



# MANUAL ORIENTATIVO SOBRE A NORMA DE REFERÊNCIA ANA N° 11/2024

CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DOS  
SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E  
ESGOTAMENTO SANITÁRIO

**República Federativa do Brasil**

Luiz Inácio Lula da Silva

**Presidente da República**

**Ministério da Integração e de Desenvolvimento Regional**

Waldez Góes

**Ministro**

**Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico**

**Diretoria Colegiada**

Veronica Sánchez da Cruz Rios (Diretora-Presidente)

Ana Carolina Argolo

Larissa Oliveira Rêgo

Cristiane Collet Battiston

Leonardo Góes Silva

**PRELIMINAR**

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO  
MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL

# **MANUAL ORIENTATIVO SOBRE A NORMA DE REFERÊNCIA ANA N° 11/2024**

CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA  
E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

BRASÍLIA – DF  
ANA  
2025

© 2025, Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA

Setor Policial Sul, Área 5, Quadra 3, Edifício Sede Bloco O CEP 70.610-200 - Brasília/DF Telefone: (61) 2109-5400  
Endereço eletrônico: [www.gov.br/ana/pt-br](http://www.gov.br/ana/pt-br)

**Esta publicação é resultante do Acordo de Cooperação Técnica entre o Banco Interamericano de Desenvolvimento e a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico para o projeto “Apóio ao Desenvolvimento e Implementação da Regulação Nacional dos Serviços de Saneamento Básico no Brasil” (Contrato C-BR-T1484-P006, nº ATN/OC-18816-BR).**

<b>Comitê de Editoração - ANA</b> Joaquim Gondim Humberto Cardoso Gonçalves Ana Paula Fiorese <b>Superintendentes</b> Matheus Monteiro de Abreu <b>Secretário-Executivo</b>	<b>Colaboradores</b> Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico João Geraldo Ferreira Neto Ana Paula de Souza André Torres Petry Bolívar Antunes Matos Jane Fátima Fonteneles Leonardo David Carvalho de Queiroz Lígia Maria Nascimento de Araujo Regina Coeli Montenegro Generino Sergio Bomfim Pereira
<b>Coordenação Técnica e Executiva</b> Alexandre Anderáos Lígia Maria Nascimento de Araujo Thamiris de Oliveira Lima	Câmara Técnica de Saneamento Básico e Recursos Hídricos – CTSan, da Associação Brasileira de Agências Reguladoras – ABAR
<b>Consultora Colaboradora</b> Maria Helena Alves	Associação Brasileira de Saneamento – Abrasan
<b>Projeto Gráfico e Diagramação</b> Thiago Lessa Montalvão	
<b>Fotografias</b> Banco de Imagens da ANA	
<b>Capa</b> Nageysiel da Silva Pires Thiago Lessa Montalvão	

As ilustrações, tabelas e gráficos sem indicação de fonte foram elaborados pela ANA.

Todos os direitos reservados.

É permitida a reprodução de dados e informações contidos nesta publicação, desde que citada a fonte.

Catalogação na fonte: Divisão de Biblioteca/CEDOC

Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (Brasil)
Manual Orientativo sobre a Norma de Referência Nº 11/ANA/2024: Estabelece as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário /Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – Brasília: ANA, 2025
XX p : il.
ISBN:
1. Condições Gerais. 2. Normas Infracionais. 3. Abastecimento de Água. 4. Esgotamento Sanitário. I. Título.

Ficha catalográfica elaborada por: Fernanda Medeiros – CRB-1/18

## **Lista de Figuras**

<b>Figura 1</b> - Medição em condomínios anterior a 12/06/2021 .....	14
<b>Figura 2</b> - Medição em condomínios após 12/06/2021.....	14
<b>Figura 3</b> - Hidrômetro padrão.....	25
<b>Figura 4</b> - Caixa de proteção do Hidrômetro .....	26
<b>Figura 5</b> - Exemplo de faturamento.....	29
<b>Figura 6</b> - Cadastro Técnico.....	44
<b>Figura 7</b> - Emprego de Solução Alternativa .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

## **Lista de Quadros**

<b>Quadro 1</b> – Conteúdo mínimo regulatório .....	11
---	----

## **Lista de abreviaturas e siglas**

**ABNT** – Associação Brasileira de Normas Técnicas

**ANA** – Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico

**COAES** – Coordenação de Regulação de Água e Esgoto

**ERI** – Entidade Reguladora Infranacional

**ETA** – Estação de Tratamento de Água

**ETE** – Estação de Tratamento de Esgoto

**GPS** – Sistema Global de Posicionamento

**NBR** – Norma Brasileira

**NR8** – Norma de Referência nº 8/2024, que dispõe sobre metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação

**NR11** – Norma de Referência nº 11/2024, que dispõe sobre as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário

**PSA** – Plano de Segurança da Água

**SIG** – Sistema de Informações Geográficas

**SINISA** – Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico

**SSB** – Superintendência de Regulação de Saneamento Básico

# Sumário

APRESENTAÇÃO .....	9
1. INTRODUÇÃO .....	11
2. ENTIDADES REGULADORAS INFRANACIONAIS .....	11
3. CONTEÚDO MÍNIMO DAS NORMAS INFRANACIONAIS .....	12
3.1 Unidade usuária .....	12
3.2 Ligações .....	14
3.3 Contrato de adesão dos usuários e contratos específicos .....	18
3.3.1 Conteúdo mínimo do contrato de adesão .....	19
3.3.2 Contratos especiais com grandes usuários de categoria não residencial .....	20
3.4 Cadastro e classificação dos usuários .....	21
3.5 Loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros .....	22
3.5.1 Atendimento de novos empreendimentos imobiliários coletivos .....	22
3.5.2 Recebimento dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário .....	23
3.6 Medição .....	25
3.7 Faturamento e cobrança .....	26
3.7.1 Faturamento dos serviços de esgotamento sanitário.....	30
3.7.2 Tarifa Social .....	30
3.7.3 Cofaturamento .....	30
3.8 Descontinuidade dos serviços .....	32
3.8.1 Racionamento .....	32
3.8.2 Interrupção.....	33
3.9 Religação e restabelecimento .....	34
3.10 Responsabilidades dos usuários .....	34
3.11 Infrações e sanções aos usuários .....	37
3.12 Padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação .....	39
3.13 Recomposição de pavimentos e resarcimento de danos .....	40
3.14 Responsabilidades dos prestadores de serviço .....	41
3.15 Requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas .....	42
3.16 Medidas de segurança, de contingência e de emergência .....	44
3.17 Prestação de serviços utilizando soluções alternativas .....	46
3.18 Campanhas educativas .....	48
3.19 Hidrantes .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.20 Prazos para execução dos serviços .....	49

4. OUTROS CONTEÚDOS RECOMENDADOS DAS NORMAS INFRACIONAIS.....	51
5. COMPROVAÇÃO DA OBSERVÂNCIA E DA ADOÇÃO DA NORMA DE REFERÊNCIA.....	52
Referências Bibliográficas .....	55
Apêndice A – NR11 (inteiro teor) .....	57

PRELIMINAR

## APRESENTAÇÃO

Com a publicação da Lei nº 14.026/2020, que altera o Marco Legal do Saneamento Básico, a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) adquire novas competências, destacando-se a de editar normas de referência com diretrizes de caráter geral para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico.

A publicação da Norma de Referência nº 11/2024 (NR11), em 19 de dezembro de 2024, aprovada por meio da Resolução ANA nº 230, de 18 de dezembro de 2024, decorre da Lei nº 14.026/2020, que confere novas atribuições à ANA, dentre as quais está a instituição de normas de referência para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico no Brasil.

Como um dos pilares da Política de Saneamento, o Marco Legal do Saneamento Básico, Lei nº 11.445/2007, atualizado pela Lei nº 14.026/2020, visa também estabelecer metas, indicadores e mecanismos de aferição de resultados, a serem observados na execução dos serviços prestados de forma direta ou por concessão.

A regulação vem atender ao necessário direcionamento de um grande campo de definições e entendimentos que precisam ser acordados para que se possa padronizar o acompanhamento da qualidade dos serviços.

A construção da norma de referência, sobre diretrizes de caráter geral para a regulação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, teve como base um período de tomada de subsídios o Relatório de Avaliação de Impacto Regulatório nº 2/2023/COAES/SSB e com o objetivo de colher contribuições da sociedade para aprimoramento da proposta da norma, a Tomada de Subsídios nº 3/2023, a Audiência Pública nº 7/2023 e a Consulta Pública nº 10/2023.

Com o objetivo de facilitar o entendimento e a aplicação da NR11, este manual apresenta roteiro orientativo do processo de implementação da norma, que dispõe sobre diretrizes de caráter geral para a regulação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e se destina às entidades reguladoras infracionais, aos titulares e prestadores de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Este Manual foi estruturado de modo a apresentar e descrever a NR11, apresentando diretrizes de caráter geral para a regulação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com foco da relação entre usuários e prestadores de serviços, detalhando conceitos e execução das ligações, contrato de adesão dos usuários, disponibilização da rede pública de abastecimento de água e esgotamento

sanitário em loteamentos, condomínio, ruas particulares entre outros, medição, faturamento e cobrança, situações específicas tais como interrupção dos serviços, religação e restabelecimento, responsabilidade, infrações e sanções dos usuários, entre outros.

O Manual está estruturado em cinco capítulos:

- **Capítulo 1** apresenta uma breve introdução do escopo da NR11, que trata as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- **Capítulo 2** trata da importância da normatização pelas Entidades Reguladoras Infracionais (ERIs);
- **Capítulo 3** apresenta o conteúdo mínimo definido para as normas a serem elaboradas e publicadas pelas ERIs;
- **Capítulo 4** recomenda conteúdo complementar para as normas infracionais
- **Capítulo 5** descreve sobre a comprovação da observância e da adoção da norma de referência

Este Manual inclui também as referências bibliográficas e um apêndice. Este traz o texto da NR11, aprovado pela Resolução ANA nº 230, de 18 de dezembro de 2024.

A ANA espera que o presente Manual possibilite o entendimento, de forma compreensiva, da NR11.

Boa leitura!

Diretoria Colegiada da ANA

## **1. INTRODUÇÃO**

O Saneamento básico, é essencial para o desenvolvimento de uma nação, em âmbitos sociais, econômicos e ambientais. Para que se alcance um estágio desejável de saúde, qualidade de vida, despoluição dos recursos hídricos e recuperação ambiental, é necessário investir em Saneamento. A NR11 atende a um tema de grande importância para assegurar a qualidade e eficiência dos serviços, definindo os critérios gerais da prestação de serviços de água potável e esgotamento sanitário, de forma a estabelecer regras e diretrizes claras e amplas, que possam ser aplicadas em diversos contextos e regiões. Essas diretrizes são essenciais para possibilitar que todos os cidadãos tenham acesso a serviços de qualidade, independentemente de sua localização geográfica ou condição socioeconômica.

A presente norma trata predominantemente da relação prestador e usuário.

## **2. ENTIDADES REGULADORAS INFRANACIONAIS**

Ficará a cargo das entidades reguladoras infranacionais editar seus próprios normativos sobre as condições gerais da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, devendo contemplar o conteúdo mínimo previsto na NR11.

Assim sendo, conforme Art. 5º da NR11, “A entidade reguladora infranacional deve estabelecer em normativos as condições gerais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, observando a legislação pertinente”, contendo, no mínimo, disposições sobre:

### Quadro 1 – Conteúdo mínimo regulatório

PRESTADOR DE SERVIÇOS	USUÁRIOS
<p><b>Relacionamento com o Usuário</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ligações</li> <li>▪ loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros</li> <li>▪ medição</li> <li>▪ faturamento e cobrança</li> <li>▪ padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação</li> <li>▪ campanhas educativas</li> <li>▪ grandes usuários e usuários não domésticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ unidade usuária</li> <li>▪ contrato de adesão dos usuários e contratos específicos</li> <li>▪ cadastro e classificação dos usuários</li> <li>▪ infrações e sanções aos usuários</li> <li>▪ responsabilidades dos usuários</li> </ul>
<p><b>Operação e Manutenção</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ racionamento</li> <li>▪ interrupção dos serviços</li> <li>▪ religação e restabelecimento</li> <li>▪ recomposição de pavimentos e resarcimento de danos</li> <li>▪ responsabilidades do prestador de serviço</li> <li>▪ requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas</li> <li>▪ medidas de segurança, de contingência e de emergência, inclusive quanto a racionamento</li> <li>▪ prestação de serviços utilizando soluções alternativas</li> <li>▪ prazos para execução dos serviços</li> <li>▪ hidrantes</li> <li>▪ prestação de serviços utilizando soluções alternativas</li> </ul>	

Neste Manual, será sequenciado o detalhamento desse conteúdo mínimo, tendo como referência a NR11. Neste sentido, serão apresentados alguns aspectos importantes para assegurar a sustentabilidade do contrato entre prestador de serviço e usuário, considerando tanto o cumprimento das obrigações por parte do usuário quanto o compromisso do prestador em assegurar a qualidade e a satisfação nos serviços prestados.

## **3. CONTEÚDO MÍNIMO DAS NORMAS INFRACIONAIS**

### **3.1 Unidade usuária**

O termo “unidade usuária” representa uma economia ou conjunto de economias, atendidas por meio de uma única ligação de água ou esgoto. Como exemplo, podemos

citar um prédio como a unidade usuária e seus apartamentos e lojas sendo as economias, as quais podem se dividir em categorias residenciais e não residenciais.



#### O que pode ser considerado unidade usuária?

**É a economia ou conjunto de economias atendidas por meio de uma única ligação de água e/ou de esgoto.**

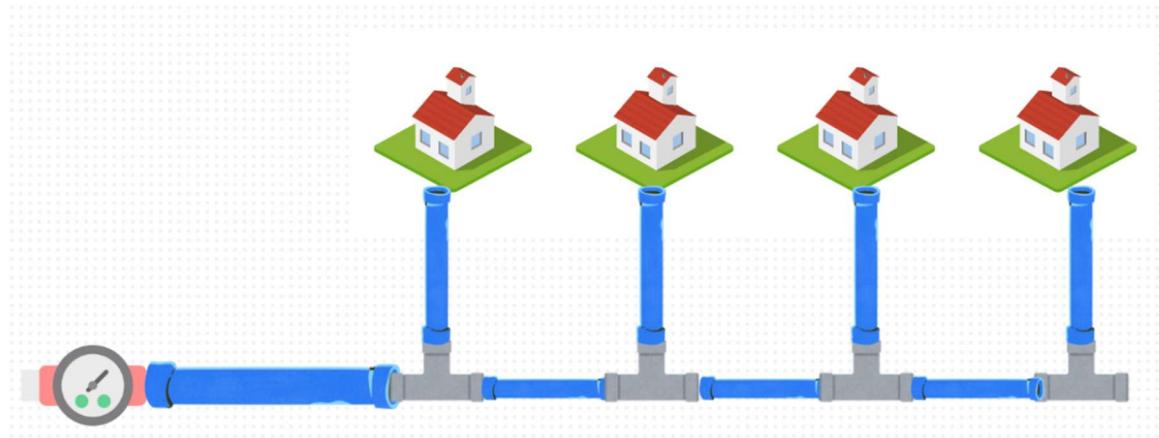
**Se o prédio de condomínio tem várias economias, mas só um hidrômetro, é considerado como somente uma unidade usuária, composta de várias economias (apartamentos, salas, lojas, etc.).**

**Se o prédio de condomínio com várias economias tiver também medição individualizada por economia (além de medidor para o consumo das áreas comuns), é considerado que o condomínio é unidade usuária (uma ligação à rede pública) e todos os apartamentos, salas ou lojas são considerados economias para efeito da Prestadora de Serviço.**

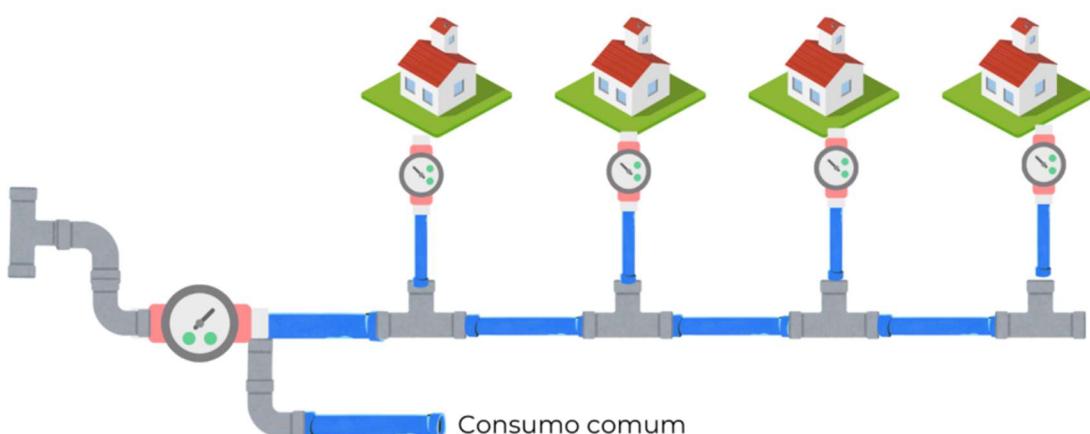
Segundo Art. 29, § 3 da Lei nº 11.445/2007, nos termos da Lei nº 13.312/2016, as novas edificações condominiais adotarão padrões de sustentabilidade ambiental que incluem, entre outros procedimentos, a medição individualizada do consumo hídrico por unidade imobiliária, ou seja, cada um vai pagar pelo que consumiu. O objetivo é que cada usuário possa colocar em prática o uso racional da água através do controle de seu consumo.

Embora obrigatório somente para as novas edificações construídas após 12 de junho de 2021, as edificações e os condomínios antigos também podem, independentemente da lei, adotar os medidores individuais por unidade a partir de estudo de viabilidade. Segundo § 5º, Art. 29 da Lei nº 11.445/2007, alterada pela Lei nº 14.026/2020, há a possibilidade de encaminhar uma consulta ao prestador de serviço para conferir a proposta de localização dos medidores individualizados.

**Os prédios, edifícios e condomínios que foram construídos sem a individualização da medição até a entrada em vigor da Lei nº 13.312/2016, ou em que a individualização for inviável, pela onerosidade ou por razão técnica, poderão instrumentalizar contratos especiais com os prestadores de serviços, nos quais serão estabelecidas as responsabilidades, os critérios de rateio e a forma de cobrança. (§ 5º, Art. 29 da Lei nº 11.445/2007, alterada pela Lei nº 14.026/2020)**



**Figura 1 - Medição em condomínios anterior a 12/06/2021**



**Figura 2 - Medição em condomínios após 12/06/2021**

Todas as instalações prediais de água a partir do ponto de entrega e as instalações de esgoto antes do ponto de coleta serão efetuadas pelo usuário, o qual será responsável pela manutenção preventiva e corretiva dessas instalações prediais.

### 3.2 Ligações

A ligação representa a conexão da infraestrutura pública (redes de água e esgoto) às instalações prediais de cada unidade usuária. Ela é executada pelo prestador de serviços, geralmente às expensas dos usuários, e é obrigatória nas localizações que contam com redes de água e esgoto.



### Sou um novo usuário, como devo proceder para pedir uma ligação?

**Edificação nova:** toda edificação construída em logradouro que conte com rede pública de água e/ou esgoto, deve procurar a prestadora de serviço para solicitar a ligação, sendo obrigatória a instalação de medição individualizada por hidrômetro.

**Edificação antiga:** Se é novo usuário de uma das economias (apartamento, sala, loja etc.) da edificação, o serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário já está disponível. Se o hidrômetro é coletivo e houver interesse em implantar medição individualizada, deve contratar serviço técnico especializado para avaliar as obras necessárias e custos envolvidos.

**Edificação em logradouro onde não há rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário:** pode ser implantada solução individual ou coletiva, de acordo com o que for indicado pela ERI, não dispensando o usuário de também procurar o órgão licenciador e o órgão gestor de recursos hídricos para demais providências.

**Edificação de uso não residencial ou condomínios onde há rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e há interesse também de uso de solução alternativa:** inicialmente, se há rede pública, há obrigatoriedade de ligação à rede. Além disso, se há interesse de uso de fonte alternativa, a conexão à fonte pode ser feita após o reservatório, sendo necessária consulta e autorização do órgão competente. Recomenda-se consultar o prestador de serviço se há interesse em operar a fonte alternativa.

As edificações permanentes urbanas serão conectadas às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeitas ao pagamento de taxas, tarifas e outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços. (Art. 45, Lei nº 11.445/2007)

Na ausência de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, serão admitidas soluções alternativas de abastecimento de água e de coleta e tratamento dos esgotos sanitário, individuais ou coletivas, observadas as normas editadas pela entidade reguladora. Recomenda-se ao usuário também efetuar consulta aos órgãos responsáveis pela aplicação da legislação ambiental e de recursos hídricos para obtenção das licenças e outorgas indicadas para cada caso.

A seguir, serão apresentadas as responsabilidades dos usuários, prestadores de serviço e titular quanto às ligações de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Nos itens 3.13 e 3.14, estão descritas as responsabilidades e compromissos sob o presente tema.

Dessa forma, conforme Art. 8 a 16 da NR 11, são os seguintes os **compromissos dos usuários**, no que se refere ao aspecto em curso (ligações):

- a) pagar taxas, tarifas e outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços, além de penalidades e multas por usos indevidos e irregularidades;
- b) providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais, observando as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e as do prestador de serviço que permitam o abastecimento de água e a coleta de esgoto pelo prestador;
- c) elaborar estudo de viabilidade técnica e econômica, às suas próprias expensas, com alternativas de atendimento e envio ao prestador para aprovação, quando o prestador de serviços de esgotamento sanitário constatar que a coleta não pode ser conduzida por gravidade;
- d) solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias para o pronto restabelecimento do serviço, caso haja alteração no funcionamento do ramal predial de água ou de esgoto;
- e) custear a modificação ou substituição do ramal predial de água ou do ramal predial de esgoto, quando feita a pedido do usuário, salvo nos casos previstos em normativo da entidade reguladora infranacional;
- f) assegurar ao prestador de serviços o acesso às instalações prediais de água e esgoto para fins de fiscalização, inspeção, leitura, manutenção ou substituição de hidrômetro, quando necessário; e
- g) aplicar medidas de controle e tratamento prévios, às suas próprias expensas, nos casos em que os esgotos de edificações não residenciais, por suas características físico-químicas e biológicas diversas do padrão de esgoto doméstico, não puderem ser despejados diretamente nas redes públicas de esgotamento sanitário, necessitando enquadrar esses efluentes nos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços, observadas as regulamentações da entidade reguladora infranacional e as determinações dos órgãos ambientais. Essa condição se enquadra dentro dos Contratos Especiais que serão tratados no item 3.3.

Ainda, deve-se assinalar que, por solicitação do usuário e a critério técnico do prestador de serviços, em caráter excepcional, a instalação predial de água ou esgoto de cada categoria poderá ser independente, bem como ser alimentada ou esgotada por meio de

mais de um ramal às expensas do usuário, seguindo as condições dispostas nos parágrafos do Art. 13 da NR11.

Ainda nos Art. 8º e 16 da NR11, a conformidade do usuário demanda também alguns compromissos a serem cumpridos por parte do Titular e do Prestador de Serviços.

➤ **Compromissos por parte do Titular:**

- a) exigir do prestador a execução das ligações de água e esgoto, desde que atendidas as medidas em suas instalações prediais, conforme descrito no §2º; e
- b) garantir que o usuário de edificações residenciais desative as soluções alternativas de esgotamento sanitário a partir da efetiva ligação à rede pública de esgotamento sanitário.

➤ **Compromissos por parte do Prestador de Serviços:**

- a) comunicar aos usuários da disponibilidade das redes para que eles possam solicitar a conexão das instalações prediais com as redes públicas de água e de esgoto. A ERI ou titular já possuem a obrigação de estabelecer este prazo, não superior a um ano, desde a publicação da Lei nº 14.026/2020, em conformidade com a Norma de Referência nº8 /2024;
- b) executar as ligações de água e esgoto, desde que atendidas as medidas em suas instalações prediais, conforme descrito no §2º, e fornecer os serviços contratados;
- c) realizar o levantamento de informações de todas as edificações implantadas na sua área de abrangência da prestação de serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário e repassar aos titulares e às entidades reguladoras infracionais competentes a relação das edificações que não se conectaram às redes públicas no prazo estabelecido pela entidade reguladora infracional;
- d) fornecer ao interessado as informações sobre os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que sejam relevantes para o atendimento, informando no mínimo:
  - I - a existência da rede pública próxima ao domicílio;
  - II - a máxima, média e mínima pressão da rede pública de abastecimento de água; e
  - III - o diâmetro nominal e profundidade das redes públicas;
- e) atender aos pedidos de nova ligação de água mediante a solicitação simultânea de ligação do domicílio ao sistema de esgotamento sanitário disponível;
- f) indicar os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto para que o usuário possa efetuar a conexão das instalações prediais de água e de esgoto com as respectivas redes públicas; e

- g) realizar a inspeção das instalações prediais de água ou de esgoto antes de efetuar a ligação dos respectivos serviços e após concluída a conexão
- h) inspecionar as instalações prediais quando houver suspeita de irregularidade do usuário na utilização dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário.

**A execução do serviço de ligação de água ou esgoto não implica reconhecimento, por parte do titular ou do prestador de serviços, de ocupação, posse ou propriedade do imóvel nem de regularidade da construção.**

O Titular tem assegurado o direito de inspeção das instalações prediais de água e esgoto, também facultado às ERIs.

Quanto à obrigatoriedade da ligação, o prazo de 31/12/2025, definido no § 7º, Artigo 45, da Lei nº 11.445/2007, é para que a ERI ou titular verifique e aplique sanções ou multas aos usuários que descumprirem o prazo de conexão à rede (conforme §2º do Art. 12 da NR8). Antes de 31/12/2025, o prestador de serviços públicos já deverá ter realizado o levantamento de informações de todas as edificações implantadas na sua área coberta com serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário que descumprirem o prazo de solicitação da ligação e repassar aos titulares e às ERIs (conforme Art. 17 da NR8). A periodicidade do envio do levantamento realizado pelo prestador de serviços públicos deve ser estabelecida com a ERI ou titular.

O prazo definido pela ERI ou titular para ligação à rede pública pode começar a ser contado da comunicação do prestador aos usuários sobre a disponibilidade da rede pública, incluindo a informação do prazo necessário para solicitação da ligação, cobrança de disponibilidade, custos envolvidos na ligação e prestação e que a prestação dos serviços se inicia com a disponibilização da rede pública aos usuários (conforme Art. 17 da NR11).

No caso do usuário de baixa renda, habilitado para receber a Tarifa Social, conforme critérios do Art. 2º da Lei nº 14.898/2024. A ligação poderá contar com subsídios, e poderá ser realizada pela concessionária, às suas próprias expensas, conforme será detalhado no item 3.7.

### **3.3 Contrato de adesão dos usuários e contratos específicos**

O objetivo do contrato de adesão dos usuários é de estabelecer juridicamente as principais condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, devendo a prestadora de serviço seguir modelo de

contrato de adesão homologado pela entidade reguladora infranacional. O contrato de adesão geralmente tem prazo indeterminado.



#### **Qual a importância do contrato de adesão dos usuários?**

**Um contrato de adesão é um acordo entre uma pessoa ou empresa e a entidade responsável pelo fornecimento de serviços de água e esgoto em uma determinada área. Este contrato estabelece as condições e obrigações para que o usuário possa utilizar os serviços.**

**Com um contrato de adesão, tanto o prestador de serviços quanto o usuário têm claras suas responsabilidades e direitos, promovendo um serviço eficiente e seguro para todos.**

**A prestação dos serviços de água potável e esgotamento sanitário se inicia com a sua disponibilização aos usuários.**

**“as edificações permanentes urbanas serão conectadas às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeitas ao pagamento de taxas, tarifas e outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços” (Art. 45 da Lei nº 11.225/2007, modificada pela Lei nº 14.026/2020).**

### **3.3.1 Conteúdo mínimo do contrato de adesão**

O Contrato de adesão para prestação de serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário deverá conter, no mínimo, as seguintes cláusulas:

- I - Identificação do local de entrega da água, da coleta do esgoto ou da coleta de lodo de tanque séptico ou fossa séptica;
- II - Condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se aplicável;
- III - Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário e o prazo contratual, adotando-se, preferencialmente, prazo indeterminado;
- IV - Critérios de interrupção do fornecimento dos serviços e de rescisão;
- V - Direitos e deveres das partes;
- VI - Previsão de canais para encaminhamento de demandas e reclamações;
- VII - Sanções a que os usuários estão sujeitos pelo cometimento de infrações;
- VIII - Execução e cobrança de serviços complementares;
- IX - Condições de reajuste; e

## X - Condições de juros e multa de faturas em atraso.

A ERI deve definir em norma o modelo de contrato de adesão entre prestador de serviço e usuário, cabendo a ela modificá-lo em razão da vigência de nova legislação pertinente ao serviço de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário.

O contrato de adesão deve ser disponibilizado ao usuário de forma física ou digital, por meio do respectivo sítio eletrônico oficial do prestador de serviços, sendo que, a pedido do usuário, o contrato de adesão pode ser entregue no momento da solicitação da ligação, contendo cláusula de validade a partir da efetivação dessa ligação.

**O marco do saneamento e a prestação dos serviços de água potável e esgotamento sanitário tem como uma de suas principais metas a universalização, ou seja, que o fornecimento de água potável e a coleta e tratamento de esgoto alcance toda a população. Para tanto, prestador de serviço e usuário devem cumprir suas obrigações, na forma das normas e dos dispositivos contratuais.**

### 3.3.2 Contratos especiais com grandes usuários de categoria não residencial

A ERI deve prever em seus normativos as condições para celebração de contrato específico com grandes usuários e outros casos em que se fizer necessário, como usuários de categoria não residenciais (atividades industriais).



#### O que são os contratos especiais com grandes usuários?

**Esse contratos são firmados entre as prestadoras de serviço e os usuários que demandam grandes volumes de água e, consequentemente, liberam grandes volumes de esgoto, tais como indústrias, hospitais, centros comerciais e outros estabelecimentos de grande porte.**

**Um dos principais aspectos da importância desses contratos reside nos benefícios econômicos. Ao estabelecer um acordo específico com grandes usuários, é possível negociar tarifas diferenciadas, que refletem o volume de consumo e a regularidade do uso. Isso permite uma melhor previsibilidade de receitas para o prestador de serviço, ao mesmo tempo que oferece aos grandes usuários a possibilidade de reduzir seus custos operacionais.**

O contrato específico com o usuário deve conter as características técnicas e as condições comerciais dos serviços, incluindo previsão do volume de água fornecida ou

volume de esgoto coletado, prazo de vigência e valores cobrados pela prestação dos serviços.

Cabe à ERI definir, em norma, os requisitos para a categoria de grande usuário, a partir de um valor limite de consumo mensal de água potável demandada à prestadora de serviço.

### **3.4 Cadastro e classificação dos usuários**

Cada unidade usuária dotada de ligação ou solução alternativa de abastecimento de água ou coleta e tratamento de esgoto com prestação de serviço público deve ser cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um único número de conta, inscrição ou código de consumidor.



#### **Qual a importância do cadastro de usuários ?**

**O cadastro de usuários é um sistema de registro que contém informações detalhadas sobre os usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Este cadastro inclui dados pessoais, como nome, endereço, número de identificação fiscal, além de informações sobre o consumo de água, tipo de ligação, histórico de pagamentos e quaisquer solicitações ou reclamações feitas pelos usuários.**

**Manter o cadastro de usuários de saneamento atualizado é uma prática essencial para a eficiência operacional, o planejamento estratégico, a melhoria do atendimento ao cliente, a redução de perdas e fraudes, e a conformidade legal.**

Conteúdo mínimo do cadastro do usuário:

- I. Identificação do usuário:
  - a) nome completo;
  - b) se pessoa jurídica, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ ou, no caso de pessoa física, o número do Cadastro de Pessoa Física - CPF, além de telefone e e-mail;
- II. Código de usuário, ou número de inscrição da unidade usuária;
- III. Endereço da unidade usuária;
- IV. Atividade econômica desenvolvida, se houver;
- V. Número de economias por categorias, no mínimo divididas em residencial, comercial, industrial e pública;
- VI. Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, quando disponível;

- VII. Histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 120 (cento e vinte) meses;
- VIII. Código referente à cobrança e categoria aplicável; e
- IX. Número ou identificação do medidor instalado e datas de sua instalação e última aferição.

**Na gestão de informações do cadastro das unidades usuárias, o prestador deve observar o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018.**

**Por sua vez, o usuário deve informar ao prestador de serviços as alterações supervenientes que importarem em reclassificação da unidade usuária, respondendo por declarações falsas ou omissão de informações.**

### **3.5 Loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros**

Trata-se do atendimento e recebimento, pelo prestador de serviço, de novos empreendimentos imobiliários coletivos ou de existentes, desde que o sistema de abastecimento de água e/ou esgoto esteja implantado e em operação, mediante o cumprimento de alguns critérios técnicos, conforme descritos no itens a seguir.

#### **3.5.1 Atendimento de novos empreendimentos imobiliários coletivos**

##### **➤ Viabilidade técnica e projeto**

Conforme Art. 25 da NR11, o prestador de serviços deve disponibilizar infraestrutura de rede de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para conexão de novos loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos imobiliários dentro da área de abrangência da prestação de serviços, observada a conformidade da infraestrutura às normas vigentes.

A pedido do interessado ou empreendedor, será realizado previamente um estudo de viabilidade técnica, que arcará com seu custo assim como os custos específicos associados ao atendimento, inclusive para interligação às redes públicas disponíveis. O prestador de serviços pode elaborar os projetos e executar as obras da conexão ao empreendimento (as obras serão custeadas pelo empreendedor e podem ser executadas por ele, sob a fiscalização do prestador de serviços), mediante a celebração de contrato específico com o interessado.

## ➤ Execução da obra

O prestador de serviços pode executar as obras do subsistema de distribuição de água ou subsistema de coleta e transporte de esgoto dos empreendimentos imobiliários coletivos, mediante remuneração pelo empreendedor.

As obras terão seu recebimento definitivo formalizado, condicionado a alguns critérios:

- I. avaliação do sistema em funcionamento após realização dos testes;
- II. elaboração e aprovação do cadastro técnico;
- III. cessão de garantias de equipamentos e instalações, além de manuais de operação e treinamento da equipe do prestador;
- IV. atendimento às determinações da ERI e do prestador de serviços, em conformidade com normas locais pertinentes, além das licenças e autorizações dos órgãos responsáveis pelo controle ambiental e regulação dos recursos hídricos, no que couber; e
- V. para sistemas de condomínios, o prestador de serviços disponibilizará uma única ligação de água na testada do imóvel, cabendo ao incorporador, construtor ou condomínio, a individualização do sistema hidráulico dos domicílios, nos termos da Lei nº 13.312/2016.

### **3.5.2 Recebimento dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário**

O recebimento, pelo prestador de serviços, dos sistemas implantados nos empreendimentos imobiliários coletivos, já existentes ou novos, será condicionado a alguns critérios:

- I - fornecimento dos respectivos cadastros técnicos para o prestador de serviços;
- II - transferência mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços, incorporando ao registro patrimonial da prestadora de serviço, em conta de ativo, cedido sem ônus, podendo ser destinados ao atendimento de usuários diversos.
- III - elaboração e apresentação de estudo de viabilidade técnica e à execução pelo prestador de serviços de plano de adequação e interligação dos sistemas locais aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo necessariamente a instalação de hidrômetro individualizado por economia;
- IV - pagamento das despesas necessárias à adequação técnica dos respectivos sistemas;

- V - identificação e desativação dos bens considerados inservíveis; e
- VI - atendimento das normas e instruções técnicas do prestador.

O recebimento dos empreendimentos imobiliários coletivos é condicionado à implantação de medição individualizada.

O prestador de serviços só executará a interligação das tubulações e de outros equipamentos ao sistema público mediante a conclusão e aceitação das obras, o pagamento das despesas e a efetivação da cessão por parte do interessado. Em caso de condomínios, o prestador de serviço disponibilizará uma única ligação de água na testada do imóvel, cabendo ao incorporador, construtor ou condomínio, a individualização do sistema hidráulico dos domicílios.

Em caso de empreendimentos imobiliários já existentes, o prestador de serviços pode assumir a operação de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário de empreendimentos tais como condomínios, loteamentos e centros comerciais, observando o seu plano de expansão e a viabilidade econômica e financeira.

**Recomenda-se que haja integração entre o ato de emissão do Habite-se pelo Poder Público Municipal e a execução das obras de ligação de água/esgoto pela Prestadora.**



#### **Qual o tratamento em caso de usuários coletivos?**

A crescente urbanização e expansão das cidades trazem consigo a necessidade de novos empreendimentos imobiliários coletivos. O processo de atendimento e recebimento desses novos empreendimentos pelo prestador de serviço é vital para assegurar que todas as normas e regulamentos sejam cumpridos e para garantir o atendimento aos padrões de segurança e eficiência.

O atendimento de novos empreendimentos imobiliários coletivos envolve o planejamento detalhado e a aprovação dos projetos de saneamento, além da possibilidade de análise e realização de obras complementares. No caso de obras, a análise para seu recebimento prestador de serviços é crucial para garantir que o trabalho esteja em conformidade com as especificações técnicas e normas ambientais, ajudando a identificar e corrigir problemas antes que eles se tornem críticos.

### 3.6 Medição

A medição dos serviços de abastecimento de água é um processo essencial para garantir a gestão eficiente desse recurso vital, promovendo o uso consciente e a cobrança justa. Ele se caracteriza pela verificação dos volumes consumidos por cada usuário, em periodicidade geralmente mensal, para posterior faturamento e cobrança.

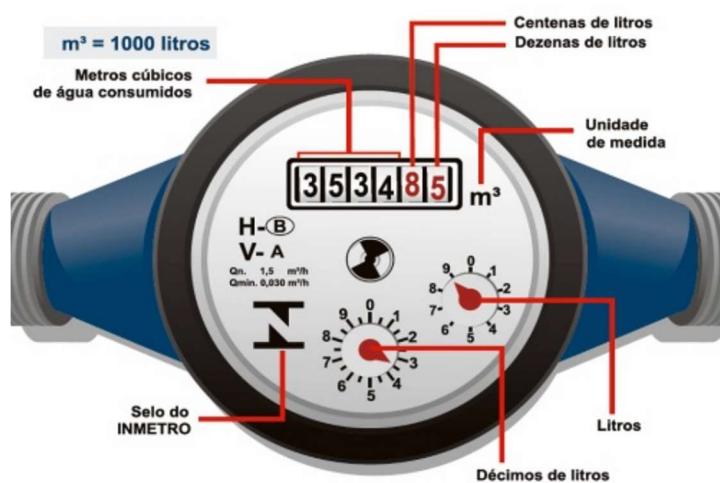


#### Como é feita a medição ?

O hidrômetro, também conhecido como medidor de água, é um dispositivo essencial para medir o volume de água utilizado em residências, empresas e indústrias. Os hidrômetros permitem que os consumidores monitorem seu uso de água, incentivando o consumo consciente e a redução de desperdícios.

Os serviços de fornecimento de água utilizam hidrômetros para calcular o consumo de água de cada cliente. Isso garante que os consumidores paguem apenas pela quantidade de água que realmente utilizaram, promovendo justiça e transparência.

O monitoramento do consumo de água é realizado através de hidrômetro, o qual deve ser certificado pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO e sua especificação e procedimentos de instalação devem obedecer às normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e outras normas pertinentes.



**Figura 3 - Hidrômetro padrão**

O hidrômetro garante a cobrança justa do consumo de água, além de ser valiosa ferramenta no controle de desperdícios e uso racional da água.



**Figura 4 - Caixa de proteção do Hidrômetro**

Os hidrômetros poderão ser instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas dos prestadores de serviços, que observarão as regulamentações da respectiva entidade reguladora infranacional.

### 3.7 Faturamento e cobrança

O faturamento e a cobrança dos serviços de abastecimento de água são processos essenciais para garantir a sustentabilidade financeira das empresas de saneamento e a continuidade dos serviços prestados à população. Eles envolvem diversas etapas, desde a medição do consumo até a emissão da fatura e a cobrança dos valores devidos.



#### Qual é a importância do faturamento e cobrança para a qualidade dos serviços prestados?

A prestadora de serviço, no cumprimento de suas obrigações, movimenta grande quantitativo de recursos no investimento da aquisição da área, elaboração do projeto, execução da obra, além de outros custos. O pagamento da conta pelo usuário é a condição para assegurar o retorno dos investimentos, muitas vezes são recursos onerosos, envolvendo o pagamento a instituições financeiras que emprestam o dinheiro, e com o retorno, viabilizar novos investimentos.

Um sistema de faturamento e cobrança eficaz garante que todos os usuários paguem pelo que consomem, promovendo assim a justiça e equidade na cobrança dos serviços.

Com a celebração da licitação e respectivo contrato entre o titular do serviço público e o prestador de serviços, são estabelecidos alguns parâmetros de acordo com o Plano

Municipal ou Regional de Saneamento Básico e com a legislação e normatização vigentes. Entre esses parâmetros estão os investimentos a serem realizados, metas de atendimento visando a Universalização e respectivos prazos, dentre outros fatores que refletirão diretamente no custo do serviço e, consequentemente, na tarifa a ser cobrada dos usuários.

**Toda edificação permanente que disponha de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve, obrigatoriamente, estar ligada à rede pública, ficando sujeita ao pagamento de taxas, das tarifas e de outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços, além de penalidades e multas por usos indevidos e irregularidades. (Art. 45 da Lei nº 11.445/2007, alterada pela Lei nº 14.026/2002 e Art. 8 da NR11)**

Por sua vez, a tarifa é calculada considerando que os usuários irão cumprir sua obrigação de pagamento, ou seja, é considerada a adimplência de todos os usuários, o que é condição necessária para assegurar a sustentabilidade do contrato com o Prestador de Serviço.

As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços, devendo atender a alguns critérios:

- I - O responsável pela fatura é o usuário, a quem é endereçada a mesma. Cabe ao proprietário do imóvel ou seu responsável legal a responsabilidade pela atualização do cadastro e informação do real usuário, sob pena de ser responsabilizado pelos débitos em função da desatualização do cadastro;
- II - O prestador de serviço deve apresentar ao usuário, para escolha, diversas opções de data de vencimento; e
- III - O intervalo de leitura para faturamento deve ser padronizado e precedido de divulgação aos usuários, a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado.

**No faturamento, é necessário constar outras informações pertinentes ao usuário e a prestação de serviço, tais como: número de identificação do imóvel (cadastro); faixas de consumos e respectivos valores de água e esgoto; Categoria a qual se enquadra a ligação (residencial, residencial social, comercial, industrial, etc); Número de economias atendidas pela ligação de água; Histórico de consumo; Previsão da próxima leitura; Número de identificação do hidrômetro instalado; Parâmetros de qualidade da água potável fornecida, de acordo com a legislação vigente; entre outros.**

**Na estrutura tarifária, deve ser observado o conteúdo mínimo citado no Art 30 da Lei nº 11.445/2007, alterada pela Lei nº 14.026/2020.**

A cobrança pelo fornecimento de água, na impossibilidade de leitura do hidrômetro, deve ser feita com base na média aritmética de consumo dos últimos meses, de acordo com o número de meses estabelecido pela respectiva ERI, cabendo a ela definir, em norma, formas alternativas para faturamento pelos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos casos em que não houver hidrometriação e histórico de consumo.

Para fins de faturamento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de unidades usuárias com apenas uma economia, o consumo medido deve ser distribuído nas faixas de consumo previstas na estrutura tarifária, e multiplicado pela tarifa correspondente da faixa de consumo, observada a categoria do usuário.

		NOTA FISCAL / FATURA DE SERVIÇOS													
		Companhia de Saneamento Xis													
<b>Residencial ABCDEFGH</b> Rua Nova, 99999															
REFERÊNCIA DA FATURA			Para entrar em contato. Informe este número												
MÊS 9999	Nº: 999999999	EMISSÃO: 99999	MATRÍCULA 999999999												
HIDRÔMETRO		LEITURA	CONSUMO FATURADO		PRÓXIMA LEITURA	QUANTIDADE DE UNIDADES ATENDIDAS									
999999999		Atual      Anterior	m <sup>3</sup> 11,50	Litros 11500	Dias de consumo: 17/01/2012	Serviço	Residencial	Comercial	Industrial	Pública					
<b>HISTÓRICO DE CONSUMO</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Volume Faturado Litros</th> <th>Dias entre medições</th> <th>Média Diária Litros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								Volume Faturado Litros	Dias entre medições	Média Diária Litros				TARIFA	
Volume Faturado Litros	Dias entre medições	Média Diária Litros													
								CALCULO RESIDENCIAL							
								Faixas de Consumo em 1.000 litros	Consumo da Faixa em 1.000 litros	Unidades Atendidas	Volume Total	R\$ / Mil Litros Água	Valor Água R\$		
								MINIMO	6,00	1	6	--	10,00		
								6 A 10	4,00	1	4	5,00	20,00		
								10 A 15	1,50	1	1,5	7,00	10,50		
								SOMA	11.50				40,50		

**Figura 5 - Exemplo de faturamento**

Conforme figura acima o faturamento de uma unidade usuária é calculado como um somatório de quantitativo de consumo por faixa e o valor associado ao consumo naquela faixa.

Utilizando o exemplo da figura acima com o consumo total de 11,5 m<sup>3</sup>, na primeira faixa, o consumo dos 6 m<sup>3</sup> ou 6.000 litros iniciais de água estão associados a uma tarifa mínima (R\$ 10,00). Isso significa que nenhum consumidor poderá pagar uma conta de água com valor inferior a R\$ 10,00.

Como o consumo é superior ao mínimo:

- Na segunda faixa, de 6 a 10 m<sup>3</sup>, os outros 4 m<sup>3</sup> são multiplicados pelo valor unitário da segunda faixa. (no exemplo: 4 x 5,00 = R\$ 20,00).
- Como ainda há mais 1,5 m<sup>3</sup>, este é calculado pela terceira faixa de 10 a 15 m<sup>3</sup> multiplicado pelo valor unitário da terceira faixa. (no exemplo: 1,5 x 7,00 = R\$10,50).
- Resta, portanto, somar os valores encontrados em cada faixa para saber o consumo em reais. Logo: 10 + 20 + 10,50 = R\$ 40,50.

O prestador de serviços deve dispor de mecanismos que sejam capazes de identificar e informar ao usuário o pagamento indevido de faturas em duplicidade

### 3.7.1 Faturamento dos serviços de esgotamento sanitário

O faturamento dos serviços de esgotamento sanitário incidirá somente onde houver domicílios servidos por sistema público de esgotamento sanitário, separador absoluto ou unitário, ou prestação de serviço público utilizando solução alternativa, regulamentada pela ERI.

**Quando disponibilizada rede pública de esgotamento sanitário, o usuário estará sujeito aos pagamentos previstos pela legislação vigente, sendo-lhe assegurada a cobrança de um valor mínimo de utilização dos serviços, ainda que a sua edificação não esteja conectada à rede pública. O pagamento não isenta o usuário da obrigação de conectar-se à rede pública de esgotamento sanitário, e o descumprimento dessa obrigação sujeita o usuário ao pagamento de multa e demais sanções previstas na legislação, ressalvados os casos de reúso e de captação de água de chuva, nos termos do regulamento (§ 4 e § 5 do Art 45 da Lei nº 11.445/2007, alterada pela Lei nº 14.026/2002)**

### 3.7.2 Tarifa Social

Tarifa Social de Água e Esgoto é a categoria tarifária social dos serviços de abastecimento de água e esgoto destinada a grupos familiares de baixa renda, essa categoria é objeto de definição pela Lei nº 14.898/2024.

**Importante ainda citar a Tarifa Social, que é um direito do usuário de baixa renda, ou nos casos em que a família possua pessoa idosa (acima de 65 anos de idade) ou com deficiência e habilitado para receber tarifa social, conforme critérios definidos pela legislação vigente. A ligação poderá contar com subsídios, e poderá ser realizada pela concessionária, às suas próprias expensas**

### 3.7.3 Cofaturamento

A ERI deverá definir, em norma, mecanismos que possibilitem a cobrança de outros serviços públicos de saneamento básico por meio de cofaturamento com a fatura de água e esgoto de outros serviços de saneamento básico.

**A entidade reguladora infranacional deve definir as diretrizes para a revisão de faturas a pedido do usuário, bem como os outros serviços que podem ser objeto de cobrança pelo prestador do serviço.**

### 3.8 Descontinuidade dos serviços

Espera-se que os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário sejam prestados de forma contínua. Contudo, sabe-se que existirão algumas ocasiões em que haverá necessidade de se interromper ou racionar o serviço. Por isso, é importante que os normativos prevejam os casos e condições que o serviço poderá ser interrompido.



#### Qual o compromisso do prestador de serviços quando há interrupção?

**Quando há uma interrupção nos serviços de saneamento, a primeira exigência que se deve fazer à empresa é uma comunicação clara e imediata. A empresa deve informar aos consumidores à ERI sobre a causa da interrupção, a área afetada e o tempo estimado para a resolução do problema. A transparência é fundamental para que os consumidores possam tomar as devidas precauções e ajustar suas rotinas.**

**É essencial exigir que a empresa aja de forma rápida e eficiente para resolver a interrupção dos serviços. A empresa deve mobilizar todos os recursos técnicos e humanos necessários para consertar o problema no menor tempo possível, minimizando o impacto na vida dos consumidores.**

**Devem ser adotadas medidas alternativas para garantir o fornecimento temporário de água potável, como a disponibilização de caminhões-pipa ou pontos de distribuição de água. Cabe à empresa também informar sobre os locais e horários de disponibilidade desses recursos.**

Segundo a NR 11, o prestador de serviços tem obrigações a cumprir:

- I - Assegurar o serviço de fornecimento de água, de coleta e tratamento de esgoto sanitário de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia;
- II - Em caso de interrupção total ou parcial, por qualquer motivo, dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, o prestador deve comunicar à entidade reguladora infranacional e aos usuários a respeito da abrangência, da duração e dos motivos da interrupção dos serviços;

- III - Divulgar, por intermédio dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água no prazo e na forma definidos pela entidade reguladora infranacional;
- IV - Em situações de emergência, divulgar a interrupção do fornecimento de água imediatamente após a identificação da área de abrangência afetada; e
- V - No caso de interrupção dos serviços com duração superior a 24 (vinte e quatro) horas, deve prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população. O fornecimento de emergência, deve ter seu volume medido, com o conhecimento do responsável pela unidade usuária, para cobrança do prestador de serviços.

**Para minimizar transtornos quando da necessidade de interrupção de abastecimento de água pela rede pública, recomenda-se, de acordo com a norma ABNT NBR5626 de 1998, que a caixa d'água ou reservatório tenha volume de água reservado para uso doméstico de, no mínimo, o necessário para 24 h de consumo normal no edificação, sem considerar o volume de água para combate a incêndio. No caso de residência de pequeno tamanho, recomenda-se que a reserva mínima seja de 500 L.**

**Recomenda-se ainda que as unidades usuárias, caracterizadas como serviços essenciais à população, possuam reservação mínima de pelo menos dois dias de consumo.**

### **3.8.1 Racionamento**

Em casos de escassez ou outras situações que impossibilitem a captação, tratamento ou distribuição de água, observada a norma de entidade reguladora infranacional sobre medidas de segurança, de contingência e de emergência, o prestador de serviços e o titular, definirão as ações necessárias à implementação de rodízio ou racionamento na área de abrangência da prestação de serviços.

**Recomenda-se em caso de indicação de racionamento devido a evento extremo de período crítico de seca, que sejam avaliadas algumas medidas:**

- adoção mecanismos tarifários de contingência, a serem definidos pela ERI, incidindo, preferencialmente, sobre os consumidores que ultrapassarem os limites definidos no racionamento;
- lançamento de campanhas educativas com o objetivo de incentivar à redução do consumo de forma voluntária;
- definição de usos prioritários, sendo que os usuários que prestam serviços em caráter essencial (como hospitais, entre outros) deve ter o fornecimento garantido por meio de carros-pipa.

### **3.8.2 Interrupção**

O serviço de abastecimento de água pode ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

- I - situações que ofereçam riscos ao meio ambiente, à segurança de trabalhadores dos serviços de saneamento básico, de terceiros ou de bens;
- II - manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente das redes públicas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;
- III - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias no sistema;
- IV - revenda ou abastecimento de água a terceiros pelo usuário;
- V - ligação clandestina ou religação à revelia;
- VI - deficiência técnica ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- VII - solicitação do usuário, nos limites dispostos em normativo da entidade reguladora infracional;
- VIII - negativa do usuário em permitir a instalação ou substituição de dispositivo de medição de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito;
- IX - interdição do imóvel, por decisão judicial ou administrativa; e
- X - conclusão de obra sem pedido de ligação definitiva de água e de esgoto.

Os serviços de abastecimento de água também poderão ser interrompidos pelo prestador de serviços, nos casos de inadimplência no pagamento das faturas. O prestador de serviços deve, antes da interrupção, comunicar ao usuário os motivos da interrupção, informando quais as providências necessárias para sanar as pendências que

motivaram a inadimplência, observando o disposto na Lei nº 13.460/2017, e nos normativos da entidade reguladora infranacional.

### **3.9 Religação e restabelecimento**

Caracteriza-se pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário pelo prestador de serviços, após cessado a causa da interrupção, e conforme prazos estabelecidos pela entidade reguladora infranacional competente.



#### **Qual o prazo da religação e do restabelecimento dos serviços ?**

**Após um período de interrupção dos serviços de saneamento, a religação e o restabelecimento desses serviços são etapas cruciais para garantir a saúde e o bem-estar da comunidade.**

**Os prazos são estabelecidos pela entidade reguladora infranacional e seu cumprimento é vital para assegurar que os consumidores não sofram com interrupções prolongadas e que a saúde pública seja preservada. A demora além do prazo legal pode se configurar em penalidade para a prestadora de serviço e indenização do usuário.**

Ao adotar a religação de urgência, o prestador de serviços deve:

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

### **3.10 Responsabilidades dos usuários**

O saneamento básico é essencial para garantir a saúde pública e a proteção do meio ambiente. Assim, os usuários de serviços de saneamento têm diversas responsabilidades que devem ser seguidas para manter a eficiência e a segurança desses serviços.



**Os usuários têm direitos, mas também têm deveres:**

**Os usuários devem utilizar os serviços de saneamento de forma consciente, evitando o desperdício de água e a contaminação dos recursos hídricos.**

**Uma das principais responsabilidades dos usuários é garantir que o esgoto doméstico seja descartado de maneira adequada. Isso significa conectar suas residências à rede de esgoto municipal, quando disponível, assim como se responsabilizar pelo descarte correto de resíduos sólidos e líquidos.**

**A promoção da educação e da conscientização sobre a importância do saneamento é uma responsabilidade coletiva. Assim como a participação ativa em conselhos e comitês de saneamento pode fortalecer a gestão participativa e democrática dos serviços. Os usuários têm a oportunidade de contribuir com suas opiniões e demandas, influenciando decisões que afetam diretamente a qualidade do saneamento em suas comunidades.**

As responsabilidades dos usuários serão estabelecidas pelo Titular, e, de forma subsidiária, pela entidade reguladora infranacional, devendo incluir, pelo menos:

- I - ligação do imóvel às redes públicas de água e esgoto, no prazo estabelecido pela entidade reguladora infranacional ou do titular, e não permitir derivações clandestinas para atendimento a qualquer outro domicílio;
- II - vedação de intervenções no padrão de ligação, de manipulação ou de violação do medidor e lacre;
- III - manutenção das instalações prediais de acordo com os padrões e normas técnicas exigidas pelo titular, prestador de serviços e entidade reguladora infranacional;
- IV - manutenção dos hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação e permitir sua instalação ou substituição;
- V - comunicação ao prestador de serviços sobre qualquer anormalidade no ramal, no hidrômetro ou na rede de distribuição de água ou rede coletora de esgoto;
- VI - atualização dos dados cadastrais junto ao prestador de serviços, especialmente quando da mudança do titular, solicitando encerramento da relação contratual ou transferência da titularidade da fatura ao desocupar o imóvel, se for o caso;
- VII - pagamento da fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;

- VIII - zelo pela potabilidade da água na instalação predial, principalmente nos reservatórios, os quais deverão ser dotados de válvulas de boia e de tampa, e serem lavados e desinfetados no máximo a cada 06 (seis) meses;
- IX - diminuição do desperdício de água, fazendo uso racional e contribuindo com o meio ambiente;
- X - separação das instalações prediais da rede pública até os reservatórios, no caso de abastecimento por fonte alternativa;
- XI - proibição de direcionamento da água de chuva para a rede coletora de esgoto;
- XII - despejo exclusivo de esgoto doméstico na rede coletora;
- XIII - comunicação ao prestador de serviços sobre vazamentos de água e extravasamentos de esgoto em vias públicas;
- XIV - anotação do número do protocolo ou solicitação de serviço ao entrar em contato com o prestador de serviços; e
- XV - manutenção da limpeza da caixa de gordura e seu bom estado de conservação.

**Além das cláusulas acima, estabelecidas na NR11, Art. 48, recomenda-se ainda algumas boas práticas:**

- **emprego de aparelhos economizadores: instale dispositivos como redutores de vazão em torneiras e chuveiros;**
- **uso de eletrodomésticos com uso mais eficiente de água: priorize, quando possível, máquinas de lavar e outros eletrodomésticos que façam uso mais eficiente da água.**
- **reaproveitamento da água: sempre que possível, reutilize a água da lavagem de frutas e vegetais para regar plantas e água da máquina de lavar para lavagem de pisos;**
- **descarte correto de resíduos: Nunca jogue óleo de cozinha, produtos químicos, medicamentos ou objetos sólidos no vaso sanitário ou ralos;**
- **manutenção preventiva: realize regularmente a limpeza das caixas de gordura para evitar entupimentos na rede de esgoto;**
- **conscientização: participe de campanhas e programas de conscientização sobre o uso responsável da água e a preservação da rede de esgotamento sanitário;**
- **denúncias: informe imediatamente às autoridades competentes qualquer irregularidade que possa comprometer a qualidade da água ou a rede de esgoto;**
- **engajamento: incentive seus vizinhos a adotarem práticas corretas e responsáveis no uso das redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.**

### 3.11 Infrações e sanções aos usuários

Na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário as partes envolvidas (usuários e prestadores de serviço) deverão cumprir as regras definidas em normativos. Por isso é importante que sejam definidas quais são as ações que são infrações a esses normativos, bem como eventuais sanções.



#### Como evitar sanções e penalidades?

**A responsabilidade dos usuários de saneamento é fundamental para garantir a saúde pública, a proteção ambiental e a sustentabilidade dos serviços de saneamento. Ao adotar práticas conscientes e colaborar com as autoridades e a comunidade, os usuários contribuem para um sistema de saneamento mais eficiente e seguro para todos.**

**Há diversas leis e regulamentos que governam o saneamento, é essencial que os usuários estejam informados sobre suas responsabilidades e direitos. Campanhas de conscientização, workshops e programas educativos podem ajudar a disseminar esse conhecimento, promovendo o cumprimento das leis e a prevenção de infrações.**

**Por outro lado, a falta de conhecimento e de cuidado pode levar a diversas consequências negativas, incluindo penalidades e sanções, tanto para indivíduos quanto para comunidades inteiras.**

Independentemente das demais obrigações estabelecidas nesta Norma, considera-se ato irregular qualquer ação ou omissão do usuário em relação aos seguintes fatos:

- I - não ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto, no prazo estabelecido pela entidade reguladora infranacional ou titular;
- II - intervenção não autorizada pelo prestador nas instalações dos sistemas públicos de água ou esgoto;
- III - instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública e interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;
- IV - lançamento de efluentes não domésticos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;
- V - derivação do ramal predial antes do hidrômetro;
- VI - danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- VII - ligação clandestina de água ou esgoto;
- VIII - instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- IX - lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgoto;

- X - restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas;
- XI - interligação de instalações prediais de água entre domicílios distintos, com ou sem débito;
- XII - impedimento voluntário à promoção da leitura do medidor, à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro ou à caixa de inspeção da ligação de esgoto pelo prestador de serviços;
- XIII - consumo de água para usos não essenciais em períodos oficiais de racionamento conforme orientação do prestador;
- XIV - violação do lacre da caixa, cubículo de proteção ou cavalete do hidrômetro;
- XV - utilização indevida do hidrante;
- XVI - ausência de caixa retentora de gordura na instalação predial de esgoto;
- XVII - lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais, sem autorização do prestador de serviços; e
- XVIII - lançamento de resíduos sólidos na rede coletora de esgoto que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

**As penalidades aplicáveis aos usuários pelas infrações mencionadas devem ser determinadas pela entidade reguladora infranacional em suas normas.**

**Apresentamos sugestões práticas para que os usuários possam se manter em conformidade e evitar sanções:**

- certifique-se de que todas as conexões de água e esgoto em sua propriedade são feitas de acordo com os procedimentos e regulamentos estabelecidos pela autoridade local.
- muitas autoridades locais oferecem programas de educação e conscientização sobre o uso responsável da água e a manutenção adequada do sistema de esgoto. participe desses programas para aprender práticas recomendadas e manter-se em conformidade com as normas.
- mantenha uma linha de comunicação aberta com a autoridade local responsável pelo abastecimento de água e esgotamento sanitário. informe sobre quaisquer problemas, dúvidas ou necessidades de assistência. a comunicação proativa pode ajudar a evitar mal-entendidos e penalidades.

### 3.12 Padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação

Os padrões de atendimento ao público e os mecanismos de participação e informação nos serviços de saneamento são elementos cruciais para garantir a qualidade e a eficiência desses serviços, bem como a satisfação e o engajamento dos cidadãos



#### Quais são os principais canais de atendimento ao usuário?

**Os canais de atendimento ao usuário são essenciais para garantir que os clientes possam obter informações, resolver dúvidas e registrar reclamações ou solicitações. Os principais canais que uma companhia de saneamento pode utilizar: atendimento presencial, telefônico ou online, chatbots e assistentes virtuais. Esses últimos podem ser integrados aos canais de atendimento online para proporcionar respostas rápidas e automatizadas às perguntas frequentes dos usuários. Esses sistemas podem ajudar a reduzir a carga de trabalho dos atendentes humanos e garantir um atendimento 24 horas por dia.**

**Além dos canais de atendimento, é crucial que uma companhia de saneamento mantenha os usuários informados sobre serviços, tarifas, interrupções e projetos. Os principais canais de divulgação de informações podem ser: website oficial, redes sociais, informativos impressos, e-mail marketing, SMS e mensagens instantâneas e mídia tradicional (rádio, Tv, jornal etc.)**

É atribuição do prestador de serviços monitorar os projetos e realizar as obras e instalações necessárias para a correta prestação dos serviços. Além disso, ele deve responder às solicitações e reclamações recebidas sobre suas atividades, conforme os prazos e condições estabelecidos pelas normas da entidade reguladora infranacional correspondente, devendo, o prestador de serviços, seguir algumas diretrivas:

- a) deve dispor de sistema de atendimento aos usuários para solicitações e reclamações, por meio telefônico, eletrônico e outros meios de comunicação definidos pela entidade reguladora infranacional, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo posto de atendimento presencial;
- b) a partir da solicitação de serviço ou a reclamação gerada pelo usuário, esta deve ser registrada e numerada, fornecendo o protocolo do atendimento ao usuário; e
- c) recomenda-se a criação e operação de serviço de Ouvidoria, onde podem ser oferecido atendimento ao usuário para os casos em que não haja solução das reclamações pelos canais de atendimento.

Na ausência de solução pelos canais de atendimento ao usuário e não havendo oferta, pelo prestador de serviço, de canal de Ouvidoria, o usuário poderá recorrer diretamente ao órgão ou entidade responsável do titular ou da entidade reguladora infranacional.

**O prestador deve disponibilizar um Manual ou Regulamento dos serviços, previamente aprovado pela entidade reguladora infranacional competente. Este documento deve conter informações detalhadas sobre os serviços oferecidos, os direitos e deveres dos usuários, e as penalidades aplicáveis em caso de infrações.**

O Manual ou Regulamento dos serviços deve ser disponibilizado no sítio eletrônico do prestador de serviços, em local de fácil visualização e acesso no posto de atendimento presencial, bem como em outros meios de comunicação. Caso o prestador de serviços ainda não tenha o manual ou regulamento de prestação dos serviços, caberá a ele encaminhá-lo à respectiva entidade reguladora infranacional, após a assinatura do contrato de concessão.

O prestador de serviços deve fornecer à entidade reguladora infranacional, conforme seus regulamentos, um relatório mensal detalhado. Esse relatório deverá incluir informações sobre o número de reclamações, classificadas por motivo, sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário ao qual se referem, além do percentual de reclamações não atendidas e os motivos de não atendimento dessas reclamações.

**O prestador de serviços pode disponibilizar para os usuários sistemas web e aplicativos de celular de forma a dar transparência de suas atividades e projetos. Deve haver um conteúdo mínimo, incluindo informações sobre cobrança e medição dos serviços com histórico de pelo menos os últimos 12 (doze) meses.**

### **3.13 Recomposição de pavimentos e resarcimento de danos**

Nos serviços de saneamento é comum o prestador de serviços fazer obras de reparo, que danificam a infraestrutura existente, como pavimentos, muros, entre outros. É dever do prestador a recomposição dessas infraestruturas danificadas, contudo seguindo condições previamente definidas nos normativos das ERI.



**Quando pode ser necessário a realização de reparos ou ressarcimento de danos pela prestadora de serviço?**

Casos em que o prestador precisou demolir qualquer benfeitoria do imóvel para instalação da ligação de água ou esgoto, assim como em casos como inundações causadas por vazamentos de esgoto ou rompimento de tubulações, a prestadora de serviços deve ressarcir os usuários afetados. Esses danos podem incluir prejuízos a propriedades, móveis, eletrodomésticos e outros bens.

O prestador de serviços deve executar o reparo ou ressarcir o usuário pela recomposição de muros, passeios, calçadas, vias, revestimentos e outras estruturas danificadas em decorrência de obras ou serviços por ele realizadas. Na realização dos reparos, devem ser utilizados os mesmos materiais das estruturas originais, desde que disponíveis, ou, quando não for possível, materiais de qualidade similar.

A ERI deverá estabelecer parâmetros e prazos para a execução dos serviços de recomposição de pavimentos e outras estruturas danificadas pelo prestador de serviços, analisando as exceções.

**Em casos de patrimônio histórico, artístico e cultural, os procedimentos e critérios previstos pelas autoridades e órgãos competentes devem prevalecer, devendo o prestador de serviços atendê-los.**

### 3.14 Responsabilidades dos prestadores de serviço



**Como usuário, o que posso exigir da prestadora de serviços ?**

Como usuário, cabe ler o contrato de adesão, quando de sua assinatura, e tomar conhecimento de todos os deveres e também de seus direitos, aos quais corresponde, cada um, a uma responsabilidade do prestador de serviços. Após a assinatura do contrato, o usuário pode exigir das prestadoras de serviços tudo o que está elencado no contrato de adesão.

As responsabilidades dos prestadores de serviço são definidas pela legislação, pelo contrato de concessão com o Titular, pelas normas definidas e publicadas pela ANA e a ERI correspondente, assim como em outros instrumentos de referência como o Plano

Municipal e Regional de Saneamento, entre outros. Também devem ser observadas a realização de campanhas educativas e a adoção de boas práticas.

Sem prejuízo das outras obrigações previstas na NR11 e nas demais normas publicadas entidades reguladoras e pelos Titulares, as responsabilidades do prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, na sua área de abrangência, devem ser as seguintes:

- I. execução das obras e instalações necessárias à ligação ao sistema público;
- II. operação, ampliação e manutenção dos serviços de produção e distribuição do abastecimento de água potável e nos casos de prestação contratualizada, nos limites estabelecido da delegação do titular;
- III. coleta, transporte, tratamento e disposição final do esgoto sanitário e dos lodos originários da operação das unidades de tratamento, assim como dos resíduos gerados nos processos de tratamento de água e esgoto, de forma ambientalmente adequada;
- IV. cumprimento das metas definidas pelo titular e disposições em contrato ou regulamento do titular e da entidade reguladora infranacional;
- V. colaboração com as autoridades públicas em casos de emergência ou calamidade pública;
- VI. manutenção de serviço de atendimento aos usuários, fornecendo o número de protocolo de registro do atendimento;
- VII. fornecimento dos dados para o Sistema Nacional de Informações de Saneamento Básico - SINISA e envio de todas as informações solicitadas pelos órgãos competentes e pela entidade reguladora infranacional; e
- VIII. execução de novas ligações, ou reparos de vazamento de água ou extravasamento de esgoto, dentro do prazo estipulado pela entidade reguladora infranacional.

**Considerando a escassez dos recursos hídricos para atendimento à crescente demanda da água em algumas cidades e regiões, recomenda-se às prestadoras de serviço avaliar a implementação de sistema de reuso do esgoto doméstico tratado, para atividades industriais ou agrícolas, entre diversas finalidades, excetuando-se o consumo humano.**

### **3.15 Requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas**

A ERI deve criar normativos que possibilitem uniformizar a prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, como também incentivar a melhoria

da gestão pela prestadora de serviço, assim como a adoção de tecnologias mais eficientes e de boas práticas.



**O que é considerado requisito operacional e de manutenção dos sistemas de água e esgoto?**

**Os requisitos operacionais abrangem todas as práticas e procedimentos necessários para garantir que os sistemas de água e esgoto funcionem corretamente.**

**A manutenção adequada é crucial para garantir a longevidade e eficiência dos sistemas de água e esgoto, assim como com relação à segurança, prevenção a ocorrência de doenças e acidentes de trabalho, limpeza e organização, identificação, bem como aos prazos de manutenção dos sistemas.**

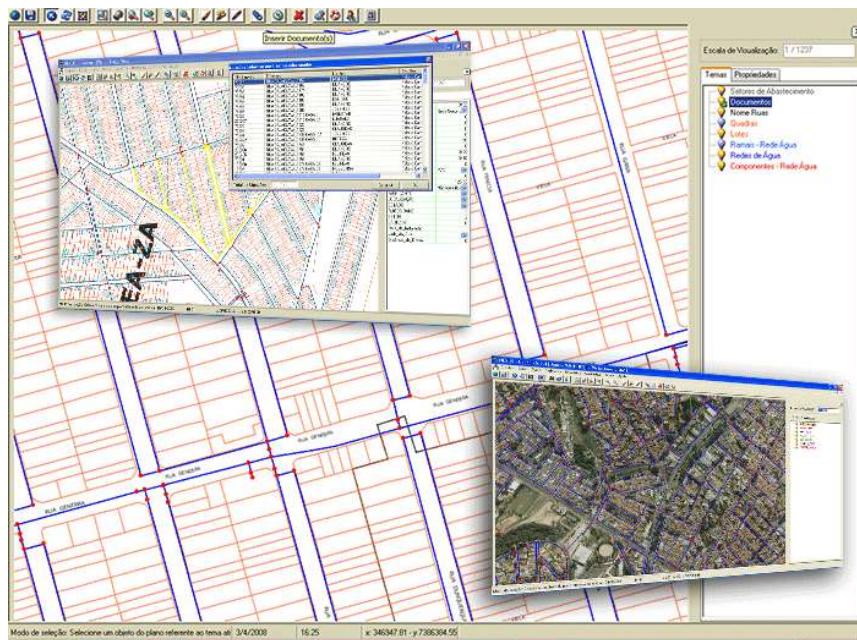
**As condições de operação e manutenção da prestação dos serviços devem obedecer às legislações ambientais, de recursos hídricos, de saúde pública, de segurança do trabalho e normas gerais da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.**

A entidade reguladora infranacional deve propor ações e boas práticas a serem adotadas pelo prestador de serviços de modo a controlar ou reduzir as perdas nos sistemas de abastecimento de água.

#### ➤ Cadastro Técnico

O acervo de informações, inclusive plantas as *built*, de redes e outras unidades dos sistemas de abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário devem estar em cadastro técnico atualizado, preferencialmente georreferenciado.

Georreferenciamento se refere à inclusão das coordenadas de uma imagem, mapa ou qualquer outra forma de informação geográfica em um sistema de referência. Utilizando tecnologias de Sistema de Informação Geográfica (SIG), GPS de alta precisão, e outras ferramentas de mapeamento digital, permite a localização exata, identificação e caracterização de toda a infraestrutura relativa à água e ao saneamento em uma determinada área.



**Figura 6 - Cadastro Técnico**

Recomenda-se que o cadastro técnico corresponda a um banco de mapas e dados georreferenciados, que contenha as seguintes informações:

- base cartográfica
- imagens espaciais
- cadastro de redes de água e esgotamento sanitário
- cadastro das unidades usuárias
- plantas, incluindo a modalidade “*as built*” das unidades operacionais, incluindo obras de crescimento vegetativo e de melhoria operacional

### **3.16 Medidas de segurança, de contingência e de emergência**

A Lei nº 11.445/2007, atualizada pela Lei nº 14.026/2020, que instituíram a política nacional de saneamento básico, estabeleceu, em seu Artigo 19 e inciso IV, que a prestação de serviços públicos de saneamento básico observará plano, que poderá ser específico para cada serviço, o qual abrangerá, no mínimo: [...]ações para emergências e contingências, em consonância com o Plano de Municipal ou Regional Saneamento Básico.



**Quais as situações que implicam em medidas de segurança, contingência, emergência e racionamento?**

**São necessárias medidas de segurança em casos de contaminação do manancial, obras de manutenção das Infraestruturas (inspeções regulares, reparações preventivas e atualizações tecnológicas) visando evitar vazamentos e rupturas.**

**As medidas de contingência devem ser tomadas quando da ocorrência de secas severas e desastres naturais. Planos de Contingência incluem a proposta de mananciais alternativos, a criação de rotas alternativas de distribuição de água e a mobilização de equipes de resposta rápida**

**As medidas de emergência se referem às ações que devem ser mobilizadas após a ocorrência de falhas nos sistemas, como o rompimento de adutoras, interrupção do fornecimento de energia, atos de vandalismo com furto de cabos e equipamentos, vazamento de produtos químicos, entre outros.**

**As medidas de racionamento se fazem necessárias quando a situações prolongadas de crise hídrica, sendo necessário o emprego de medidas mais sérias como a limitação do uso de água para fins não essenciais, campanhas de conscientização para redução do consumo e a implementação de tarifas de água escalonadas, entre outros.**

Cabe à ERI definir em norma diretrizes que permitam ao prestador de serviços atuar de forma preventiva e, em caso de ocorrências de eventos, providenciar respostas adequadas às emergências ou ao estado de calamidade.

Essas diretrizes podem incluir:

- levantamento dos pontos críticos e vulneráveis dos sistemas;
- cadeia hierárquica de deliberações sobre a situação em pauta, quem deve ser informado e quando;
- legislação aplicada ao tema a ser atendida;
- medidas de identificação de alterações das características físicas das águas dos mananciais, como, por exemplo, através do treinamento dos operadores dos sistemas de captação de água e das Estações de Tratamento de Água;
- regras para deliberação sobre a interrupção do fornecimento de água, preventivamente e corretivamente, considerando as incertezas sobre a qualidade da água bruta nos pontos de captação por acontecimento fortuito; e

- ações de contingenciamento do atendimento do serviço público a serem adotadas durante as restrições, até o restabelecimento total dos serviços.

O sistema de gestão de riscos à prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve monitorar e avaliar os eventos de paralisações, programadas ou não, a fim de minimizar os danos às pessoas, equipamentos e meio ambiente e propiciar o pronto restabelecimento dos serviços.

Uma abordagem preventiva que pode ser empregada, é o PSA (Plano de Segurança da Água). Esse tipo de Plano tem o objetivo de garantir a segurança da água para consumo humano, incluindo a minimização da contaminação no manancial, a eliminação ou remoção da contaminação por meio do tratamento da água e a prevenção da (re)contaminação no sistema de distribuição

#### PSA - Plano de Segurança da Água

É um instrumento de gestão preventiva, através da identificação dos perigos e caracterização dos riscos em sistema e em solução alternativa coletiva de abastecimento de água para consumo humano, desde o manancial até o consumidor, visando estabelecer medidas de controle para eliminá-los ou reduzi-los a níveis aceitáveis.

O Ministério da Saúde elaborou um guia, disponível em [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/plano\\_seguranca\\_agua\\_qualidade\\_sus.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/plano_seguranca_agua_qualidade_sus.pdf), onde apresenta a metodologia do PSA e as ferramentas metodológicas de avaliação e gerenciamento de riscos à saúde, associados aos sistemas de abastecimento de água, consoante o princípio de múltiplas barreiras, boas práticas e gerenciamento de riscos, na Portaria de Potabilidade.

A ERI deve solicitar ao prestador de serviço que busque novas alternativas de mananciais quando o atual estiver esgotado ou a qualidade da água comprometer o tratamento. Além disso, devem ser adotadas medidas para reduzir perdas de água e atender às necessidades da população.

### 3.17 Prestação de serviços utilizando soluções alternativas

A implementação de soluções alternativas para o abastecimento de água e esgotamento sanitário requer o engajamento comunitário, no caso de solução coletiva e o

comprometimento do usuário quando for solução individual, de forma a assegurar que o emprego da solução alternativa não irá comprometer a saúde dos usuários e a preservação do meio ambiente. A educação e conscientização das populações afetadas são fundamentais para garantir o sucesso e a sustentabilidade dessas iniciativas.



#### **Quando as soluções alternativas de abastecimento de água e esgotamento sanitário poderão ser utilizadas?**

**Na indisponibilidade de redes públicas de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, e em consonância com cenários e metas constantes nos planos municipais ou regionais de saneamento básico, são admitidas, para fins de universalização, soluções alternativas adequadas, individuais ou coletivas, executadas por meio de ação (o usuário não depende de prestador de serviços públicos) ou prestação (o usuário é atendido por um prestador de serviços públicos).**

**Entende-se como soluções alternativas adequadas aquelas previstas em norma publicada pela entidade reguladora infranacional.**

Na falta de redes públicas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, são permitidos serviços públicos com soluções alternativas na área de abrangência, conforme norma da entidade reguladora infranacional, desde que previstas no Plano Municipal ou Regional de Saneamento Básico e nos contratos de prestação de serviços. Devem ser seguidos alguns critérios:

- Quando a rede pública de esgotamento sanitário estiver disponível, edificações de uso residencial devem ser conectadas a essa rede, desativando-se a solução alternativa existente;
- Na prestação de serviços públicos com soluções alternativas, o prestador é responsável pela adequação, manutenção da infraestrutura e monitoramento do tratamento da água e do esgoto, quando há lançamento em corpo de água;
- A ERI deve definir tarifas para prestação de serviço usando soluções alternativas.

Edificações não residenciais ou condomínios, conforme a Lei nº 4.591/1964, com acesso à rede pública de água, podem usar recursos hídricos alternativos (subterrâneos ou pluviais) se autorizados pelo órgão competente e pagarem pelo uso de recursos hídricos, se aplicável.

### 3.18 Campanhas educativas

Estas campanhas visam sensibilizar e informar as comunidades sobre a importância do acesso a água potável e tratamento adequado de esgoto, contribuindo para a prevenção de doenças e promoção de um ambiente mais saudável.

A ERI deve orientar o prestador de serviços na realização de campanhas educativas periódicas e programas de comunicação social sobre o consumo consciente da água potável e sua utilização racional, uso adequado das instalações sanitárias e promoção da ligação à rede pública de água e de esgoto, bem como divulgar os direitos e deveres do usuário.



#### Quais as melhores iniciativas para uma campanha educativa?

- **Campanhas de mídia:** Utilização de rádio, televisão, redes sociais e impressão de material educativo para disseminar informações.
- **Atividades comunitárias:** Organização de palestras, workshops, e demonstrações práticas em escolas, centros comunitários e eventos locais.
- **Educação nas escolas:** Inclusão de temas de saneamento e higiene nos currículos escolares para formar cidadãos conscientes desde cedo.
- **Parcerias:** Colaboração com líderes comunitários, organizações não governamentais e autoridades locais para fortalecer os esforços de saneamento.
- **Distribuição de materiais educativos:** Folders, Cartilhas
- **Monitoramento e avaliação:** Acompanhamento das campanhas para medir seu impacto e eficácia, permitindo ajustes e melhorias contínuas.

O prestador de serviço pode utilizar a fatura (conta entregue ao usuário) para divulgação de informações julgadas pertinentes, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, sendo vedadas mensagens político-partidárias.

Frente à maior probabilidade de eventos críticos como secas prolongadas, recomenda-se que sejam feitas campanhas educativas sugerindo aos usuários o reuso ou reaproveitamento das águas servidas (por exemplo, o efluente da máquina de lavar ou do tanque de lavagem de roupa) para fins que exigem qualidade de água não potável, mas sanitariamente segura, tais como lavagem dos pisos e dos veículos automotivos, descarga dos vasos sanitários.

Pode ser utilizada a NBR 13969 de 1997 como referência.

### 3.19 Hidrantes

Os hidrantes são dispositivos essenciais para a segurança pública e a proteção contra incêndios. Estes equipamentos, geralmente conectados a uma rede de abastecimento de água, são utilizados pelos bombeiros para obter uma fonte de água rapidamente acessível durante as operações de combate a incêndios.



#### Qual é legislação específica dos hidrantes?

- Normas técnicas editadas e emitidas pelo Corpo de Bombeiros
- NBR 13714 – Sistemas de hidrantes e de mangotinhos para combate a incêndio. Inclui também diretrizes para a manutenção periódica, inspeção e testes regulares.
- NBR 14276 – Brigada de incêndio e emergência – Requisitos e procedimentos.

Regulamentações locais e estaduais podem estabelecer exigências adicionais

A instalação dos hidrantes é feita a partir de solicitação do Corpo de Bombeiros, que deve indicar o local mais adequado, cabendo ao prestador de serviços de abastecimento de água o projeto, instalação, substituição e manutenção de hidrantes na rede pública, de acordo com as normas técnicas vigentes e orientações do Corpo de Bombeiros.

A manutenção dever ser programada em conjunto entre o prestador de serviços e o Corpo de Bombeiros. As inspeções periódicas incluem principalmente a verificação da pressão da água, a inspeção das válvulas e saídas, e a remoção de qualquer obstrução que possa impedir o acesso rápido, assegurando que os hidrantes estão em boas condições.

**De acordo com a legislação, o uso de hidrantes sem a devida autorização pode colocar em risco a segurança pública e constitui crime, sendo passível de penalidades severas. A legislação é clara ao afirmar que o uso dos hidrantes deve ser privativo do prestador de serviços, do Corpo de Bombeiros ou de uma autoridade competente que tenha recebido autorização prévia.**

Em caso de sinistro, manutenção ou treinamento, deve ser feita uma comunicação ao prestador de serviços, fornecendo informações sobre o volume de água utilizado no hidrante, medido ou estimado, bem como o local e o motivo do consumo.

**Além da função primordial de combate a incêndios hidrantes servem como ponto de coleta de água para o controle da qualidade. Também são de suma importância para fazer a descarga na rede de abastecimento. Ou seja, eles são essenciais para fazer uma despressurização ou limpeza da rede, em momentos de manutenções.**

O serviço de descarga é uma atividade prevista no escopo de trabalho das concessionárias de abastecimento de água. Ele é realizado, por exemplo, durante um reparo na rede de distribuição, exigindo a abertura do hidrante mais próximo para garantir que eventuais resíduos de sujeira presentes na água não cheguem às residências.

### 3.20 Prazos para execução dos serviços

O estabelecimento de prazos realistas e eficazes para esses serviços é essencial para garantir que eles sejam realizados de maneira eficiente e dentro do planejamento previsto.



**Onde se obtém informações sobre o prazo que o prestador de serviço tem para a execução de um serviço?**

**A prestadora de serviços deve manter, em seu site, a relação de prazos para os serviços realizados. Assume nomenclaturas diferentes, tais como: Carta de Serviços, Guia de Serviços, entre outros.**

O prestador de serviços deve encaminhar, para a ERI, proposta de lista de serviços juntamente com seus respectivos prazos de execução, cabendo a ela aprovar os serviços e seus respectivos prazos de execução.

A ERI, antes da aplicação de penalidades, deve analisar os casos excepcionais em que o descumprimento dos prazos mencionados no caput seja devido a empecilhos fora do controle do prestador. Diversos desafios podem surgir durante a execução de serviços de saneamento, afetando o prazo previsto. Entre os principais desafios estão: as condições locais, os recursos disponíveis (disponibilidade de materiais e mão de obra qualificada), as condições climáticas adversas e as interferências externas (alterações nas regulamentações, problemas com fornecedores ou oposição da comunidade local).

Os prazos para serviços de natureza incerta (que não permitam definir previamente os prazos) serão acordados com o interessado, considerando variáveis técnicas e econômicas.

#### **4. OUTROS CONTEÚDOS RECOMENDADOS DAS NORMAS INFRANACIONAIS**

##### **➤ Grandes usuários e usuários não domésticos**

Conforme Art. 11 da NR11, os esgotos de edificações não residenciais que não puderem ser despejados diretamente nas redes públicas de esgotamento sanitário estão sujeitos a medidas de controle e tratamento prévios, às expensas dos próprios usuários, que enquadrem esses efluentes nos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços, observadas as regulamentações da entidade reguladora infranacional e as determinações dos órgãos ambientais.

Para tanto são elaborados e assinados contratos específicos de prestação de serviço entre essa classe de usuário e o prestador de serviços, assunto que foi tratado no item 3.3.2.

As recomendações acima tomam como referência a NBR-9800, que, no item 3.5, descreve que é proibido o seu lançamento no sistema coletor público de esgoto sanitário.

A vazão e a carga poluidora dos efluentes líquidos a serem lançados no sistema público de esgotamento sanitário ficam condicionadas à capacidade do sistema público.

Nesses casos de esgoto não doméstico, o usuário é responsável pelo tratamento prévio dos efluentes não domésticos que, por suas características, não possam ser lançados in natura no sistema de esgotamento sanitário. Recomenda-se que o projeto de implantação e adequação dos efluentes deve ser previamente aprovado pela prestadora de serviço.

O tratamento será feito a expensas do usuário e deve obedecer às Normas Técnicas e Resoluções normativas e técnicas citando-se como destaque a NRB 9800 - Critérios para lançamento de efluentes líquidos industriais no sistema coletor público de esgoto sanitário.

**Seguem algumas restrições para o despejo de efluentes no sistema público de esgotamento sanitário:**

- a) efluentes não domésticos que contenham substâncias que, por sua natureza, possam danificá-lo, ou que interfiram nos processos de depuração da estação de tratamento de esgoto, ou que possam causar dano ao meio ambiente, e/ou ao patrimônio público, e/ou a terceiros;
- b) substâncias que possam causar incêndio ou explosão;
- c) substâncias orgânicas voláteis e semivoláteis prejudiciais ao sistema público de esgotos;
- d) substâncias que, por si ou por interação com outros efluentes, possam criar situações de risco à vida, à saúde e à segurança dos operadores e da população em geral, ou que prejudiquem o processo de tratamento de esgotos e o enquadramento do lodo gerado, dificultando a sua disposição final;
- e) resíduos sólidos;
- f) águas de qualquer origem com a finalidade de diluir efluentes líquidos não domésticos;
- g) águas pluviais.

## **5. COMPROVAÇÃO DA OBSERVÂNCIA E DA ADOÇÃO DA NORMA DE REFERÊNCIA**

A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e cumprimento das metas de universalização somente podem ser viáveis se todos os atores envolvidos cumprirem as suas obrigações diligentemente, na forma da norma e dos dispositivos contratuais expressos.

O novo marco legal do saneamento evidenciou o caráter contratual da prestação dos serviços públicos de saneamento básico, definindo a concessão como forma adequada de prestação, mediante prévia licitação.

Ainda está estabelecido que a prestação dos serviços atenderá a requisitos mínimos de qualidade, incluindo a regularidade, a continuidade e aqueles relativos aos produtos oferecidos, ao atendimento dos usuários e às condições operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as normas regulamentares e contratuais.

**A prestação dos serviços públicos de saneamento básico por entidade que não integre a administração do titular depende da celebração de contrato de concessão, mediante prévia licitação.**

A comprovação da observância desta Norma será realizada de acordo com o previsto pela **Resolução ANA nº 134, de 18 de novembro de 2022**, que disciplina os requisitos e procedimentos gerais a serem observados pelas entidades reguladoras infranacionais para a comprovação da adoção das normas de referência expedidas pela ANA.

**Como requisito inicial de adoção da NR11, a ERI deve realizar a publicação de normativo sobre as condições gerais da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, observando o conteúdo mínimo do Capítulo II, até o prazo de 20 de maio de 2027.**

O conteúdo mínimo a ser abordado pelas ERIs abrange temas tratados neste manual, versando sobre:

I - unidade usuária;

II - ligações;

III - contrato de adesão dos usuários e contratos específicos;

IV - cadastro e classificação dos usuários;

V - loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros;

VI - medição;

VII - faturamento e cobrança;

VIII - interrupção dos serviços;

IX - religação e restabelecimento;

X - infrações e sanções aos usuários;

XI - padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação;

XII - recomposição de pavimentos e resarcimento de danos;

XIII - responsabilidades dos usuários;

XIV - responsabilidades do prestador de serviço;

XV - requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas;

XVI - medidas de segurança, de contingência e de emergência, inclusive quanto a racionamento;

XVII - prestação de serviços utilizando soluções alternativas;

XVIII - campanhas educativas;

XIX - hidrantes; e

XX - prazos para execução dos serviços.

**A verificação se inicia em 20 de maio de 2027.**

**PRELIMINAR**

## Referências Bibliográficas

BRASIL. Lei nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007. Estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico; cria o Comitê Interministerial de Saneamento Básico; altera as Leis nos 6.766, de 19 de dezembro de 1979, 8.666, de 21 de junho de 1993, e 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; e revoga a Lei nº 6.528, 11 de maio de 1978. (Redação pela Lei nº 14.026, de 2020). **DIÁRIO OFICIAL [da] República Federativa do Brasil:** seção 1, Brasília, DF, 8jan. 2007 e retificado em 11jan.2007 (**DIÁRIO OFICIAL [da] República Federativa do Brasil:** seção 1, Brasília, DF). Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2007-2010/2007/lei/l11445.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2007/lei/l11445.htm)

BRASIL. Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020. Atualiza o marco legal do saneamento básico e altera a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, para atribuir à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) competência para editar normas de referência sobre o serviço de saneamento, a Lei nº 10.768, de 19 de novembro de 2003, para alterar o nome e as atribuições do cargo de Especialista em Recursos Hídricos, a Lei nº 11.107, de 6 de abril de 2005, para vedar a prestação por contrato de programa dos serviços públicos de que trata o art. 175 da Constituição Federal, a Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, para aprimorar as condições estruturais do saneamento básico no País, a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, para tratar dos prazos para a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, a Lei nº 13.089, de 12 de janeiro de 2015 (Estatuto da Metrópole), para estender seu âmbito de aplicação às microrregiões, e a Lei nº 13.529, de 4 de dezembro de 2017, para autorizar a União a participar de fundo com a finalidade exclusiva de financiar serviços técnicos especializados. **DIÁRIO OFICIAL [da] República Federativa do Brasil:** seção 1, Brasília, DF, 16jul. 2020. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Ato2019-2022/2020/Lei/L14026.htm#:~:text=%E2%80%9CEstabelece%20as%20diretrizes%20nacionais%20para,11%20de%20maio%20de%201978.%E2%80%9D](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2019-2022/2020/Lei/L14026.htm#:~:text=%E2%80%9CEstabelece%20as%20diretrizes%20nacionais%20para,11%20de%20maio%20de%201978.%E2%80%9D)

BRASIL. Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA. Resolução ANA nº 134, de 18 de novembro de 2022. Disponível em:<https://www.gov.br/ana/pt-br/legislacao/resolucoes/resolucoes-regulatorias/2022/134>

BRASIL. Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA. NR 11 – Norma de Referência nº 8/2024, que dispõe sobre dispõe sobre as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Resolução

ANA nº 230/24. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-ana-n-230-de-18-de-dezembro-de-2024-602952875>

Brasil. Ministério das Cidades. Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental. Plano Nacional de Saneamento Básico – SINSA. Brasília: SNSA, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/cidades/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/saneamento/snus/produtos-do-snus/cadernos-tematicos>

Brasil. Ministério das Cidades. Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental. Relatório técnico contendo o guia de auditoria e certificação das informações do SNIS. Brasilia: SNSA, 2018. Disponível em : [https://www.gov.br/cidades/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/saneamento/snus/produtos-do-snus/projeto-acertar/AcertarGuiaDeAuditoriaEcertificacao2\\_compressed.pdf](https://www.gov.br/cidades/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/saneamento/snus/produtos-do-snus/projeto-acertar/AcertarGuiaDeAuditoriaEcertificacao2_compressed.pdf)

Brasil, Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância. VIGILÂNCIA DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO. Brasília, 2016. Disponível em [https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/seguranca\\_alimentar/caisan/programa\\_vigiagua.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/seguranca_alimentar/caisan/programa_vigiagua.pdf)

## Apêndice A – NR11 (inteiro teor)

### RESOLUÇÃO ANA Nº 230, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2024

Aprova a Norma de Referência nº 11/2024 que dispõe sobre as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

A DIRETORA-PRESIDENTE DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO-ANA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 140, in2024,VII, do Regimento Interno da ANA, aprovado pela Resolução ANA Nº 136/2022, de 7 de dezembro de 2022, publicada no DOU em 9 de dezembro de 2022, torna público que a DIRETORIA COLEGIADA em sua 924<sup>a</sup> Reunião Deliberativa Ordinária, realizada em 17 de dezembro de 2024 , considerando o disposto no art.4-A, caput e §1º, inciso XIII, da Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, alterada pela Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020, e com base nos elementos constantes do processo nº 02501.001625/2023-78;

Considerando que compete à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA instituir normas de referência para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico por suas entidades reguladoras e fiscalizadoras e seus titulares, observadas as diretrizes para a função de regulação estabelecidas na Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007;

Considerando que a alocação de recursos públicos federais e os financiamentos com recursos da União ou com recursos geridos ou operados por órgãos ou entidades da União serão feitos em conformidade com as diretrizes e objetivos estabelecidos nos arts. 48 e 49 da Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, com os planos de saneamento básico e condicionados, entre outras exigências, à observância das normas de referência para a regulação da prestação dos serviços públicos de saneamento básico expedidas pela ANA;

Considerando que, nos termos do art. 4-A, § 1º, inciso XIII, da Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, o qual define que ANA deve disciplinar, por meio de norma de referência, conteúdo mínimo para a prestação universalizada e

para a sustentabilidade econômico-financeira dos serviços públicos de saneamento básico;

Considerando o teor do art. 23 da Lei nº 11.445, de 2007, o qual estabelece que a ANA determinará as diretrizes para as entidades reguladoras infracionais emitirem normativos sobre as dimensões técnica, econômica e social dos serviços; e

Considerando o resultado da Consulta Pública nº 10/2023, que colheu subsídios da sociedade para o aprimoramento desta Norma de Referência, resolve:

Art. 1º Aprovar a Norma de Referência ANA nº 11/2024, anexa a esta Resolução, que dispõe sobre as condições gerais para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

VERONICA SÁNCHEZ DA CRUZ RIOS

*Este texto não substitui a versão publicada no DOU 244, Seção 1, Página 214, de 19/12/2024.*

ANEXO

## NORMA DE REFERÊNCIA Nº 11/2024

Estabelece as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

### CAPÍTULO I

#### DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Norma de Referência dispõe sobre as condições gerais a serem observadas na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos termos do art. 23 da Lei nº 11.445, de 2007.

Art. 2º Esta norma de referência aplica-se:

I - às entidades reguladoras infranacionais;

II - aos titulares dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

III - à prestação direta por órgão ou entidade do titular, à qual a lei tenha atribuído competência de prestar os serviços públicos, incluindo autarquias e empresas do titular;

IV - à prestação de serviços realizada por meio de contratos de programa firmados entre os titulares dos serviços públicos e os prestadores de serviços sem licitação, sob a vigência da Lei nº 11.107, de 2005;

V - à prestação de serviços realizada por meio de contratos denominados de concessão, bem como convênios de cooperação e instrumentos congêneres firmados entre os titulares dos serviços públicos e os prestadores de serviços, celebrados de forma direta, sem licitação, anteriormente à vigência da Lei nº 11.107, de 2005; e

VI - à prestação de serviços realizada por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações.

§1º Esta Norma de Referência não se aplica aos contratos de concessão vigentes, firmados em decorrência de procedimento licitatório ou de desestatização ou cujo edital ou consulta pública tenham sido publicados antes de sua vigência.

§2º Os contratos de que trata o § 1º poderão incluir dispositivos desta Norma mediante acordo entre titular e prestador de serviços, ouvida a entidade reguladora infranacional e assegurado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Art. 3º Para os fins desta Norma de Referência, consideram-se:

I - ação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário: ação executada por meio de soluções alternativas, em que o usuário não depende de prestador de serviços públicos de abastecimento de água potável ou esgotamento sanitário;

II - alimentador predial: tubulação componente da instalação predial situada a jusante do ramal predial, compreendida entre o hidrômetro e a primeira derivação ou válvula de flutuador de reservatório predial (boia), de responsabilidade do usuário;

III - área de abrangência da prestação de serviços: área geográfica, conforme definição do objeto do contrato ou outro instrumento legalmente admitido, na qual o prestador de serviços obriga-se a prestar os serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, considerados de forma individual ou conjunta;

IV - cadastro técnico: registro de projeto da infraestrutura implantada, preferencialmente georreferenciado, que compõe os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

V - caixa de inspeção de ligação: dispositivo da ligação de esgoto, localizado entre o ramal predial de esgoto e a instalação predial, situado, preferencialmente na calçada, destinado à inspeção, limpeza e desobstrução, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviço de esgotamento sanitário;

VI - cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, alojado entre o ramal predial de água e o alimentador predial, destinado a abrigar o hidrômetro, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador do serviço de abastecimento de água;

VII - economias: 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 de esgotamento sanitário;

VIII - entidade reguladora infranacional: entidade de natureza autárquica à qual o titular dos serviços de saneamento básico tenha atribuído competências de regulação e fiscalização;

IX - instalação predial de água: conjunto de tubulações, inclusive o alimentador predial, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados após o ponto de entrega de água no cavalete, na área interna da edificação, de responsabilidade do usuário;

X - instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, conexões, aparelhos, equipamentos e acessórios, na área interna da edificação, antes do da caixa de inspeção da ligação, de responsabilidade do usuário;

XI - ligação: conexão estabelecida entre a instalação predial da unidade usuária e a rede pública, incluindo o ramal predial, realizada pelo prestador;

XII - solução alternativa: método de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, individual ou coletivo, considerado adequado, conforme regulamento da entidade reguladora infranacional em locais sem disponibilidade de rede pública;

XIII - unidade usuária: economia ou conjunto de economias, atendidas por meio de uma única ligação de água ou esgoto, devendo, preferencialmente, ser provida de hidrometria individualizada; e

XIV - usuário: pessoa física ou jurídica, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, regidos por contrato de adesão, e assume a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

Art. 4º A ação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário não constitui serviço público.

## CAPÍTULO II

### DO CONTEÚDO MÍNIMO

Art. 5º A entidade reguladora infranacional deve estabelecer em normativos as condições gerais da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, observando a legislação pertinente e, contendo, no mínimo, disposições sobre:

- I - unidade usuária;
- II - ligações;
- III - contrato de adesão dos usuários e contratos específicos;
- IV - cadastro e classificação dos usuários;
- V - loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros;
- VI - medição;
- VII - faturamento e cobrança;
- VIII - interrupção dos serviços;
- IX - religação e restabelecimento;
- X - infrações e sanções aos usuários;
- XI - padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação;
- XII - recomposição de pavimentos e resarcimento de danos;
- XIII - responsabilidades dos usuários;
- XIV - responsabilidades do prestador de serviço;
- XV - requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas;

XVI - medidas de segurança, de contingência e de emergência, inclusive quanto a racionamento;

XVII - prestação de serviços utilizando soluções alternativas;

XVIII - campanhas educativas;

XIX - hidrantes; e

XX - prazos para execução dos serviços.

### CAPÍTULO III

#### DA UNIDADE USUÁRIA

Art. 6º A entidade reguladora infranacional deve regulamentar a forma da instalação de sistemas de medição individualizada em edificações cuja construção tenha sido iniciada anteriormente à vigência do Art. 29, § 3 da Lei nº 11.445, de 2007, nos termos da Lei nº 13.312, de 2016, considerada viabilidade técnica e estrutural para que cada economia tenha uma forma de cobrança adequada.

Art. 7º Todas as instalações prediais de água a partir do ponto de entrega e as instalações de esgoto antes do ponto de coleta serão efetuadas pelo usuário, o qual será responsável pela manutenção preventiva e corretiva dessas instalações prediais.

### CAPÍTULO IV

#### DA LIGAÇÃO

Art. 8º Toda edificação permanente que disponha de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve, obrigatoriamente, estar ligada à rede pública, ficando sujeita ao pagamento de taxas, das tarifas e de outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços, além de penalidades e multas por usos indevidos e irregularidades.

§ 1º Compete ao prestador de serviços comunicar aos usuários da disponibilidade das redes para que eles possam solicitar a conexão das instalações prediais com as redes públicas de água e de esgoto.

§ 2º É dever do usuário providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais, inclusive a observância das normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e as do prestador de serviço que permitam o abastecimento de água e a coleta de esgoto pelo prestador.

§ 3º Uma vez cumpridas pelo usuário as medidas a que se referem o § 2º, é dever do prestador efetuar a ligação e fornecer os serviços.

§ 4º No caso de usuário de baixa renda e habilitado para receber tarifa social, a ligação poderá contar com subsídios, e poderá ser realizada pela concessionária, às suas próprias expensas.

§ 5º Após a solicitação de ligação de esgoto, caso o prestador de serviços de esgotamento sanitário constate que a coleta não pode ser conduzida por gravidade, cabe ao usuário a elaboração de estudo de viabilidade técnica e econômica, às suas próprias expensas, com alternativas de atendimento e envio ao prestador para aprovação.

§ 6º O prestador de serviços públicos deve realizar o levantamento de informações de todas as edificações implantadas na sua área de abrangência da prestação de serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário e repassar aos titulares e às entidades reguladoras infranacionais competentes a relação das edificações que não se conectaram às redes públicas no prazo estabelecido pela entidade reguladora infranacional.

§ 7º É responsabilidade do titular e da entidade reguladora infranacional exigir do prestador a execução das ligações de água e esgoto, desde que atendidas as medidas referidas no § 2º por parte do usuário.

§ 8º É dever do titular garantir que o usuário de edificações residenciais desative as soluções alternativas de esgotamento sanitário a partir da efetiva ligação à rede pública de esgotamento sanitário.

Art. 9º. Compete ao prestador de serviços fornecer ao interessado as informações sobre os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que sejam relevantes para o atendimento, informando no mínimo:

I - a existência da rede pública próxima ao domicílio

II - a máxima, média e mínima pressão da rede pública de abastecimento de água; e

III - o diâmetro nominal e profundidade das redes públicas.

Art. 10. Nas áreas cobertas por rede pública de esgotamento sanitário, onde o serviço de abastecimento de água é prestado regularmente, os pedidos de nova ligação de água serão atendidos pelo prestador de serviços mediante a solicitação simultânea de ligação do domicílio ao sistema de esgotamento sanitário disponível.

Art. 11. Os esgotos de edificações não residenciais que não puderem ser despejados diretamente nas redes públicas de esgotamento sanitário estão sujeitos a medidas de controle e tratamento prévios, às expensas dos próprios usuários, que enquadrem esses efluentes nos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços, observadas as regulamentações da entidade reguladora infranacional e as determinações dos órgãos ambientais.

Art. 12. A execução do serviço de ligação de água ou esgoto não implica reconhecimento, por parte do titular ou do prestador de serviços, de ocupação, posse ou propriedade do imóvel nem de regularidade da construção.

Art. 13. O abastecimento de água ou a coleta de esgoto deverá ser feito preferencialmente por um único ramal predial, de responsabilidade do prestador de serviços, para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo que abranja economias de categorias de usuários distintos.

§ 1º Por solicitação do usuário e a critério técnico do prestador de serviços, em caráter excepcional, a instalação predial de água ou esgoto de cada

categoria poderá ser independente, bem como ser alimentada ou esgotada por meio de mais de um ramal às expensas do usuário.

§ 2º O ponto de entrega de água e o de coleta de esgoto deve, preferencialmente, situar-se no limite do lote com o logradouro público e em local de fácil acesso.

§ 3º Havendo um ou mais lotes entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de entrega deve situar-se na testada do primeiro lote logo após a via pública.

Art. 14. Caso haja alteração no funcionamento do ramal predial de água ou de esgoto, incumbe ao usuário solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias para o pronto restabelecimento do serviço.

Art. 15. A modificação ou substituição do ramal predial de água ou do ramal predial de esgoto, a pedido do usuário, deverá ser por ele custeada, salvo nos casos previstos em normativo da entidade reguladora infranacional.

Art. 16. Cabe ao prestador de serviços indicar os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto para que o usuário possa efetuar a conexão das instalações prediais de água e de esgoto com as respectivas redes públicas.

§ 1º O prestador de serviços realizará a inspeção das instalações prediais de água ou de esgoto antes de efetuar a ligação dos respectivos serviços e, após a concluída a conexão, quando julgar necessário ou em decorrência de suspeita de irregularidade do usuário na utilização dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário.

§ 2º Faculta-se também ao titular e às entidades reguladoras infracionais o direito de inspeção das instalações prediais de água e esgoto.

§ 3º O usuário deve assegurar ao prestador de serviços o acesso às instalações prediais de água e esgoto para fins de fiscalização, inspeção, leitura, manutenção ou substituição de hidrômetro, quando necessário.

## CAPÍTULO V

### DO CONTRATO DE ADESÃO DOS USUÁRIOS E CONTRATOS ESPECÍFICOS

Art. 17. A prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual entre prestador e usuário, visando ao atendimento dos usuários e a prestação dos serviços, conforme modelo de contrato de adesão homologado pela entidade reguladora infranacional.

Parágrafo único. A prestação dos serviços se inicia com a sua disponibilização aos usuários.

Art. 18. O Contrato de adesão para prestação de serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário deverá conter, no mínimo, as seguintes cláusulas:

I - identificação do local de entrega da água, da coleta do esgoto ou da coleta de lodo de tanque séptico ou fossa séptica;

II - condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se aplicável;

III - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário e o prazo contratual, adotando-se, preferencialmente, prazo indeterminado;

IV - critérios de interrupção do fornecimento dos serviços e de rescisão;

V - direitos e deveres das partes;

VI -previsão de canais para encaminhamento de demandas e reclamações;

VII - sanções a que os usuários estão sujeitos pelo cometimento de infrações;

VIII - execução e cobrança de serviços complementares;

IX - condições de reajuste; e

## X - condições de juros e multa de faturas em atraso.

Art. 19. A entidade reguladora infranacional deve prever em seus normativos a celebração de contrato específico com grandes usuários e outros casos em que se fizer necessário.

Parágrafo único. O contrato específico com o usuário deve conter as características técnicas e as condições comerciais dos serviços, incluindo previsão do volume de água fornecida ou volume de esgoto coletado, prazo de vigência e valores cobrados pela prestação dos serviços.

Art. 20. O modelo do Contrato de adesão de Prestação de Serviço de Abastecimento de Água ou de Esgotamento Sanitário pode ser modificado por solicitação da entidade reguladora infranacional competente em decorrência de alterações de leis, decretos, deliberações ou atos normativos que regulamentem esses serviços e impactem na sua prestação.

§ 1º. O contrato de adesão deve ser disponibilizado ao usuário de forma física ou digital, por meio do respectivo sítio eletrônico oficial do prestador de serviços.

§ 2º A pedido do usuário, o contrato de adesão pode ser entregue no momento da solicitação da ligação, contendo cláusula de validade a partir da efetivação dessa ligação.

## CAPÍTULO VI DO CADASTRO E CLASSIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS

Art. 21. Cada unidade usuária dotada de ligação ou solução alternativa de abastecimento de água ou coleta e tratamento de esgoto com prestação de serviço público deve ser cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um único número de conta, inscrição ou código de consumidor.

Art. 22. O prestador de serviços deve organizar e manter atualizado o cadastro das unidades usuárias, contendo as seguintes informações:

I - identificação do usuário:

- a) nome completo;
  - b) se pessoa jurídica, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ ou, no caso de pessoa física, o número do Cadastro de Pessoa Física - CPF, além de telefone e e-mail;
- II - código de usuário, ou número de inscrição da unidade usuária;
- III - endereço da unidade usuária;
- IV - atividade econômica desenvolvida, se houver;
- V - número de economias por categorias, no mínimo divididas em residencial, comercial, industrial e pública;
- VI - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, quando disponível;
- VII - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 120 (cento e vinte) meses;
- VIII - código referente à cobrança e categoria aplicável; e
- IX - número ou identificação do medidor instalado e datas de sua instalação e última aferição.

Parágrafo único. Na gestão de informações do cadastro das unidades usuárias, o prestador deve observar o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 2018.

Art. 23. O prestador de serviços deve classificar a unidade usuária não residencial, de acordo com as categorias previstas na estrutura tarifária aprovada pela entidade reguladora infranacional.

Art. 24. O usuário deve informar ao prestador de serviços as alterações supervenientes que importarem em reclassificação da unidade usuária, respondendo por declarações falsas ou omissão de informações.

## CAPÍTULO VII

### DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 25. O prestador de serviços deve disponibilizar infraestrutura de rede de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para conexão de novos loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos imobiliários dentro da área de abrangência da prestação de serviços, observada a conformidade da infraestrutura às normas vigentes.

§ 1º O atendimento ao disposto no caput fica condicionado às limitações identificadas no estudo de viabilidade técnica, às expensas do empreendedor e à cobrança dos custos específicos associados ao atendimento, inclusive para interligação às redes públicas disponíveis.

§ 2º As obras serão custeadas pelo empreendedor e podem ser executadas por ele, sob a fiscalização do prestador de serviços.

§ 3º O prestador de serviços pode elaborar os projetos e executar as obras de que trata este capítulo mediante a celebração de contrato específico com o interessado.

§ 4º O prestador de serviços pode executar as obras do subsistema de distribuição de água ou subsistema de coleta e transporte de esgoto dos empreendimentos imobiliários referidos no caput, mediante remuneração pelo empreendedor.

Art. 26. As redes e demais instalações construídas pelo empreendedor, depois de vistoriadas pelo prestador de serviço, de acordo com as normas vigentes, serão transferidas pelo empreendedor ao prestador mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços, que passarão a integrar os sistemas públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso, podendo ser destinadas ao atendimento de usuários diversos.

Art. 27. O prestador de serviços só executará a interligação das tubulações e de outros equipamentos ao sistema público mediante a conclusão e

aceitação das obras, o pagamento das despesas e a efetivação da cessão por parte do interessado.

Parágrafo único. As obras de que trata o caput terão seu recebimento definitivo formalizado após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, cessão de garantias de equipamentos e instalações, além de manuais de operação e treinamento da equipe do prestador, observadas as determinações da entidade reguladora infranacional e do prestador de serviços em conformidade com normas locais pertinentes, além das licenças e autorizações dos órgãos responsáveis pelo controle ambiental e regulação dos recursos hídricos, no que couber.

Art. 28. Para sistemas de condomínios, o prestador de serviços disponibilizará uma única ligação de água na testada do imóvel, cabendo ao incorporador, construtor ou condomínio, a individualização do sistema hidráulico dos domicílios, nos termos da Lei nº 13.312, de 12 de julho de 2016.

Parágrafo único. Os domicílios deverão possuir medição individualizada.

Art. 29. O prestador de serviços pode assumir a operação de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário de empreendimentos tais como condomínios, loteamentos e centros comerciais já existentes e em operação, observando o seu plano de expansão e a viabilidade econômica e financeira.

Parágrafo único. A assunção pelo prestador de serviços dos sistemas de que trata o caput será condicionada:

I - ao fornecimento dos respectivos cadastros técnicos para o prestador de serviços;

II - à transferência mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços conforme disposto no art. 26;

III - à elaboração e apresentação de estudo de viabilidade técnica e à execução pelo prestador de serviços de plano de adequação e interligação dos sistemas locais aos sistemas públicos de abastecimento de água e

esgotamento sanitário, incluindo necessariamente a instalação de hidrômetro individualizado por economia;

IV - ao pagamento das despesas necessárias à adequação técnica dos respectivos sistemas;

V - à identificação e desativação dos bens considerados inservíveis; e

VI - ao atendimento das normas e instruções técnicas do prestador.

Art. 30. Os imóveis oriundos de parcelamento do solo urbano, mediante loteamento ou desmembramento, constituídos nos termos da Lei nº 6.766, de 19 de dezembro de 1979, com ou sem acesso controlado, terão seus domicílios com medição individualizada, incluindo áreas comuns, sendo de responsabilidade do prestador de serviços a operação e manutenção das infraestruturas das redes, desde que observado o disposto no art. 29.

## CAPÍTULO VIII

### DA MEDIÇÃO

Art. 31. O prestador de serviços deverá monitorar o consumo de água utilizando-se de hidrômetro.

§ 1º Poderão ser instalados nas unidades usuárias sistemas de medição do volume de esgoto, cabendo ao prestador a análise de viabilidade técnica de acordo com as normas e padrões vigentes.

§2º Todos os medidores de água devem ser certificados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO e sua especificação e procedimentos de instalação devem obedecer às normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e outras normas pertinentes.

Art. 32. Os hidrômetros poderão ser instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas dos prestadores de serviços, que observarão as regulamentações da respectiva entidade reguladora infranacional.

## CAPÍTULO IX

### DO FATURAMENTO E DA COBRANÇA

Art. 33. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, devendo-se ofertar aos usuários opções de datas de vencimento.

§ 1º O intervalo de leitura para faturamento deve ser padronizado e precedido de divulgação aos usuários, a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado.

§ 2º As faturas devem ser lançadas em nome do usuário dos serviços, cabendo ao proprietário do imóvel ou seu responsável legal a responsabilidade pela atualização do cadastro e informação do real usuário, sob pena de ser responsabilizado pelos débitos em função da desatualização do cadastro.

§ 3º O faturamento dos serviços de esgotamento sanitário incidirá somente onde houver domicílios servidos por sistema público de esgotamento sanitário, separador absoluto ou unitário, ou prestação de serviço público utilizando solução alternativa.

Art. 34. A entidade reguladora infranacional deverá disciplinar o cofaturamento na prestação de serviços públicos de abastecimento de água para possibilitar a cobrança de outros serviços de saneamento básico.

Parágrafo único. Recomenda-se que entidade reguladora infranacional defina mecanismos que possibilitem a cobrança de outros serviços públicos de saneamento básico por meio de cofaturamento com a fatura de água e esgoto.

Art. 35. A cobrança pelo fornecimento de água, na impossibilidade de leitura do hidrômetro, deve ser feita com base na média aritmética de consumo dos últimos meses, de acordo com o número de meses estabelecido pela respectiva entidade reguladora infranacional.

Parágrafo único. A entidade reguladora infranacional pode estabelecer em seus normativos formas alternativas para faturamento pelos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos casos em que não houver hidrometração e histórico de consumo.

Art. 36. Para fins de faturamento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de unidades usuárias com apenas uma economia, o consumo medido deve ser distribuído nas faixas de consumo previstas na estrutura tarifária, e multiplicado pela tarifa correspondente da faixa de consumo, observada a categoria do usuário.

Art. 37. O prestador de serviços deve dispor de mecanismos que sejam capazes de identificar e informar ao usuário o pagamento indevido de faturas em duplicidade.

Art. 38. A entidade reguladora infranacional deve definir as diretrizes para a revisão de faturas a pedido do usuário, bem como os outros serviços que podem ser objeto de cobrança pelo prestador do serviço.

## CAPÍTULO X

### DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 39. O prestador de serviços deve assegurar o serviço de fornecimento de água, de coleta e tratamento de esgoto sanitário de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

§ 1º Em caso de interrupção total ou parcial, por qualquer motivo, dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, o prestador deve comunicar à entidade reguladora infranacional e aos usuários a respeito da abrangência, da duração e dos motivos da interrupção dos serviços.

§ 2º O prestador de serviços se obriga a divulgar, por intermédio dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água no prazo e na forma definidos pela entidade reguladora infranacional.

§ 3º Em situações de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita imediatamente após a identificação da área de abrangência afetada

Art. 40. O prestador de serviços e o titular, definirão as ações necessárias à implementação de rodízio ou racionamento na área de abrangência da prestação de serviços, em casos de escassez ou outras situações que impossibilitem a captação, tratamento ou distribuição de água, observada a norma de entidade reguladora infranacional sobre medidas de segurança, de contingência e de emergência.

Art. 41. No caso de interrupção dos serviços com duração superior a 24 (vinte e quatro) horas, o prestador de serviços deve prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população.

Parágrafo único. O fornecimento de emergência, de que trata o caput, deve ter seu volume medido, com o conhecimento do responsável pela unidade usuária, para cobrança do prestador de serviços.

Art. 42. O serviço de abastecimento de água pode ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I - situações que ofereçam riscos ao meio ambiente, à segurança de trabalhadores dos serviços de saneamento básico, de terceiros ou de bens;

II - manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente das redes públicas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;

III - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias no sistema;

IV - revenda ou abastecimento de água a terceiros pelo usuário;

V - ligação clandestina ou religação à revelia;

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

VII - solicitação do usuário, nos limites dispostos em normativo da entidade reguladora infranacional;

VIII - negativa do usuário em permitir a instalação ou substituição de dispositivo de medição de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito;

IX - interdição do imóvel, por decisão judicial ou administrativa; e

X - conclusão de obra sem pedido de ligação definitiva de água e de esgoto.

Art. 43. Os serviços de abastecimento de água também poderão ser interrompidos pelo prestador de serviços, nos casos de inadimplência no pagamento das faturas.

Parágrafo único. O prestador de serviços deve, antes da interrupção, comunicar ao usuário os motivos da interrupção, informando quais as providências necessárias para sanar as pendências que motivaram a inadimplência, observando o disposto na Lei nº 13.460, de 2017, e nos normativos da entidade reguladora infranacional.

## CAPÍTULO XI

### DA RELIGAÇÃO E RESTABELECIMENTO

Art. 44. O procedimento de religação caracteriza-se pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário pelo prestador de serviços.

Art. 45. Cessado o motivo da interrupção, o restabelecimento do abastecimento de água e o esgotamento sanitário deve ocorrer conforme prazos estabelecidos pela entidade reguladora infranacional competente.

Art. 46. A entidade reguladora infranacional deve estabelecer diretrizes para a religação de urgência.

Art. 47. Ao adotar a religação de urgência, o prestador de serviços deve:

I - informar ao usuário o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e de urgência; e

II - prestar o serviço a qualquer usuário, nas localidades onde o procedimento for adotado.

## CAPÍTULO XII

### DAS RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS

Art. 48. Sem prejuízo das demais obrigações dos usuários previstas nesta Norma de Referência, serão estabelecidas pelo Titular a responsabilidade dos usuários de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e, de forma subsidiária, pela entidade reguladora infranacional, que deve incluir, pelo menos:

I - ligação do imóvel às redes públicas de água e esgoto, no prazo estabelecido pela entidade reguladora infranacional ou do titular, e não permitir derivações clandestinas para atendimento a qualquer outro domicílio.

II - vedação de intervenções no padrão de ligação, de manipulação ou de violação do medidor e lacre;

III - manutenção das instalações prediais de acordo com os padrões e normas técnicas exigidas pelo titular, prestador de serviços e entidade reguladora infranacional;

IV - manutenção dos hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação e permitir sua instalação ou substituição;

V - comunicação ao prestador de serviços sobre qualquer anormalidade no ramal, no hidrômetro ou na rede de distribuição de água ou rede coletora de esgoto;

VI - atualização dos dados cadastrais junto ao prestador de serviços, especialmente quando da mudança do titular, solicitando encerramento da relação contratual ou transferência da titularidade da fatura ao desocupar o imóvel, se for o caso;

VII - pagamento da fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;

VIII - zelo pela potabilidade da água na instalação predial, principalmente nos reservatórios, os quais deverão ser dotados de válvulas de boia e de tampa, e serem lavados e desinfetados no máximo a cada 06 (seis) meses;

IX - diminuição do desperdício de água, fazendo uso racional e contribuindo com o meio ambiente;

X - separação das instalações prediais da rede pública até os reservatórios, no caso de abastecimento por fonte alternativa;

XI - proibição de direcionamento da água de chuva para a rede coletora de esgoto;

XII - despejo exclusivo de esgoto doméstico na rede coletora;

XIII - comunicação ao prestador de serviços sobre vazamentos de água e extravasamentos de esgoto em vias públicas;

XIV - anotação do número do protocolo ou solicitação de serviço ao entrar em contato com o prestador de serviços; e

XV - manutenção da limpeza da caixa de gordura e seu bom estado de conservação.

## CAPÍTULO XIII

### DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 49. São considerados atos irregulares, sem prejuízo das demais obrigações previstas nesta Norma, a ação ou omissão do usuário em relação a qualquer dos seguintes fatos:

I - não ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto, no prazo estabelecido pela entidade reguladora infranacional ou titular;

II - intervenção não autorizada pelo prestador nas instalações dos sistemas públicos de água ou esgoto;

III - instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública e interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;

IV - lançamento de efluentes não domésticos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;

V - derivação do ramal predial antes do hidrômetro;

VI - danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

VII - ligação clandestina de água ou esgoto;

VIII - instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;

IX - lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgoto;

X - restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas;

XI - interligação de instalações prediais de água entre domicílios distintos, com ou sem débito;

XII - impedimento voluntário à promoção da leitura do medidor, à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro ou à caixa de inspeção da ligação de esgoto pelo prestador de serviços;

XIII - consumo de água para usos não essenciais em períodos oficiais de racionamento conforme orientação do prestador;

XIV - violação do lacre da caixa, cubículo de proteção ou cavalete do hidrômetro;

XV - utilização indevida do hidrante;

XVI - ausência de caixa retentora de gordura na instalação predial de esgoto;

XVI - lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais, sem autorização do prestador de serviços; e

XVII - lançamento de resíduos sólidos na rede coletora de esgoto que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

Art. 50. As sanções aos usuários devem ser definidas pela entidade reguladora infranacional em seus normativos

## CAPÍTULO XIV

### DOS PADRÕES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO E INFORMAÇÃO

Art. 51. O prestador de serviços é responsável pelo acompanhamento dos projetos e execução das obras e instalações necessárias para a adequada prestação dos serviços e deve atender às solicitações e reclamações recebidas relacionadas às suas atividades, de acordo com os prazos e condições estabelecidas em normativo da respectiva entidade reguladora infranacional.

Art. 52. O prestador de serviços deve dispor de sistema de atendimento aos usuários para solicitações e reclamações, por meio telefônico, eletrônico e outros meios de comunicação definidos pela entidade reguladora infranacional, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo posto de atendimento presencial.

§ 1º A solicitação de serviço ou a reclamação apresentada deve ser registrada e numerada, fornecendo o protocolo do atendimento ao usuário.

§ 2º Para os casos em que não haja solução das reclamações pelos canais de atendimento ao usuário, recomenda-se ao prestador oferecer atendimento por meio de ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria do prestador, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável do titular ou da entidade reguladora infranacional.

Art. 53. O prestador deve disponibilizar o manual ou regulamento de prestação dos serviços, previamente aprovado pela respectiva entidade reguladora infranacional competente, contendo informações detalhadas sobre os serviços oferecidos, os direitos e deveres dos usuários, bem como as penalidades aplicáveis em caso de infrações.

§ 1º O manual ou regulamento de prestação dos serviços deve ser disponibilizado no sítio eletrônico do prestador de serviços, em local de fácil visualização e acesso no posto de atendimento presencial, bem como em outros meios de comunicação.

§ 2º Na delegação dos serviços públicos, caso o titular dos serviços não tenha elaborado o manual ou regulamento de prestação dos serviços anteriormente à celebração do contrato de concessão, caberá ao prestador encaminhá-lo à respectiva entidade reguladora infranacional, após a assinatura do contrato.

Art. 54. O prestador de serviços deve disponibilizar à respectiva entidade reguladora infranacional, conforme seus normativos, relatório contendo informações sobre o número de reclamações agrupadas mensalmente por motivo, sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem, percentual de reclamações não atendidas e os respectivos motivos das reclamações.

Art. 55. O prestador de serviços pode disponibilizar para os usuários sistemas web e aplicativos de celular com, no mínimo, informações sobre cobrança e medição dos serviços com histórico de pelo menos 12 (doze) meses.

## CAPÍTULO XV

### DO RESSARCIMENTO DE DANOS E RECOMPOSIÇÃO DE INFRAESTRUTURAS

Art. 56. O prestador de serviços deve executar o reparo ou ressarcir o usuário pela recomposição de muros, passeios, calçadas, vias, revestimentos e outras

estruturas danificadas em decorrência de obras ou serviços por ele realizadas.

§ 1º Na execução dos serviços de recomposição, devem ser utilizados os mesmos materiais das estruturas originais, desde que disponíveis, ou, quando não for possível, materiais de qualidade similar.

§ 2º Caso haja norma específica referente à estrutura a ser recomposta, como em casos de patrimônio histórico, artístico e cultural, esta deve prevalecer sobre o disposto no §1º deste artigo, devendo o prestador de serviços atender aos procedimentos e critérios previstos pelas autoridades e órgãos competentes.

Art. 57. A entidade reguladora infranacional deve propor parâmetros e prazos para os serviços de recomposição de pavimentos e de outras estruturas danificadas pelo prestador de serviços.

Parágrafo único. A entidade reguladora infranacional deve analisar os casos excepcionais em que o descumprimento mencionado no caput decorra de impedimentos alheios ao controle do prestador.

## CAPÍTULO XVI

### DAS RESPONSABILIDADES DO PRESTADOR DE SERVIÇO

Art. 58. Sem prejuízo das demais obrigações dos prestadores previstas nesta Norma de Referência, as responsabilidades do prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, na sua área de abrangência, devem ser as seguintes:

- I - execução das obras e instalações necessárias à ligação ao sistema público;
- II - operação, ampliação e manutenção dos serviços de produção e distribuição do abastecimento de água potável e nos casos de prestação contratualizada, nos limites estabelecido da delegação do titular;
- III - coleta, transporte, tratamento e disposição final do esgoto sanitário e dos lodos originários da operação de unidades de tratamento, assim como dos

resíduos gerados nos processos de tratamento de água e esgoto de forma ambientalmente adequada;

IV - cumprimento das metas definidas pelo titular e disposições em contrato ou regulamento do titular e da entidade reguladora infranacional;

V - colaboração com as autoridades públicas em casos de emergência ou calamidade pública;

VI - manutenção de serviço de atendimento aos usuários, fornecendo o número de protocolo de registro do atendimento;

VII - fornecimento dos dados para o Sistema Nacional de Informações de Saneamento Básico - SINISA e envio de todas as informações solicitadas pelos órgãos competentes e pela entidade reguladora infranacional; e

VIII - execução de novas ligações, ou reparos de vazamento de água ou extravasamento de esgoto, dentro do prazo estipulado pela entidade reguladora infranacional.

## CAPÍTULO XVII

### DOS REQUISITOS OPERACIONAIS E DE MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS

Art. 59. A entidade reguladora infranacional deve editar normativos relativos à melhoria da gestão e técnicas, como operação dos sistemas e manutenção da infraestrutura existentes, que permitam ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário atuar de maneira uniforme em diferentes sistemas, com diferentes níveis de complexidade.

Parágrafo único. O acervo de informações, inclusive plantas as built, de redes e outras unidades dos sistemas de abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário devem estar em cadastro técnico atualizado, preferencialmente georreferenciado.

Art. 60. O prestador de serviços deve zelar por suas instalações operacionais, promovendo a devida manutenção, com relação à segurança, prevenção a

ocorrência de doenças e acidentes de trabalho, limpeza e organização, identificação, bem como aos prazos de manutenção dos sistemas.

Parágrafo único. As condições de operação e manutenção da prestação dos serviços devem obedecer às legislações ambientais, de recursos hídricos, de saúde pública, de segurança do trabalho e normas gerais da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

Art. 61. A entidade reguladora infranacional deve propor ações e boas práticas a serem adotadas pelo prestador de serviços de modo a controlar ou reduzir as perdas nos sistemas de abastecimento de água.

## CAPÍTULO XVIII

### DAS MEDIDAS DE SEGURANÇA, DE CONTINGÊNCIA E DE EMERGÊNCIA, INCLUSIVE QUANTO A RACIONAMENTO

Art. 62. A entidade reguladora infranacional deve aprovar procedimentos de gestão de riscos enviados pelo prestador, para o enfrentamento de situações emergenciais à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, e o estabelecimento de medidas de segurança, contingência e emergência, inclusive de racionamento de água, que recaiam sobre os referidos serviços, em consonância com o Plano de Municipal ou Regional Saneamento Básico.

Art. 63. O sistema de gestão de riscos à prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve monitorar e avaliar os eventos de paralisações, programadas ou não, a fim de minimizar os danos às pessoas, equipamentos e meio ambiente e propiciar o pronto restabelecimento dos serviços.

Art. 64. A entidade reguladora infranacional deve estabelecer diretrizes que permitam ao prestador de serviços atuar de forma preventiva e, em caso de ocorrências de eventos, providenciar respostas adequadas às emergências ou ao estado de calamidades, incluindo levantamento dos pontos críticos e vulneráveis dos sistemas, bem como as ações de contingenciamento do

atendimento do serviço público a serem adotadas durante as restrições, até o restabelecimento total dos serviços.

Art. 65. A entidade reguladora infranacional deve requisitar ao prestador de serviços responsável pela produção de água, diante de manancial iminentemente exaurido ou deterioração de qualidade da água bruta que comprometa seu tratamento, a busca por novos mananciais de abastecimento de água, sem prejuízo de medidas destinadas à redução de perdas d'água, para suprir as demandas básicas da população.

## CAPÍTULO XIX

### DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS UTILIZANDO SOLUÇÕES ALTERNATIVAS

Art. 66. Na ausência de disponibilidade de redes públicas de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, são admitidas prestação de serviço público com soluções alternativas na área de abrangência da prestação de serviços, conforme norma da entidade reguladora infranacional, desde que previstas no Plano Municipal ou Regional de Saneamento Básico e nos contratos de prestação de serviços.

§ 1º Assim que houver disponibilidade de rede pública de esgotamento sanitário, edificações de uso residencial devem se conectar à rede pública, desativando-se a solução alternativa existente.

§ 2º Na prestação de serviços públicos com soluções alternativas, o prestador deve se responsabilizar pela adequação, manutenção da infraestrutura e monitoramento do tratamento da água e do esgoto, quando houver lançamento em corpo de água.

§ 3º A entidade reguladora infranacional deve definir as tarifas a serem praticadas para prestação de serviços utilizando soluções alternativas.

Art. 67. As edificações para uso não residencial ou condomínios regidos pela Lei nº 4.591, de 16 de dezembro de 1964, que possuem disponibilidade de rede pública de abastecimento de água, podem utilizar soluções alternativas de uso potável, como águas subterrâneas ou pluviais, desde que autorizados

pelo órgão gestor competente e que promovam o pagamento pelo uso de recursos hídricos, quando devido.

§ 1º A instalação predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser alimentada por soluções alternativas.

§ 2º A instalação predial prevista no § 1º constitui a rede ou tubulação que se inicia na ligação de água do prestador e finaliza no reservatório de água do usuário.

## CAPÍTULO XX

### DAS CAMPANHAS EDUCATIVAS

Art. 68. A entidade reguladora infranacional deve orientar o prestador de serviços na realização de campanhas educativas periódicas e programas de comunicação social sobre o consumo consciente da água potável e sua utilização racional, uso adequado das instalações sanitárias e promoção da ligação à rede pública de água e de esgoto, bem como divulgar os direitos e deveres do usuário.

Parágrafo único. Fica facultado ao prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, tais como campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas mensagens político-partidárias.

## CAPÍTULO XXI

### DOS HIDRANTES

Art. 69. A partir de demanda encaminhada pelo Corpo de Bombeiros, compete ao prestador de serviços de abastecimento de água o projeto, instalação, substituição e manutenção de hidrantes na rede pública, de acordo com as normas técnicas vigentes e orientações do Corpo de Bombeiros.

Art. 70. O prestador de serviços e o Corpo de Bombeiros devem estabelecer cronograma de manutenção preventiva dos hidrantes.

Art. 71. O uso de hidrante é privativo do prestador de serviços, do Corpo de Bombeiros ou de autoridade competente autorizada previamente pelo prestador.

Parágrafo único. Em caso de sinistro, manutenção ou treinamento, deve-se comunicar ao prestador de serviços, o volume de água utilizado no hidrante, medido ou estimado, bem como o local e o motivo do consumo.

## CAPÍTULO XXII

### DOS PRAZOS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 72. A entidade reguladora infranacional deve aprovar os serviços e seus respectivos prazos de execução.

§ 1º O prestador de serviços deve encaminhar, para a entidade reguladora infranacional, proposta de lista de serviços juntamente com seus respectivos prazos de execução.

§ 2º Antes de aplicar penalidade ao prestador, a entidade reguladora infranacional deve analisar os casos excepcionais em que o descumprimento dos prazos mencionados no caput seja devido a empecilhos fora do controle do prestador.

Art. 73. Os serviços cuja natureza não permitam definir prazos de execução deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

## CAPÍTULO XXII

### DA COMPROVAÇÃO DA OBSERVÂNCIA E DA ADOÇÃO DA NORMA DE REFERÊNCIA

Art. 74. A comprovação da observância desta Norma será realizada de acordo com o previsto pela [Resolução ANA nº 134, de 18 de novembro de 2022](#), que

disciplina os requisitos e procedimentos gerais a serem observados pelas entidades reguladoras infranacionais para a comprovação da adoção das normas de referência expedidas pela ANA.

§ 1º Para fins de verificação do atendimento a esta Norma de Referência, a entidade reguladora infranacional deve realizar a publicação de normativo sobre as condições gerais da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, observando o conteúdo mínimo do Capítulo II desta Norma.

§ 2º A entidade reguladora infranacional pode estabelecer as condições gerais de prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em mais de um ato normativo, observando o prazo para início da verificação a que se refere o § 3º.

§ 3º A verificação do requisito se inicia em 20 de maio de 2027.

## CAPÍTULO XXIII

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 75. As condições gerais para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário não tratadas nesta Norma de Referência poderão ser normatizadas pela entidade reguladora infranacional.

PRV