hidrogeológicas ou geográficas particulares, que assim o requeiram, a fim de que a sua implementação seja equitativa.

Parágrafo único. O exercício da faculdade fixada no *caput* deste artigo condiciona-se à verificação prévia da existência das situações particulares, devendo fundar-se em estudos técnicos e econômicos que justifiquem a adoção da medida.

Art. 33º A prestação do serviço em situação que configure desobediência à legislação vigente dá ao prejudicado, nos termos da legislação, o direito a reparação.

CAPÍTULO XIX

DOS ASPECTOS ECONÔMICOS E SOCIAIS

Art. 34º Os serviços públicos de saneamento básico terão a sustentabilidade econômico-financeira assegurada, sempre que possível, mediante remuneração pela cobrança dos serviços:

- de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário (coleta, tratamento e destinação final): preferencialmente na forma de tarifas e outros preços públicos, que poderão ser estabelecidos para cada um dos serviços ou para ambos conjuntamente;
- gestão de resíduos sólidos urbanos (coleta, tratamento e disposição final): taxas ou tarifas e outros preços públicos, em conformidade com o regime de prestação do serviço ou de suas atividades;
- drenagem e manejo de águas pluviais urbanas e o consequente controle de enchentes: na forma de tributos, inclusive taxas, em conformidade com o regime de prestação do serviço ou de suas atividades.

§ 1º Observado o disposto nos incisos I a III do *caput* deste artigo, a instituição das tarifas, preços públicos e taxas para os serviços de Saneamento Básico observará as seguintes diretrizes:

- prioridade para atendimento das funções essenciais relacionadas à saúde pública;
- ampliação do acesso dos cidadãos e localidades de baixa renda aos serviços;
- geração dos recursos necessários para realização dos investimentos, objetivando o cumprimento das metas e objetivos do serviço;
- inibição do consumo supérfluo e do desperdício de recursos;
- recuperação dos custos incorridos na prestação do serviço, em regime de eficiência;
- remuneração adequada do capital investido pelos prestadores dos serviços;
- estímulo ao uso de tecnologias modernas e eficientes, compatíveis com os níveis exigidos de qualidade, continuidade e segurança na prestação dos serviços;
- incentivo à eficiência dos prestadores dos serviços.

§ 2º Poderão ser adotados subsídios tarifários e não tarifários para os usuários e localidades que não tenham capacidade de pagamento ou escala econômica suficiente para cobrir o custo integral dos serviços.

Art. 35 Observado o disposto no artigo anterior, a estrutura de remuneração e cobrança dos serviços públicos de saneamento básico poderá levar em consideração os seguintes fatores:

- categorias de usuários, distribuídas por faixas ou quantidades crescentes de utilização ou de consumo;
- padrões de uso ou de qualidade requeridos;
- quantidade mínima de consumo ou de utilização do serviço, visando à garantia de objetivos sociais, como a preservação da saúde pública, o adequado atendimento dos usuários de menor renda e a proteção do meio ambiente;
- custo mínimo necessário para disponibilidade do serviço em quantidade e qualidade adequadas;
- ciclos significativos de aumento da demanda dos serviços, em períodos distintos; e
- capacidade de pagamento dos consumidores.

Art. 36 Os subsídios necessários ao atendimento de usuários e localidades de baixa renda serão, dependendo das características dos beneficiários e da origem dos recursos:

- diretos, quando destinados a usuários determinados, ou indiretos, quando destinados ao prestador dos serviços;
- tarifários, quando integrarem a estrutura tarifária, ou fiscais, quando decorrerem da alocação de recursos orçamentários, inclusive por meio de subvenções;
- internos a cada titular ou entre localidades, nas hipóteses de gestão associada e de prestação regional.

Art. 37 As taxas ou tarifas decorrentes da prestação de serviço público de gestão de resíduos sólidos urbanos (coleta, tratamento e disposição final): devem levar em conta a adequada destinação dos resíduos coletados e poderão considerar:

- o nível de renda da população da área atendida;
- as características dos lotes urbanos e as áreas que podem ser neles edificadas;
- o peso ou o volume médio coletado por habitante ou por domicílio.

Art. 38 A cobrança pela prestação do serviço público de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas deve levar em conta, em cada lote urbano, os percentuais de impermeabilização e a existência de dispositivos de amortecimento ou de retenção de água de chuva, bem como poderá considerar:

- o nível de renda da população da área atendida;
- as características dos lotes urbanos e as áreas que podem ser neles edificadas.

Art. 39 Os reajustes de tarifas de serviços públicos de saneamento básico serão realizados observando-se o intervalo mínimo, de acordo com as normas legais, regulamentares e contratuais.

Art. 40 As revisões tarifárias previstas no contrato de concessão, compreenderão a reavaliação das condições da prestação dos serviços e das tarifas praticadas e poderão ser:

- periódicas, objetivando a distribuição dos ganhos de produtividade com os usuários e a reavaliação das condições de mercado;
- extraordinárias, quando se verificar a ocorrência de fatos não previstos no contrato, fora do controle do prestador dos serviços, que alterem o seu equilíbrio econômico-financeiro.

§ 1º As revisões tarifárias terão suas pautas definidas pelas respectivas entidades reguladoras, controladora e fiscalizadora, ouvidos os titulares, os usuários e os prestadores dos serviços.

§ 2º Poderão ser estabelecidos mecanismos tarifários de indução à eficiência, inclusive fatores de produtividade, assim como de antecipação de metas de expansão e qualidade dos serviços.

§ 3º Os fatores de produtividade poderão ser definidos com base em indicadores de outras empresas do setor.

§ 4º A AGERO, poderá autorizar o prestador de serviços a repassar aos usuários custos e encargos tributários não previstos originalmente e por ele não administrados, nos termos da [Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995](#).

Art. 41 As tarifas serão fixadas de forma clara e objetiva, devendo os reajustes e as revisões serem tornados públicos com antecedência mínima de 30 (trinta) dias com relação à sua aplicação.

Parágrafo único. A fatura a ser entregue ao usuário final deverá obedecer ao modelo estabelecido pela entidade reguladora, controladora e fiscalizadora que definirá os itens e custos que deverão estar explicitados.

Art. 42 Na fixação das tarifas dos serviços de saneamento básico a AGERO analisará a consistência técnica das tarifas, a sua adequação à legislação aplicável e aos requerimentos da concessionária, a validade dos cálculos de tarifas e preços médios, analisando cada componente da sua estrutura, o nível de eficiência dos custos e das receitas, bem como sua consistência em relação às metas e emitirá parecer, o qual deverá ser publicado no Diário Oficial do Estado e encaminhado à concessionária e ao Poder Executivo Municipal.

Parágrafo único. A concessionária deverá, após submetido e homologado pela AGERO, tornar pública a homologação e divulgá-la trinta dias antes de sua entrada em vigor;

Art. 43 Não será admitida a aprovação, pelo titular, de tarifas que não atendam à totalidade dos custos econômicos da prestação, sem um parecer favorável da entidade reguladora, controladora e fiscalizadora, fundamentado em estudos técnicos e econômicos e sem que sejam identificadas as fontes de subsídios ou subvenções para compensar o déficit eventualmente resultante.

Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se aos casos em que o titular passe a prestar os serviços de forma direta ou por meio de entidade a ele vinculada e quando for delegada a terceiros, nos casos previstos nesta Resolução com dispensa de licitação.

Art. 44 A AGERO, definirá normas e procedimentos a serem observadas por ocasião da fixação de tarifas, definirá os prazos máximos e o detalhamento dos mecanismos para cada etapa dos procedimentos.

Art. 45 Desde que previsto na Resolução e nas normas de regulação, controle e fiscalização estabelecidas pela AGERO, grandes usuários poderão negociar suas tarifas com o prestador dos serviços, mediante contrato específico, ouvida previamente a entidade reguladora competente.

CAPÍTULO X

DA REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 46 O exercício da função de regulação, controle e fiscalização atenderá aos seguintes princípios:

- independência decisória, incluindo autonomia administrativa, orçamentária e financeira da entidade reguladora;
- transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões.

Art. 47 São objetivos da regulação dos serviços públicos de Saneamento Básico:

- estabelecer padrões e normas para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários;
- garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas;

- prevenir e reprimir o abuso do poder econômico, ressalvada a competência dos órgãos integrantes do sistema nacional de defesa da concorrência;
- definir tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos como a modicidade tarifária, mediante mecanismos que induzam a eficiência e eficácia dos serviços e que permitam a apropriação social dos ganhos de produtividade.

Art. 48 A AGERO normatizará e/ou observará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, que abrangerão, pelo menos, os seguintes aspectos:

- padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços;
- requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas;
- as metas progressivas de expansão e de qualidade dos serviços e os respectivos prazos;
- regime, estrutura e níveis tarifários, bem como os procedimentos e prazos de sua fixação, reajuste e revisão;
- medição, faturamento e cobrança de serviços;
- monitoramento dos custos;
- avaliação da eficiência e eficácia dos serviços prestados;
- plano de contas e mecanismos de informação, auditoria e certificação;
- subsídios tarifários e não tarifários;
- padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação;
- medidas de contingências e de emergências, inclusive racionamento.

§ 1º A regulação de serviços públicos de saneamento básico delegada pelo Poder Executivo Municipal à Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Rondônia - AGERO, deverá, no ato de delegação da regulação, definir a forma de atuação e a abrangência das atividades a serem desempenhadas pelas partes envolvidas através de convênio e/ou outro instrumento pertinente.

§ 2º As normas a que se refere o *caput* deste artigo fixarão prazo para os prestadores de serviços comunicarem aos usuários as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços, sem prejuízo a denúncias formalizadas na ouvidoria da AGERO.

§ 3º Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Rondônia - AGERO deverá receber e se manifestar conclusivamente sobre as reclamações que, a juízo do interessado, não tenham sido suficientemente atendidas pelos prestadores dos serviços.

Art. 49 Em caso de gestão associada ou prestação regionalizada dos serviços, os titulares poderão adotar os mesmos critérios econômicos, sociais e técnicos da regulação em toda a área de abrangência da associação ou da prestação.

Art. 50 Os prestadores de serviços públicos de Saneamento Básico deverão fornecer à entidade reguladora, controladora e fiscalizadora todos os dados e informações necessários para o desempenho de suas atividades, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais.

§ 1º Incluem-se entre os dados e informações a que se refere o *caput* deste artigo aquelas produzidas por empresas ou profissionais contratados para executar serviços ou fornecer materiais e equipamentos específicos.

§ 2º Compreendem-se nas atividades de regulação dos serviços de saneamento básico a interpretação e a fixação de critérios para a fiel execução dos contratos, dos serviços e para a correta administração de subsídios.

Art. 51 Deverá ser assegurada publicidade aos relatórios, estudos, decisões e instrumentos equivalentes que se refiram à regulação, controle ou à fiscalização dos serviços, bem como aos direitos e deveres dos usuários e prestadores, a eles podendo ter acesso qualquer cidadão, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011).

§ 1º Excluem-se do disposto no *caput* deste artigo os documentos considerados sigilosos em razão de interesse público relevante, mediante prévia e motivada decisão.

§ 2º A publicidade a que se refere o *caput* deste artigo deverá se efetivar, preferencialmente, por meio de sítio mantido na rede mundial de computadores - internet.

Art. 52 É assegurado aos usuários de serviços públicos de Saneamento Básico, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais:

- amplo acesso a informações sobre os serviços prestados;
- prévio conhecimento dos seus direitos e deveres e das penalidades a que podem estar sujeitos;
- acesso ao manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador e aprovado pela respectiva entidade de regulação;
- acesso ao relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços.

Art. 53 A AGERO controlará e fiscalizará no âmbito de suas competências:

- o cumprimento do Plano de Trabalho de cada prestador, público ou privado e, em particular, as metas de expansão dos serviços sob sua responsabilidade;
- os níveis de eficiência dos serviços relacionados diretamente com a qualidade de água potável e a de águas residuais;
- a quantidade e pressão de água potável;
- a continuidade da prestação dos serviços;
- os vazamentos nas redes de água e esgoto;
- o tratamento dispensado aos usuários na resposta a consultas e reclamações.

CAPITULO XI

DAS TAXAS

Art. 54 A mediação de conflitos, a regulação, o controle e a fiscalização dos serviços de saneamento básico prestados diretamente pelo município, serão realizados pela AGERO, mediante delegação do titular dos serviços.

Art. 55 Em face do exercício das atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, os concessionários recolherão mensalmente à entidade reguladora a TFS - Taxa de Fiscalização sobre Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário concedidos, permitidos ou autorizados, nos termos do Art. 24, inciso I da Lei 826 de 9 de julho de 2015, cuja alíquota inicial será de 1,00 % (um por cento), incidente sobre o faturamento bruto mensal, podendo o Poder Executivo Municipal através de Lei determinar outro percentual sobre o faturamento bruto.

§ 1º Cada atividade que compõe os serviços públicos de saneamento básico, objeto de regulação, controle e fiscalização pela entidade reguladora, considerando-se suas características em função de sua natureza será cobrada a TFS de acordo com o *caput* deste artigo e legislação vigente.

§ 2º O contribuinte da TFS serão os prestadores dos serviços públicos delegados, que deverá observar os procedimentos previstos na legislação vigente para efetuar recolhimento do valor correspondente.

§ 3º Os valores arrecadados a título da TFS se destinarão exclusivamente ao custeio das ações de regulação, controle e fiscalização e à mediação de conflitos entre titulares, prestadores e usuários dos serviços públicos de saneamento básico.

§ 4º O recolhimento da TFS deverá ser efetuado até o último dia útil do mês subsequente a atividade prestada, por meio de Documento de Arrecadação Estadual – DAE, salvo se estabelecido de outro modo na legislação específica correspondente, e será calculado para cada serviço público ou atividade econômica.

§5º A falta de pagamento da TFS ou recolhimento fora do prazo de vencimento estabelecido nas legislações correlatas às áreas de fiscalização, acarretará ao valor devido o acréscimo de juros equivalentes à Taxa Referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia – SELIC para títulos federais, acumulada mensalmente, calculados a partir do 1º dia do mês subsequente ao vencimento até o mês anterior ao do pagamento e de 1% (um por cento) no mês de pagamento, mais:

I - tratando-se de pagamento espontâneo, multa de mora calculada à taxa de 0,11% (onze centésimos por cento) por dia de atraso, até o máximo acumulado de dez por cento;

II - tratando-se de pagamento decorrente de notificação ou de qualquer ação da autoridade administrativa, multa de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da TFS devida, podendo ser reduzida pela metade, desde que seja paga, juntamente com a taxa devida, no prazo da notificação, implicando desistência de qualquer impugnação ou recurso, inclusive judicial.

§6º Os créditos da entidade reguladora decorrente da cobrança da TFS e de valores não tributários constituídos em seu favor, quando não pagos no prazo fixado para o recolhimento, serão inscritos como Dívida Ativa Tributária e não tributária, conforme o caso, em setor competente da Agência para efeito de cobrança judicial, nos termos da Lei nº. 6.830 de 22 de setembro de 1980.

§7º Sem prejuízo das hipóteses previstas no Código Tributário Nacional, a entidade reguladora poderá realizar o lançamento de ofício da TFS com base nas informações que possuir em seu banco de dados sobre empresas prestadoras de serviços autorizados, concedidos ou permitidos quando estas:

I - não realizarem o pagamento da taxa no prazo e forma legal ou quando for constatado pagamento a menor do que o devido; e

II - não apresentarem à AGERO as informações relativas aos serviços prestados e as planilhas de cálculo da TFS no prazo por ela estabelecido.

§8º Fica vedado às empresas prestadoras de serviços permitidos, concedidos ou autorizados proporem reajuste ou revisão tarifária aos usuários, caso estejam em débito com a entidade reguladora.

CAPÍTULO XII

DO CONTROLE SOCIAL

Art. 56 No âmbito da AGERO poderá ser criada a Câmara Técnica Setorial de Saneamento Básico- CTS, como forma de assegurar a participação e o controle social das atividades de planejamento dos serviços públicos de saneamento básico.

§1º A Secretaria Executiva da Câmara Técnica Setorial será exercida pelo membro representante da AGERO na Câmara;

§ 2º Na Câmara Técnica Setorial de Saneamento Básico – CTS, deverá ser assegurada a participação efetiva da sociedade na formulação das políticas, no planejamento e controle dos serviços públicos de saneamento básico, e contará com a participação equitativa de membros representantes do poder público.

Parágrafo único. As regras e procedimentos para o funcionamento da CTS serão estabelecidos no Regimento Interno e em regulamento próprio a ser elaborado pela AGERO.

CAPÍTULO XIII

DAS AUTORIZAÇÕES

Art. 57 O titular dos serviços poderá autorizar terceiros, que não o prestador, a realizar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no todo ou em parte, nas seguintes hipóteses:

- se a área não estiver sob a jurisdição de nenhum prestador;
- se não houver previsão, nos próximos cinco anos, de atendimento para a área no instrumento jurídico que fixar as condições de prestação dos serviços ou no Plano de Investimento do Prestador e condicionado a fonte de recursos;
- se, existindo as fontes de recursos e a previsão de atendimento para a área no instrumento jurídico que fixar as condições de prestação dos serviços, o prestador não tiver iniciado a implantação no prazo fixado, caracterizando-se descumprimento das metas de qualidade e cobertura fixadas pelo titular e confirmadas pela entidade reguladora, controladora e fiscalizadora;
- quando o prestador, responsável pela prestação de serviços em uma localidade, manifestar-se expressamente de acordo com a solicitação apresentada para uma determinada área geográfica, após prévio parecer da AGERO.
- § 1º A outorga de direito de uso de recursos hídricos superficiais ou subterrâneos de domínio estadual, para fins de abastecimento domiciliar e/ou coletivo, fica condicionada as disposições da Lei Estadual nº 1.500/03.

§ 2º No caso previsto no *caput* deste artigo, deve-se atender às disposições desta Resolução.

Art. 58º As solicitações para a obtenção da autorização mencionada no art. 63 deverão ser apresentadas ao titular, com definição da respectiva área, e informação da situação relativa à prestação dos serviços.

Art. 59º Caberá ao solicitante a comprovação, junto ao titular, das situações mencionadas nos incisos II, III e IV do art. 56, assegurado o direito de resposta ao prestador.

Art. 60º O titular poderá, mediante ato fundamentado, autorizar o solicitante a realizar os serviços nas áreas geográficas não compreendidas por contrato, por prazos não superiores a cinco anos, renováveis anualmente.

Parágrafo único. Se durante o prazo da autorização for celebrado contrato de concessão ou de programa, a autorização extingui-se-á de pleno direito, sem qualquer direito, ao autorizatário, a indenização ou lucros cessantes.

CAPÍTULO XIV

DOS USUÁRIOS

Art. 61º O usuário dos serviços de Saneamento Básico é toda pessoa, física ou jurídica, de natureza pública ou privada, que esteja em condições de receber o serviço, mediante sua solicitação e assinatura de contrato com o prestador, nos termos de Resolução da AGERO.

Art.62º Sem prejuízo do disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos dos usuários:

- receber serviço adequado, em especial quanto aos padrões de qualidade e níveis eficientes de custo;
- ser atendido com cortesia, rapidez e eficiência;
- receber do titular e do prestador as informações solicitadas sobre o serviço e sobre as providências requeridas para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
- receber o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador e aprovado pela entidade reguladora, controladora e fiscalizadora;
- ter amplo acesso às informações gerais sobre a prestação dos serviços e inclusive ao relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços, forma e com a periodicidade definida pela entidade reguladora, controladora e fiscalizadora;
- obter o prévio conhecimento sobre as penalidades, interrupções ou suspensão dos serviços;

Parágrafo Único. O usuário poderá escolher o dia de vencimento de sua fatura, dentro do próprio mês de vencimento, mediante a oferta, do prestador dos serviços, de no mínimo seis datas opcionais.

Art. 63º Sem prejuízo do disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são obrigações dos usuários:

- utilizar, de modo conveniente e adequado, os serviços públicos de saneamento básico que lhes for disponibilizado observando as normas e regulamentos e mantendo em condições adequadas de funcionamento todas as instalações internas do domicílio ou estabelecimento vinculadas aos serviços;
- observar, na utilização dos serviços públicos de saneamento básico, os padrões de qualidade estabelecidos nas normas e regulamentos pertinentes, em especial quanto aos lançamentos nas redes de esgoto e de drenagem, e a disposição de resíduos sólidos no meio ambiente, responsabilizando-se por todo e qualquer dano causado ao sistema e ao ambiente;
- dar conhecimento ao titular, ao prestador dos serviços ou à entidade reguladora e fiscalizadora de quaisquer fatos que possam afetar a prestação dos serviços;
- contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços;
- pagar, dentro dos prazos, os valores referentes aos serviços que lhes forem prestados, bem como de outros serviços realizados pelo prestador.

Art. 64º A utilização alternativa de água potável e esgotamento sanitário, pelo usuário que se encontre dentro da área atendida por rede pública de abastecimento, terá caráter de exceção e dependerá de autorização expressa do titular deste serviço, mediante parecer prévio da entidade reguladora, controladora e fiscalizadora, atendendo à legislação específica.

CAPÍTULO XV

DOS BENS VINCULADOS AOS SERVIÇOS

Art. 65 Os valores investidos em bens reversíveis pelos prestadores constituirão créditos perante o titular, a serem recuperados mediante a exploração dos serviços, nos termos das normas regulamentares e contratuais e, quando for o caso, observada a legislação pertinente às sociedades por ações.

§ 1º Não gerarão crédito perante o titular os investimentos feitos sem ônus para o prestador, tais como os decorrentes de exigência legal aplicável à implantação de empreendimentos imobiliários e os provenientes de subvenções ou transferências fiscais voluntárias.

§ 2º Os investimentos realizados, os valores amortizados, a depreciação e os respectivos saldos serão anualmente auditados e certificados pela entidade reguladora, controladora e fiscalizadora.

§ 3º Os créditos decorrentes de investimentos devidamente certificados poderão constituir garantia de empréstimos aos concessionários, destinados exclusivamente a investimentos nos sistemas.

Art. 66º Os bens vinculados aos serviços públicos de Saneamento Básico, independentemente da forma de prestação, são de propriedade de seu titular, observado o preceito do art. 67 desta Resolução.

Art. 67º Na hipótese de prestação dos serviços diretamente pelo titular caberá à Administração manter os bens vinculados sob registro patrimonial.

Art. 68º As entidades vinculadas ao titular e demais prestadores dos serviços públicos, receberão os bens vinculados aos serviços durante o prazo de vigência dos respectivos contratos, devendo administrá-los e mantê-los em boas condições de conservação e uso, ressalvado o desgaste por uso normal, procedendo-se às substituições e reparos necessários, observadas as particularidades e restrições impostas nos respectivos contratos.

Parágrafo único. É obrigatória a elaboração de lista de bens afetados aos serviços, como anexo dos contratos mencionados no *caput* deste artigo.

Art. 69º Na hipótese de extinção do contrato de concessão, os bens e instalações que compõe os sistemas de saneamento básico serão revertidos ao titular, após os ressarcimentos devidos, nas condições de uso em que se encontram.

CAPÍTULO XVI

DAS PENALIDADES

Art. 70º O descumprimento das disposições desta Resolução constitui infração passível de aplicação de penalidades pela AGERO, observando para tanto, os procedimentos estabelecidos em Resolução de seu Conselho Superior, bem como da legislação vigente.

Art. 71º A aplicação de penalidades é privativo das entidades reguladoras, controladoras e fiscalizadoras, assegurado o direito à ampla defesa nos termos estabelecidos nesta resolução.

CAPÍTULO XVII

DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 72º A AGERO disciplinará o relacionamento entre o concessionário e os seus usuários.

Seção I

Da Competência

Art. 73º Compete ao concessionário, nos municípios sob sua responsabilidade, o planejamento, a execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, tratamento, reservação, distribuição de água e esgotamento sanitário, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores e monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução, observados os contratos de concessão de cada município.

Do Pedido de Ligação de Água e de Esgoto

Art. 74º O pedido de ligação de água e/ou de esgoto será realizado de acordo com as normas legais pertinentes.

§ 1º Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto, o concessionário 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 vigentes;
- b) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas e padrões expedidos pelo concessionário e órgãos oficiais pertinentes, postos à disposição do interessado;
- c) instalar em locais apropriados de livre acesso, caixas ou cubículos destinados à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme política de ligação de água do concessionário;
- d) declarar descritivamente o número de pontos de utilização da 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;

II - eventual necessidade de:

- a) executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos do concessionário ou do usuário, 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 as instalações necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas;
- e) tomar as providências necessárias à obtenção de eventuais benefícios estipulados pela legislação;
- f) aprovar previamente o projeto da extensão de rede pública, quando houver interesse próprio na sua execução, elaborado de acordo com as normas técnicas.

§ 2º O concessionário deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão até a data de apresentação da primeira fatura.

§ 3º As ligações podem ser temporárias ou definitivas.

Art. 75º Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo concessionário, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, nos casos de:

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

II - haver necessidade de readequação da rede pública.

Parágrafo único. Quando os projetos ou serviços na rede pública forem executados pelo interessado, mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado, o concessionário exigirá o cumprimento das normas específicas existentes sobre o assunto.

Art. 76º Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada no concessionário, cabendo-lhe um só número de conta/inscrição.

Art. 77º O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou esgoto será orientado sobre o disposto nesta Resolução.

Parágrafo único. O concessionário disponibilizará, em todos seus pontos de atendimento e outros meios próprios de comunicação, cópia desta Resolução para conhecimento dos usuários.

Art. 78º As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou determinação judicial.

Art. 79º As ligações de água e de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pelo concessionário, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Art. 80º 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.

Art. 81º O dimensionamento e as especificações do alimentador e coletor predial deverão estar de acordo com as normas do concessionário.

Seção III

Do Ponto de Entrega de Água e do Ponto de Coleta de Esgoto

Art. 82º O ponto de entrega de água deve situar-se em local de fácil acesso que permita a colocação do hidrômetro.

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

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

Art. 83º É de responsabilidade do concessionário, 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, regulamentares e pactuadas, bem como operar e manter seus sistemas de água e esgoto.

§ 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 não interfiram nas instalações em operação do concessionário.

§ 2º No caso da obra ser executada pelo interessado, o concessionário fornecerá a licença para a sua execução, após aprovação do projeto que será elaborado de acordo com as suas normas e padrões.

§ 3º 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.

Seção IV

Das Ligações Temporárias

Art. 84º 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. 85º 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 O concessionário 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 § 1º, 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. 86º O interessado deverá juntar, ao pedido de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, a planta ou croqui cotado das instalações temporárias.

Parágrafo único. Deverá, ainda, o interessado para ter efetuada sua ligação:

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

II - efetuar o pagamento dos orçamentos respectivos;

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

Art. 87º Em ligações temporárias para construção, o ramal predial será dimensionado, de modo a ser aproveitado ou não para a ligação definitiva.

Art. 88º Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes de água e/ou esgoto, o concessionário 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. 22 desta Resolução, com a apresentação do desenho da instalação provisória e a localização do ramal predial previsto para a ligação definitiva.

Seção V

Das Ligações Definitivas

Art. 89º As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado ao concessionário com a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente.

Parágrafo único. 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 vazão de esgoto.

Art. 90º Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o interessado deverá preparar as instalações de acordo com os padrões do concessionário e efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, autorização do órgão competente.

Art. 91º O ramal predial instalado provisoriamente para construção poderá ser aproveitado para a ligação definitiva, desde que esteja adequadamente dimensionado e em bom estado de conservação.

Parágrafo único. Antes de efetuada a ligação definitiva, deverá ser procedida, a cargo do usuário, a desinfecção da instalação predial de água.

Art. 92º Para atendimento a grandes consumidores, os interessados deverão preencher o formulário de solicitação de estudos sobre viabilidade técnica e apresentar ao concessionário para aprovação, antes do início das obras.

Art. 93º O concessionário executará o ramal predial de água ou esgoto até uma distância máxima de quinze metros medida a partir da caixa de ligação ou o padrão até o eixo da rede existente, com ônus para o usuário.

§ 1º Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão pelo concessionário, conforme política de ligação de água.

§ 2º O concessionário poderá cobrar do usuário os custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na rede pública, adotando critérios de cálculo preestabelecidos e regulamentados pela AGERO.

§ 3º As instalações resultantes das obras referidas no parágrafo anterior passarão a integrar a rede pública, sem qualquer ressarcimento.

§ 4º Nos casos de condomínios, o concessionário fornecerá água em uma única ligação e coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos incorporadores e/ou condôminos.

§ 5º Em casos especiais através de celebração de contrato com o usuário, o concessionário poderá adotar outros critérios, observada a sua viabilidade técnica/econômica.

§ 6º O concessionário instalará o ramal predial de água, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

§ 7º A caixa de ligação de esgoto será instalada no imóvel em local de fácil acesso, conforme política de ligação de esgoto.

CAPÍTULO XVIII

DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E DOS PRAZOS

Art. 94º O abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário caracteriza negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando, o usuário e/ou proprietário atual do imóvel, 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 contrato de esgotamento sanitário entre o concessionário 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, o concessionário 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 deverá ser estabelecido, considerando as necessidades e os requisitos das partes, observados os seguintes aspectos:

I - a critério do concessionário, o primeiro contrato poderá ter vigência de até três anos;

II - o contrato poderá ser prorrogado por período de doze meses, e assim sucessivamente, desde que o usuário não expresse manifestação em contrário, com a antecedência mínima de sessenta dias em relação ao término da vigência;

III - mediante acordo, os prazos referidos nos incisos anteriores, poderão ser ajustados livremente entre as partes.

Art. 95º Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou coleta de esgoto em rede de distribuição e/ou coletora existentes, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no art. 26 desta Resolução:

I - em área urbana:

a) quatro dias úteis para a vistoria e orientação das instalações de montagem do padrão;

b) seis dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

II - em área rural:

a) cinco dias úteis para a vistoria e orientação das instalações de montagem do padrão;

b) dez dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

Art. 96º O concessionário estipulará o prazo, 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 coletora 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. 97º Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, o concessionário terá o prazo máximo de noventa dias para iniciar as obras.

Art. 98º 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. 99º O concessionário deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.

§ 1º Os prazos para a execução dos serviços referidos no *caput* deste artigo deverão constar da "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", homologada pela AGERO e disponibilizada aos interessados.

§ 2º Os serviços, cuja natureza não permitam definir prazos na "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, levando em conta as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

Art. 100º Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do concessionário, 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 ordem técnica, 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 após removido o impedimento.

DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 101º As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do concessionário, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes.

Parágrafo único. Os despejos a serem lançados na rede coletora de esgoto deverão atender aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes.

Art. 102º As instalações de água, a jusante do ponto de entrega, e as instalações de esgoto, a montante do ponto de coleta, serão efetuadas às expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o concessionário fiscalizá-las.

Art. 103º 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, bem como o despejo de esgoto sanitário nas redes de coleta de águas pluviais;

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. 104º 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 sete 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 do concessionário.

Art. 105º 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 do concessionário, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado, obedecidas as especificações técnicas do concessionário.

Seção I

Dos Ramais Prediais de Água e de Esgoto

Art. 106º Os ramais prediais serão assentados pelo concessionário com ônus para o usuário, observado o disposto nos artigos 17, 18 e 23 desta Resolução.

Art. 107º Compete ao concessionário, quando solicitado, informar ao interessado a pressão e vazão na rede de distribuição e capacidade de vazão da rede coletora.

Art. 108º O abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário será realizado através de ramal predial para cada unidade usuária, conforme política de ligação do concessionário.

Art. 109º As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 110º A substituição do ramal predial será de responsabilidade do concessionário, sendo realizada com ônus para o usuário, exceto nos casos de manutenção.

Art. 111º Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de esgoto deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Resolução.

Parágrafo único. A operação e manutenção dos ramais condominiais de esgoto serão de responsabilidade do concessionário.

Art. 112º Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, o usuário deverá solicitar ao concessionário as correções necessárias.

Art. 113º É vedado ao usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

Art. 114º Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pelo concessionário, por conta do usuário, cabendo-lhe a penalidade prevista no art. 102 desta Resolução.

Art. 115º A pedido do usuário, o concessionário poderá fornecer água bruta, mediante autorização do órgão gestor de recursos hídricos, através de contrato específico, no qual será estabelecida a responsabilidade do usuário quanto aos riscos de utilização de água bruta.

CAPÍTULO XX

DOS LOTEAMENTOS, GRUPAMENTO, DE EDIFICAÇÕES, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 116º Em loteamentos, grupamento de edificações, ruas particulares e outros empreendimentos similares, o concessionário emitirá o documento Atestado de Viabilidade Técnica Operacional - AVTO, para o sistema de abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário, por solicitação do interessado, condicionando o atendimento aos termos deste documento.

§ 1º O concessionário deverá fornecer as diretrizes através do Atestado de Viabilidade Técnica Operacional - AVTO, para o sistema de abastecimento de água e/ou sistema de esgotamento sanitário do empreendimento.

§ 2º As áreas necessárias às instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, situadas fora dos limites dos logradouros públicos, voltadas ao atendimento do empreendimento, deverão ser cedidas a título gratuito em conformidade com o disposto no § 5º deste artigo.

§ 3º A execução de obras dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como a cessão, a título gratuito, de bens a estes necessários, serão objeto de instrumento especial a ser firmado entre o interessado e o concessionário.

§ 4º As tubulações assentadas pelos interessados nos logradouros de loteamento, grupamento de edificações, ruas particulares e outros empreendimentos similares, situadas à montante dos pontos de entrega e a jusante dos pontos de coleta, passarão a integrar as redes públicas distribuidoras e/ou coletoras, desde o momento em que a estas forem ligadas.

§ 5º As áreas, instalações e equipamentos destinados aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a que se refere este capítulo, passarão a integrar a rede pública e serão operados pelo concessionário.

Art. 117º O concessionário fornecerá a licença para a execução dos serviços de que trata este capítulo, mediante solicitação do interessado e após aprovação do projeto, que será elaborado de acordo com as normas em vigor.

Art. 118º As obras dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de que trata este capítulo, serão custeadas pelo interessado e deverão ser executadas pelo mesmo, sob a fiscalização do concessionário, mediante a entrega do respectivo cadastro técnico.

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. 119º As interligações das redes de que trata este capítulo, às redes dos sistemas de água e/ou esgotamento sanitário, serão executadas pelo interessado, sob supervisão do concessionário, depois de aceitas as obras relativas ao projeto aprovado e, quando for o caso, efetivadas as seções a título gratuito.

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. 120º Os prédios de ruas particulares poderão ter serviços individuais de ramais prediais derivados dos ramais distribuidor e coletor, ligados aos respectivos sistemas públicos do concessionário.

Art. 121º As edificações ou grupamento de edificações internas a uma quadra e situadas em cota:

I - superior ao nível piezométrico da rede de distribuição de água, deverão ser abastecidos através de reservatórios e estação elevatória individual ou coletiva;

II - inferior ao nível da rede coletora de esgoto poderão ser esgotados através de estação elevatória individual ou coletiva

Parágrafo único. As estações elevatórias de que trata este artigo deverão ser construídas, operadas e mantidas pelos interessados.

Art. 122º O sistema de abastecimento de água dos grupamentos de edificações será centralizado, mediante reservatório comum, ou descentralizado, mediante reservatórios individuais, observadas as modalidades definidas no art. 53 desta Resolução.

Art. 123º O abastecimento centralizado de água e/ou a coleta de esgoto de grupamento de edificações obedecerá, a critério do concessionário, às seguintes modalidades:

I - abastecimento de água e/ou coleta individual de esgoto dos prédios do grupamento de edificações;

II - abastecimento, em conjunto, dos prédios do grupamento de edificações, cabendo aos proprietários a operação e manutenção do sistema de água a partir do hidrômetro ou do limitador de consumo, instalado antes do reservatório comum;

III - coleta, em conjunto, dos prédios do grupamento de edificações, cabendo aos proprietários a operação e manutenção do sistema de esgotos antes do ponto de coleta.

Parágrafo único. As instalações de água e de esgoto de que trata este artigo serão construídas às expensas do interessado e de acordo com o projeto e suas especificações.

CAPÍTULO XXI

DOS HIDRÔMETROS, DOS LIMITADORES DE CONSUMO E DO VOLUME DE ESGOTO

Art. 124º O concessionário controlará o consumo de água através do hidrômetro e, em casos especiais, por limitador de consumo.

Art. 125º Toda instalação predial deverá ser provida de hidrômetro, tubete e, em casos especiais, por limitador de consumo, com registro interno, que facilite ao usuário o fechamento provisório da água, e de um registro externo, de manobra privativa do concessionário.

Art. 126º Os hidrômetros, os tubetes, os limitadores de consumo e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com a política de ligação de água do concessionário.

Parágrafo único. Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo concessionário.

Art. 127º Somente o concessionário ou seu preposto, poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro, tubete ou limitador de consumo, bem como indicar novos locais de instalação.

Art. 128º O usuário assegurará ao pessoal do concessionário ou seu preposto, o livre acesso ao padrão de ligação de água.

Art. 129º O usuário poderá requerer aferição a qualquer tempo, com ônus, nos casos de aferição com resultado normal.

§ 1º A aferição do hidrômetro será efetuada periodicamente conforme determinação de normas técnicas do INMETRO.

§ 2º Serão considerados em funcionamento normal, os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente.

Art. 130º O volume de esgoto será definido como sendo o mesmo volume do consumo de água e incidirá somente sobre os imóveis servidos por sistema de redes coletoras existentes no logradouro público.

Parágrafo único. O volume de esgoto ou de despejo não doméstico, nos casos em que haja abastecimento próprio de água por parte do usuário será faturado por estimativa de consumo, aplicado o percentual de faturamento de esgoto, conforme critérios propostos pelo concessionário e homologados pela AGE/RO.

CAPÍTULO XXII

DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

Art. 131º O concessionário classificará a economia de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas neste capítulo.

Art. 132º A fim de permitir a correta classificação da economia, caberá ao interessado informar ao concessionário 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.

Parágrafo único. Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar em novo enquadramento tarifário, o concessionário 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.

Art. 133º O concessionário 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 e/ou proprietário do imóvel:

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 completo e CEP da unidade usuária;

IV - número de economias por categorias;

V - data de início do abastecimento;

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. 134º Para efeito desta Resolução, considera-se uma economia a unidade econômica caracterizada, conforme os seguintes critérios:

I - cada prédio ou edificação com instalação individualizada;

II - cada casa, ainda que sem numeração, que conte com instalação individual;

III - cada apartamento residencial;

IV - cada loja, ainda que sem numeração própria, que conte com instalação individual;

V - as áreas de uso comum de prédios ou conjunto de edificações, as quais são de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário;

VI - cada loja e residência com a mesma numeração e instalação de água em comum;

Art. 135º As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias:

I - social ou baixa renda - economia com fim residencial, caracterizada como “baixa renda” pelo concessionário em sua área de concessão, com a caracterização das unidades usuárias a serem enquadradas nesta categoria devendo ser submetida pelo concessionário conforme a legislação em vigor.

II - residencial - economia com fim residencial, diversa do inciso anterior, devendo ser incluídos nesta categoria o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário para instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações, com predominância de unidades usuárias residenciais;

III - comercial, serviços e outras atividades - economia em que seja exercida atividade comercial ou de prestação de serviços, ou outra atividade não prevista nas demais categorias;

IV - industrial - economia em que a água seja utilizada como elemento essencial à natureza da indústria;

V - pública - economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário são utilizados por órgãos da administração pública federal, estadual ou municipal, independentemente da atividade desenvolvida na economia;

VI - consumo próprio - economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário são utilizados pelo próprio concessionário.

§ 1º Ficam incluídas na categoria industrial as obras em construção.

§ 2º Ficam incluídas na categoria comercial, serviços e outras atividades, as associações esportivas, recreativas, sociais, estabelecimentos hospitalares, de educação, órgãos de comunicação, templos, sindicatos e congêneres, bem como qualquer outra economia que não se enquadre nas demais categorias, inclusive indústrias que não utilizem, predominantemente, a água em seu processo produtivo.

§ 3º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma economia, para efeito de classificação o concessionário poderá enquadrá-la como economia mista.

CAPÍTULO XXIII

DA INTERRUÇÃO DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 136º O abastecimento de água poderá ser interrompido, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I - utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento que provoquem alterações nas condições de abastecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a prestação do serviço público de água;

II - revenda ou abastecimento de água a terceiros;

III - ligação clandestina ou religação à revelia;

IV - deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

V - solicitação do usuário;

VI - violação dos lacres do hidrômetro ou da interrupção do abastecimento.

Art. 137º O concessionário, mediante prévia comunicação ao usuário, poderá suspender o abastecimento de água e/ou interromper a coleta de esgoto:

I - por atraso no pagamento das faturas ou de outros serviços cobráveis, após o decurso de quinze dias de seu vencimento;

II - por inobservância do disposto nos arts. 57 e 58 desta Resolução;

III - quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.

§ 1º A comunicação de que trata o *caput* deste artigo deverá ser feita com antecedência mínima de sete dias.

§ 2º Constatada que a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto foi indevida, o concessionário ficará obrigado a efetuar a religação, no prazo máximo de 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, sem ônus para o usuário.

§ 3º Ao efetuar a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto, o concessionário deverá entregar aviso discriminando o motivo gerador da interrupção e, quando pertinente, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência.

Art. 138º A suspensão por falta de pagamento do abastecimento de água e/ou da interrupção da coleta de esgoto, ao usuário que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada com antecedência de trinta dias à AGERO, para efeito de mediação quanto ao cumprimento do contrato.

Art. 139º Os ramais prediais de água e esgoto poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

I - por interesse do usuário, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e a legislação pertinente;

II - por ação do concessionário nos seguintes casos:

a) interrupção da ligação por mais de sessenta dias;

- b) desapropriação do imóvel;
- c) fusão de ramais prediais;
- d) lançamento, na rede de esgotos, de despejos que exijam tratamento prévio.

§ 1º No caso de supressão do ramal de esgoto, por pedido do usuário, este deverá vir acompanhado da concordância dos órgãos de saúde pública e meio ambiente.

§ 2º Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada no concessionário.

§ 3º O término da relação contratual entre o concessionário e o usuário somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e de esgoto.

Art. 140º Correrão por conta do usuário ou do proprietário do imóvel atingido com o desligamento da rede, as despesas com a interrupção e com o restabelecimento do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto.

CAPÍTULO XXIV

DA RELIGAÇÃO

Art. 141º O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento pelo concessionário do abastecimento de água e/ou coleta de esgoto.

Art. 142º Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, serviços, multas e acréscimos incidentes, o concessionário restabelecerá o abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto no prazo de até quarenta e oito horas.

Art. 143º O concessionário 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.

Parágrafo único. O concessionário ao adotar a religação de urgência deverá:

- I - informar ao usuário, o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e as de urgência;
- II - prestar o serviço a qualquer usuário, nas localidades onde o procedimento for adotado.

Art. 144º O concessionário deverá manter, por um período mínimo de um ano, o registro dos valores cobrados e dos horários da solicitação dos serviços de religação e sua execução.

CAPÍTULO XXV

DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS E DAS ISENÇÕES TARIFÁRIAS

Art. 145º A remuneração pela prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário realizar-se-á através do pagamento de tarifas pelo usuário, nos termos das normas legais, regulamentares e pactuadas.

§ 1º O valor da tarifa de esgoto será definido mediante resolução considerando a realidade da localidade atendida.

§ 2º Em casos específicos, quando houver tratamento ou outras situações especiais, será aplicado outro percentual proposto pelo concessionário, e aprovado pela AGERO.

Art. 146º A estrutura tarifária representa a distribuição de tarifas por categoria e por faixa de consumo, com vistas à obtenção de uma tarifa média, de forma a compatibilizar os aspectos econômicos com os objetivos sociais.

Art. 147º A tarifa de despejo não doméstico poderá levar em conta, percentuais relativos à carga poluidora do efluente.

Art. 148º 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.

CAPÍTULO XXVI

DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

Art. 149º Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em:

I - medidas;

II - não medidas.

Art. 150º 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 o concessionário, por escrito, ao usuário a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

§ 3º Após o sexto ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimado, o concessionário somente poderá faturar 50% (cinquenta por cento) do consumo médio nos ciclos subsequentes, exceto nos casos em que o usuário fornecer motivos para a impossibilidade de realização da leitura, sem possibilidade de promover futura compensação, caso se verifiquem saldos positivos entre os valores medidos e faturados.

§ 4º No faturamento subsequente 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, observado o § 1º do art. 80 desta Resolução.

§ 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.

§ 7º A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada por escrito ao usuário, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§ 8º Os lacres instalados no hidrômetro somente poderão ser retirados pelo concessionário.

Art. 151º O concessionário 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, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, apresentados e aprovados pela AGERO.

§ 1º O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a cinco dias.

§ 2º Havendo necessidade de reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo cinco dias e no máximo quarenta e sete dias, devendo o concessionário comunicar por escrito aos usuários, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

§ 3º Havendo concordância do usuário, o consumo final poderá ser estimado proporcionalmente ao número de dias decorridos do ciclo compreendido entre as datas de leitura e do pedido de desligamento, mantida a fatura mínima estabelecida no art. 86 desta Resolução.

Art. 152º As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até três ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

- em localidades com até 1000 (mil) ligações;
- em economias com consumo de água médio mensal igual ou inferior a 20m³ (vinte metros cúbicos);
- para as faturas com valores inferiores ao mínimo estabelecido para o faturamento.

Parágrafo único. A adoção de intervalo de leitura e/ou de faturamento superior a trinta e três dias deve ser precedida de divulgação aos usuários, a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado e os objetivos pretendidos com a medida.

Art. 153º Para as ligações não medidas, o consumo de água e/ou de esgotamento sanitário será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido, conforme tabela de subcategorias de acordo com normas técnicas da ABNT, apresentada pelo concessionário, desde que aprovada pela AGERO.

Parágrafo único. Nos imóveis atendidos com rede de distribuição de água tratada do concessionário, nos quais, pela legislação pertinente, seja vedada a utilização de fonte alternativa de abastecimento, o concessionário notificará a autoridade competente.

DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

Art. 154º As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo concessionário e devidas pelo usuário, fixadas as datas para pagamento.

Art.155º A fatura deverá ser entregue com antecedência mínima de dez dias de seu vencimento e conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- nome completo do usuário;
- número do CPF ou CNPJ;
- número ou código de referência e classificação da unidade usuária;
- endereço da unidade usuária com CEP;
- número do hidrômetro;
- leituras anterior e atual do hidrômetro;
- data da leitura atual;
- consumo de água do mês correspondente à fatura;
- histórico do volume consumido nos últimos seis meses e média atualizada;
- valor total a pagar e data do vencimento da fatura;
- discriminação do serviço prestado;
- descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;
- multa e mora por atraso de pagamento, com informação de fatura vencida;
- IQA - indicador de qualidade da água potável;
- ITE - indicador de tratamento de esgotos;
- o número do telefone da Ouvidoria: 98455-6845; a ouvidoria eletrônica:<https://qa.ouvidoria.agero.ro.gov.br>, e; o e-mail da ouvidoria: ouvidoria@agero.ro.gov.br;
- o número do telefone da AGERO: 98484-2264 e o endereço eletrônico do concessionário: gabinete@agero.ro.gov.br.

Art. 156º A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado para o volume de 10m³ (dez metros cúbicos) de água por mês da categoria residencial e comercial, e quinze metros cúbicos 15m³ (quinze metros cúbicos) por mês para as demais categorias.

Parágrafo único. Nos imóveis atendidos com rede de distribuição de água tratada do concessionário que possuem fonte alternativa de abastecimento, devidamente regularizada perante o órgão competente de recursos hídricos, ficam dispensados do pagamento da fatura mínima referida no *caput* deste artigo.

Art. 157º Das faturas emitidas, caberá reclamação pelo interessado.

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

I - na primeira referência de ocorrência irá faturar por até duas vezes a média dos últimos seis meses.

II - na segunda referência de ocorrência irá faturar pelo consumo medido, quando o usuário assumirá 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 pelo concessionário, não exime o usuário do pagamento do acréscimo, quando a fatura for liquidada após o vencimento.

Art. 158º O concessionário deverá oferecer seis datas de vencimento da fatura para escolha do usuário.

Art. 159º As faturas não quitadas até a data de seu vencimento sofrerão acréscimos de multas, juros e correção monetária na forma legal.

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

Art.160º 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.161º Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o concessionário 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, limitada ao período máximo de vinte e quatro meses.

Art.162º Nas edificações sujeitas à Lei Reguladora de Condomínios e Incorporações, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias.

Art. 163º A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do concessionário, nos seguintes casos:

I - desocupação;

II - demolição;

III - fusão de economias;

IV - incêndio;

V - suspensão do abastecimento de água e/ou interrupção da coleta

de esgoto;

VI - outras situações conforme critérios propostos pelo concessionário e aprovados pela AGERO.

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

CAPÍTULO XVIII

OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS

Art.164º O concessionário, desde que requeridos, poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços:

I - ligação de unidade usuária;

II - vistoria de unidade usuária;

III - aferição de hidrômetro;

IV - religação de unidade usuária;

V - religação de urgência;

VI - outros serviços disponibilizados pelo concessionário, devidamente aprovados pela AGERO.

§ 1º - Não será cobrada a primeira vistoria realizada em atendimento a pedido de abastecimento de água e/ou coleta de esgoto.

§ 2º - O concessionário proporá uma “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, a ser homologada pela AGERO e disponibilizada aos interessados, discriminando os serviços mencionados nesta Resolução e outros que julgar necessários.

CAPÍTULO XIX

DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 165º Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, a qualquer dos fatos seguintes:

I - intervenção nas instalações dos serviços públicos de água e/ou esgotamento sanitário;

II - violação ou retirada de hidrômetro ou de limitador de consumo;

III - interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com água não procedente do abastecimento público;

IV - utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel ou economia;

V - uso de dispositivos intercalados no ramal predial que prejudiquem o abastecimento público de água;

VI - lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;

VII - lançamento na rede coletora de esgotos de despejos que exijam tratamento prévio;

VIII - impedimento injustificado na realização de vistorias ou fiscalização, por empregados do concessionário ou seu preposto;

IX - adulteração de documentos da empresa, pelo usuário ou por terceiros em benefício deste;

X - descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em lei e nesta Resolução.

Art. 166º Além de outras penalidades previstas nesta Resolução, qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao concessionário.

Parágrafo único. A multa será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pelo concessionário e aprovados pela AGERO.

Art. 167º Constatada a violação dos equipamentos e instalações de medição através de inspeção, que tenha induzido o concessionário a erro de faturamento, serão adotados os seguintes procedimentos:

I - lavratura de “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, numerado sequencialmente, em formulário próprio do concessionário, 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 do concessionário;

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 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 a 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 estimativa com base nas instalações da unidade usuária e atividades nela desenvolvidas;

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 o concessionário, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado.

Art. 168º Nos casos referidos no artigo anterior, após a suspensão do serviço, se houver religação à revelia do concessionário, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

I - se, após a eliminação da irregularidade, mas sem o pagamento das multas, diferenças de consumo e serviços, será aplicado sobre o valor líquido da primeira fatura emitida após a constatação da religação, o maior valor obtido entre os seguintes critérios:

- a) o valor equivalente ao serviço de religação de urgência;
- b) 20 % (vinte por cento) do valor líquido da respectiva fatura.

II - se após trinta dias o usuário ou proprietário do imóvel não regularizar sua situação junto ao concessionário, ou seja, o pagamento da multa, diferença de consumo e serviços, os valores serão incluídos na próxima fatura para o pagamento.

Parágrafo único. Quando não tiver conta cadastrada para o usuário proprietário do imóvel, deverá ser feita a inclusão da conta, bem como os lançamentos dos valores devidos pela irregularidade.

Art. 169º É assegurado ao infrator o direito de recorrer ao concessionário, no prazo de quinze dias úteis, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

§ 1º Da decisão cabe recurso à AGERO no prazo de quinze dias.

§ 2º O recurso de que trata este artigo não terá efeito suspensivo.

CAPÍTULO XX

DAS RESPONSABILIDADES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Art. 170º O concessionário 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. 66 e do art. 67 desta Resolução.

§ 2º O concessionário deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na tabela de prestação de serviços, aprovada pela AGERO.

§ 3º Nos casos especiais, comunicar ao usuário no prazo de trinta dias sobre as providências adotadas, salvo outras determinações expedidas pela AGERO.

Art. 171º O concessionário deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, recebimento de suas contas, bem como de suas solicitações e reclamações.

Parágrafo único. Por estrutura adequada entende-se aquela que, inclusive, possibilite ao usuário ser atendido em todas suas solicitações e reclamações, sem se deslocar do município onde reside.

Art. 172º Comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água por terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações do concessionário, caberá ao usuário a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.

Art. 173º O concessionário deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a informar ao usuário sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água tratada e ao uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

Art. 174º Na prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário o concessionário assegurará aos usuários, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que, por ventura, lhe sejam causados em função do serviço concedido.

§ 1º O direito de reclamar pelos danos causados caduca em noventa dias após a ocorrência do fato gerador.

§ 2º Os custos da comprovação dos danos são de responsabilidade do concessionário.

Art. 175º É de responsabilidade do usuário a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

Parágrafo único. O concessionário 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. 176º O usuário e/ou proprietário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do concessionário, conforme política de ligação de água.

CAPÍTULO XXI

DOS PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA

Seção I

Das Solicitações de Ouvidoria

Art. 177º A solicitação referente à prestação do serviço público de saneamento básico submetido ao controle da AGERO, denominada Solicitação de Ouvidoria, será formulada pelo interessado diretamente à Ouvidoria da AGERO através do meios de comunicações citados: <https://qa.ouvidoria.agero.ro.gov.br>; e; o e-mail da ouvidoria: ouvidoria@agero.ro.gov.br; o número do telefone da AGERO: 98484-2264 e o endereço eletrônico do concessionário: gabinete@agero.ro.gov.br.

§ 1º Para efeito do que trata o *caput* deste artigo, considera-se solicitação os seguintes tipos de demanda recebidas pela Ouvidoria:

I - Reclamação – relaciona-se com toda solicitação que objetive resolver um problema do solicitante com o concessionário;

II - Denúncia – relaciona-se com toda solicitação que objetive resolver um problema sem a necessidade de identificação do solicitante e cuja solução poderá ou não apresentar benefício direto ao mesmo;

III - Prestação de informações e esclarecimentos – relaciona-se com toda ação que objetive informar individualmente um usuário em decorrência de uma solicitação feita;

IV - Acolhimento de opiniões - relaciona-se com toda solicitação que objetive a melhoria contínua dos serviços prestados e/ou dos produtos ofertados.

Art. 178º As Solicitações de Ouvidoria serão processadas em registro próprio ou pelo sistema e-ouv.

Art. 179º Antes de processar a Solicitação de Ouvidoria, a Ouvidoria certificar-se-á de que a solicitação já foi levada ao concessionário pelo interessado, não tendo a mesma sido atendida no prazo legal.

§ 1º As solicitações serão enviadas para o concessionário que terá o prazo de dez dias para responder, prestando esclarecimentos, podendo ser prorrogado em até cinco dias, a critério da Ouvidoria.

§ 2º Caso a Ouvidoria entenda pela incompetência da AGERO para o conhecimento da solicitação, comunicará ao solicitante.

§ 3º Discordando o solicitante da decisão da Ouvidoria quanto à incompetência da AGERO, a questão será submetida ao Diretor Presidente, em procedimento sumário.

§ 4º Decidindo o Diretor Presidente pelo conhecimento da solicitação, será aberta a Solicitação de Ouvidoria.

§ 5º Decidindo o Diretor Presidente pelo não conhecimento da solicitação, o processo administrativo será arquivado.

Art. 180º As Solicitações de Ouvidoria serão encerradas, em manifestação conclusiva:

I - quando solucionadas as questões postas;

II - quando aberto o Processo de Ouvidoria para a solução de pendências subsistentes entre o solicitante e o concessionário, devendo constar dos autos respectivos todas as manifestações, informações e documentos colhidos até então por meio do SIGA;

III - quando, após três tentativas de contato com o solicitante, por pelo menos dois meios diferentes de comunicação, a Ouvidoria não o localizar;

IV - quando o solicitante não atender às solicitações de documentos e informações nos prazos e na forma estabelecidos pela Ouvidoria.

Seção II

Dos Processos de Ouvidoria

Art. 181º A Ouvidoria caberá a decisão pela instauração do Processo de Ouvidoria, devendo motivar essa decisão em Termo, do qual constará a controvérsia subsistente, indicando, de forma resumida, clara e objetiva, a pretensão do solicitante, as razões por este alegadas para justificá-la e, se houver, as do concessionário para não atender o pleito.

Parágrafo único. Quando houver identidade ou similitude, entre duas ou mais solicitações, que possibilite a análise unificada das mesmas, a Ouvidoria poderá proceder à abertura de um único Processo de Ouvidoria para todas elas.

Art. 182º Após a instauração do Processo de Ouvidoria, o mesmo será enviado ao Departamento Técnico competente, cujo Diretor funcionará como relator.

Art. 183º Caso o Relator entenda ser necessária, solicitará de outros Departamentos Técnicos e/ou Assessoria Jurídica a realização de diligências análise e parecer sobre o assunto.

§ 1º O Relator também poderá determinar as providências que considerar necessárias para o seu adequado julgamento, inclusive solicitando novas manifestações das partes, a serem oferecidas no prazo que fixar, não superior a dez dias.

§ 2º Os fatos afirmados pelo solicitante e não impugnados pelo concessionário serão admitidos como verdadeiros, salvo aqueles que se mostrarem inverossímeis.

§ 3º Nos casos em que o concessionário, mesmo tendo contestado, deixar de prestar informações ou quaisquer esclarecimentos quanto à matéria de fato a ser apreciada pelo Relator, as alegações do solicitante poderão ser admitidas como verdadeiras, conforme o caso.

§ 4º As decisões deverão ser conclusivas.

§ 5º As questões que se subsumam em entendimento reiterado da AGERO, por meio da publicação de súmulas, serão decididas pelo Relator ou Ouvidor.

§ 6º As súmulas de que trata o § 5º deverão ser propostas e deliberadas pela AGERO.

Art. 184º As partes serão intimadas por meio de carta com Aviso de Recebimento – AR, ou por qualquer outro meio que garanta a efetiva ciência dos interessados da decisão do julgamento dos Processos de Ouvidoria.

Art. 185º À Ouvidoria da AGERO caberá a abertura dos Processos de Ouvidoria, incumbindo-lhe a numeração, organização, controle e autuação dos mesmos.

Art. 186º Todos os Processos de Ouvidoria podem ensejar a realização de Ação de Fiscalização eventual, desde que se trate de questões de interesse coletivo, cabendo ao Diretor Geral a decisão, pelo que, sendo este o caso, cientificará os Departamentos competentes para que procedam com a Ação de Fiscalização pertinente.

Parágrafo único. Nos Processos de Ouvidoria, ainda que tenha ocorrido o trânsito em julgado da decisão administrativa, serão extraídos autos suplementares para fins da ação de fiscalização.

Art. 187º Os Processos de Ouvidoria serão arquivados:

I - de ofício, pela Ouvidoria, depois de esgotada a via recursal ou quando o solicitante deixar de comparecer, injustificadamente, à audiência de mediação;

II - por determinação do Relator do processo, quando este entender ser o caso.

Art. 188º As decisões da AGERO nos Processos de Ouvidoria deverão ser cumpridas imediatamente, salvo disposição em contrário na própria decisão.

Parágrafo único. Em havendo incidente quanto ao cumprimento da decisão, o processo que já houver sido arquivado poderá ser desarquivado pela Ouvidoria para averiguações.

Seção III

Dos Processos de Consulta

Art. 189º Qualquer pessoa física ou jurídica que demonstrar legítimo interesse poderá formular, junto a Ouvidoria, consulta a respeito da prestação dos serviços submetidos ao controle da AGERO.

§ 1º Qualquer pessoa que demonstre legítimo interesse poderá intervir no processo de consulta, que poderá ser submetido à audiência pública sob a forma documental.

§ 2º A decisão da consulta terá força normativa e efeito vinculante.

§ 3º Se a consulta formulada referir-se à situação concreta, aplicar-se-á, no que for cabível, o disposto na Seção II deste Capítulo ao procedimento relativo às consultas.

Seção IV

Da Mediação

Art. 190º A Ouvidoria da AGERO poderá intimar o solicitante e o representante do concessionário, com poderes para transigir, que compareçam à audiência de mediação a ser presidida pelo Ouvidor da AGERO, ou servidor por este designado, enquanto não encerrada a Solicitação de Ouvidoria.

§ 1º Instaurado o Processo de Ouvidoria, a critério do Relator poderão ser realizadas outras audiências incidentais de mediação, cuja presidência será exercida pelo mesmo, ou na sua ausência por servidor por ele designado, desde que evidenciada a possibilidade de solução amigável entre as partes.

§ 2º Poderão participar da audiência de mediação, servidores da AGERO cuja presença seja admitida pelo presidente da audiência.

§ 3º As partes deverão ser intimadas a comparecerem à audiência, trazendo propostas de acordo a serem discutidas.

§ 4º O representante do concessionário deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos novos apresentados em audiência, decidir quanto à execução de serviços, mudança de titularidade, alteração de valores ou datas de pagamento, ou qualquer outra decisão que viabilize o acordo.

§ 5º Em havendo necessidade, a critério do presidente da audiência, esta poderá ser suspensa, dando-se continuidade à mesma em data fixada em comum acordo com as partes.

§ 6º Havendo êxito na mediação, o acordo formulado pelas partes será reduzido a termo, ficando extinto, em definitivo, o Processo de Ouvidoria, o qual poderá ser enviado para conhecimento do Relator.

§ 7º Não obtido o acordo, dar-se-á seguimento ao Processo de Ouvidoria.

CAPÍTULO XXII

DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO

Seção I

Dos Prazos e dos Procedimentos

Art. 191º Da primeira decisão da AGERO, nos Processos de Ouvidoria, os interessados poderão interpor pedido de reconsideração de forma escrita e fundamentada, no prazo de dez dias úteis, contados da ciência da decisão.

Art. 192º Interposto o pedido de reconsideração, a Ouvidoria intimará a parte adversa para apresentar contra-razões no prazo de dez dias úteis, ao que findo o prazo, apresentadas ou não contra-razões, os autos serão imediatamente conclusos ao Relator.

Art. 193º Findo o prazo do artigo anterior, apresentadas ou não contra-razões ao Pedido de Reconsideração, os autos serão encaminhados ao Relator.

Art.194º Caso o Relator entenda serem necessárias outras informações complementares, poderá solicitar do Departamento Técnico e/ou Assessoria Jurídica, análise e parecer sobre o objeto do processo ou determinar outras providências que considerar apropriadas para o seu adequado julgamento, inclusive requerendo ao concessionário e, quando for o caso, ao interessado, novas manifestações a serem oferecidas no prazo que fixar, não superior a dez dias.

Seção II

Dos Efeitos

Art. 195º O Pedido de Reconsideração será recebido somente em seu efeito devolutivo.

Art. 196º O Relator poderá, nos casos dos quais possa resultar lesão grave e de difícil reparação, sendo relevante à fundamentação, suspender o cumprimento da decisão recorrida, até análise final do Pedido de Reconsideração.

Art. 197º Todos os processos de ouvidoria uma vez definitivamente julgados, antes do respectivo arquivamento, serão encaminhados ao Departamento correspondente para que, se for o caso, emita o competente Termo de Notificação ou Auto de Infração.

Art. 198º As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Diretor Geral desta Agência.

CAPÍTULO XXII

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 199º A fiscalização da AGERO, quando das inspeções realizadas nas instalações e serviços prestados pelo concessionário, emitirá relatório:

1 – de conformidade, quando não forem observadas irregularidades no funcionamento das instalações ou na prestação do serviço;

II – de não-conformidade do funcionamento das instalações ou na prestação do serviço.

§ 1º Ocorrendo não conformidades a AGERO dará ao concessionário prazo para resolvê-las.

§ 2º Vencido o prazo dado e se não resolvida a não conformidade o concessionário sofrerá sanções cabíveis.

Art. 200º Os usuários poderão receber ação fiscalizadora do concessionário, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução.

Art. 201º Os usuários do concessionário terão a sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução e do Regulamento de Operações do concessionário, para conhecimento ou consulta.

Art. 202º Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Porto Velho - RO, 20 de setembro de 2018.

MARCELO HENRIQUE DE LIMA BORGES

Diretor Presidente - AGERO



Documento assinado eletronicamente por **Eriton Gonçalves Damasceno, Diretor(a)**, em 21/09/2018, às 11:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no caput III, art. 12 do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Henrique de Lima Borges, Presidente**, em 21/09/2018, às 13:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no caput III, art. 12 do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.sistemas.ro.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3100243** e o código CRC **910C510C**.

RESOLUÇÃO N. 2/2018/AGERO-DIEXEC

RESOLUÇÃO N.º 028 DE 20 DE SETEMBRO DE 2018.

Dispõe sobre a regulamentação da prestação do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, sob o regime de fretamento e de linha regular.

A Diretoria Executiva da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado de Rondônia AGERO, no uso de suas atribuições legais, sendo dotada de poderes para exercer a regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos da Lei nº 826, de 09 de julho de 2015, assim como a Lei Complementar 930 de 23 de março de 2017 que passou a competência