



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/MS

Processo nº 08335.008961/2021-25

**TERMO DE CONTRATO N° 05/2022-SR/PF/MS, DE FORNECIMENTO DE ÁGUA TRATADA E COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTOS, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA POLÍCIA FEDERAL NO MATO GROSSO DO SUL A EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A. – SANESUL.**

A UNIÃO, representada pela **SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**, sítio na Rua Luís Fernando Fernandes, nº 322 – Vila Sobrinho, Campo Grande/MS – Cep: 79.110-500, com o CNPJ nº 00.394.494/0084-63, representada pelo Sr. Superintendente Regional, CHANG FAN, inscrito no CPF sob o nº 380.043.051-72, nomeado pela PORTARIA Nº 14.922-DG/PF, DE 14 DE MAIO DE 2021, publicada no DOU de 11 DE MAIO DE 2021 e a **Empresa de Saneamento do Mato Grosso Do Sul S/A**, com sede na Rua Dr. Zerbini nº 421, Campo Grande/MS, inscrita no CNPJ: 03.982.931/0001-20, representada neste ato por seu Diretor-Presidente, **Sra. MARTA FERREIRA ROCHA**, portadora da Carteira de Identidade nº 710.934 SSP/MS, e do CPF nº 436.662.211-49, e pelo seu Diretor Comercial e de Operações **SR. ONOFRE ASSIS DE SOUZA**, portador da Carteira de Identidade nº 166.654, expedida pela SSP/MS e CPF nº 262.396.981-72, celebraram o presente Contrato, consoante o art. 57, II da Lei Nº. 8.666, de 21.06.1993, mediante as cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO FUNDAMENTO LEGAL**

1.1. - O presente Contrato é celebrado por meio de **INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO**, com fundamento no Art. 25, caput, da Lei nº 8.666/1993 e demais normas supervenientes.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO**

2.1 - O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de água encanada e coleta e tratamento de esgotos a ser realizado pela **CONTRATADA** nas cidades de Dourados, Ponta Porã, Naviraí, Corumbá e Três Lagoas, MS, onde funcionam as suas unidades descentralizadas, independentemente do endereço em que estiverem localizadas dentro de seu município correspondente:

- Delegacia de Polícia Federal em Dourados, MS;
- Delegacia de Polícia Federal em Ponta Porã, MS;
- Delegacia de Polícia Federal em Naviraí, MS;

- Delegacia de Polícia Federal em Corumbá, MS;
- Delegacia de Polícia Federal em Três Lagoas, MS.

## **CLÁUSULA TERCEIRA — OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

3.1 - Compete à **CONTRATANTE**:

- a) acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato por servidor especialmente designado nos termos do Art. 67, da Lei nº 8.666/1993;
- b) responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior da unidade consumidora;
- c) manter livre a entrada de empregados e representantes da **CONTRATADA** para fins e inspeção e leitura dos medidores de consumo de água;
- d) pagar a fatura de fornecimento de água tratada e coleta e tratamento de esgoto até a data do vencimento;
- e) manter os dados cadastrais atualizados junto à **CONTRATADA**;
- f) conhecer e seguir o Regulamento de Serviços da **CONTRATADA**.

## **CLÁUSULA QUARTA - RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

4.1 - São responsabilidades da **CONTRATADA**:

- a) executar os serviços de acordo com as necessidades prediais;
- b) executar os serviços de conformidade com as normas que regulam o fornecimento de água tratada e coleta e tratamento de esgoto;
- c) empregar na execução dos serviços pessoal devidamente qualificado, que devem ser identificados com crachá (fotografia recente), contando nº do RG, uniformizados com o padrão da empresa;
- d) fornecer e exigir o seu uso adequado de uniformes aos seus empregados quando da execução dos serviços, realizando fiscalização contínua ao seu perfeito uso;
- e) responsabilizar-se pelos seus empregados, cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários, inclusive benefícios (vale-transporte, alimentação, etc.); arcar com as demais contribuições e obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, com uniformes, indenizações ou substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros quesitos, em decorrência de sua condição de empregadora;
- f) zelar para que sejam cumpridas as normas relativas à segurança e à prevenção de acidentes, bem como as normas internas da **CONTRATANTE**;
- g) relatar à **CONTRATANTE** toda e qualquer irregularidade observada em virtude da prestação dos serviços;
- h) prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela **CONTRATANTE**, cujas reclamações se obrigam prontamente a atender;
- i) manter durante a vigência do contrato, as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública e apresentar, sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal.

## **CLÁUSULA QUINTA — DA VIGÊNCIA**

5.1 - O presente Contrato terá vigência por tempo indeterminado, contada a partir da data da última assinatura eletrônica, conforme possibilidade contida no Anexo IX, item 1.1 da IN 5/2017-ME de 26 de maio de 2017.

## **CLÁUSULA SEXTA — DO PREÇO**

6.1 - A Contratante pagará mensalmente à Contratada o valor calculado pelo volume consumido medido

multiplicado de acordo com a tabela tarifária vigente da Contratada.

6.2 - O valor pago mensalmente à **CONTRATADA** será baseado no consumo de cada unidade, através de fatura fornecida pela empresa.

6.3 - Os preços relativos às tarifas do Serviço de fornecimento de Água tratada e tratamento de Esgoto, objeto deste contrato, serão reajustados conforme determinado por ato legal do Poder Concedente.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DO PAGAMENTO**

7.1 - O pagamento será efetuado, através de Notas Fiscais/faturas emitidas pela **CONTRATADA** e entregues nos endereços correspondentes às unidades da **CONTRATANTE**, que providenciará o atesto competente do servidor, será de acordo com o vencimento expresso na fatura.

7.2 - O pagamento será a favor da **CONTRATADA**, por meio de ordem bancária, creditado no Banco do Brasil S. A., ou outra instituição bancária eleita pela **CONTRATADA**.

7.3 - Qualquer erro ou omissão que venha a constar da documentação fiscal ou da fatura será objeto de correção pela **CONTRATADA** e haverá, em sua decorrência, a suspensão do prazo de pagamento até que o problema seja definitivamente regularizado.

7.4 - Nenhum pagamento será realizado pela **CONTRATANTE** sem que antes seja procedida prévia e necessária consulta ao Sistema de Cadastramento de Fornecedores - SICAF, para comprovação de regularidade da **CONTRATADA**.

7.5 - A **CONTRATANTE** não fará nenhum pagamento à **CONTRATADA** antes de paga ou relevada a multa que porventura lhe tenha sido aplicada; ou ainda, que a referida multa esteja sendo questionada em juízo ou fora dele.

7.6 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste Contrato, para efeito de pagamento, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só iniciando e vencendo os prazos em dia de expediente na **CONTRATANTE**.

## **CLÁUSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO:**

8.1 - A fiscalização dos serviços estará a cargo da **CONTRATANTE**, que designará a um servidor para acompanhar e fiscalizar o Contrato, consoante ao disposto no Art. 67, da Lei nº 8.666/1993.

8.2 - Quaisquer exigências da fiscalização deverão ser prontamente atendidas pela **CONTRATADA**, sem ônus para a **CONTRATANTE**.

## **CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES**

9.1 - A **CONTRATADA** ficará sujeita às seguintes penalidades, por inexecução total ou parcial do Contrato, garantida a prévia defesa:

1. Multa de 2% (dois por cento) do valor total do Contrato por infração a qualquer cláusula ou condição do Contrato, aplicada em dobro no caso de reincidência, que deverá ser recolhida em qualquer agência do Banco do Brasil, por meio de Guia de Recolhimento na Conta Única - GRU, a ser preenchido de acordo com instruções fornecidas pela **CONTRATANTE**;
2. Impedimento de participação em licitação e de contratação com a Administração, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

**Parágrafo Primeiro** - Se o valor da multa não for pago, será cobrado administrativamente, podendo, ainda, ser inscrito em Dívida Ativa da União e cobrado judicialmente.

**Parágrafo Segundo** - No processo de aplicação de penalidades é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

**Parágrafo Terceiro** - O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da notificação.

**Parágrafo Quarto** - A sanção prevista no inciso "II" desta cláusula poderá ser aplicada juntamente com a do inciso "I", facultada a defesa prévia do interessado no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

**Parágrafo Quinto** - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de impedimento de licitar e contratar com a Administração, o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Contrato e das demais cominações legais.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - DAS ALTERAÇÕES:**

10.1 - Este Contrato somente sofrerá alterações ante as circunstâncias de fatos supervenientes, consoante às disposições do Art. 65, da Lei nº 8.666/1993 e as suas alterações posteriores, por meio de Termo Aditivo numerado em ordem crescente e publicado no Diário Oficial da União.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA VALIDADE E EFICÁCIA**

11.1 - A eficácia deste Contrato fica condicionada à publicação do respectivo extrato no Diário Oficial da União, que será providenciada pela **CONTRATANTE** nos termos do Parágrafo Único, Art. 61 da Lei nº 8.666/93.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

12.1- As partes observarão, ainda, o disposto abaixo:

1. Qualquer medida que implique em alteração dos direitos e/ou obrigações aqui pactuadas só poderá ser adotada mediante autorização por escrito das partes, **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, e será obrigatoriamente, ratificada através de Termo Aditivo ao Contrato, que passará a integrá-lo para todos os efeitos, regulando as ocorrências futuras.
2. Quaisquer tolerâncias entre as partes não importarão em novação de qualquer uma das cláusulas ou condições estatuídas neste Contrato, as quais permanecerão íntegras.
3. Este Contrato não importa em responsabilidade solidária ou subordinação entre as partes, que continuam independentes, sujeitando-se, apenas, ao pactuado neste instrumento.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA RESCISÃO**

13.1- O presente Contrato poderá ser rescindido inadimplemento do que está ajustado ou pelos motivos elencados nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e das formas previstas no artigo 79 da mesma Lei.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO**

14.1 - Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Estado de Mato Grosso do Sul, de Campo Grande/MS, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato.

E, por estarem assim, justas e contratadas, depois de lido e achado em ordem, as signatárias e testemunhas assinam eletronicamente o presente instrumento.

PELA CONTRATANTE:

**CHANG FAN**

Superintendente Regional

PELA CONTRATADA:

**MARTA FERREIRA ROCHA**

Diretora-Presidente

**ONOFRE ASSIS DE SOUZA**

Diretor Comercial e de Operações

**TESTEMUNHAS:**

1: \_\_\_\_\_ 2: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_



Documento assinado eletronicamente por **CHANG FAN, Superintendente Regional**, em 29/06/2022, às 10:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Onofre Assis de Souza, Usuário Externo**, em 05/07/2022, às 14:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **HEITOR LUIS FERNANDES, Gestor Financeiro**, em 06/07/2022, às 16:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARTA FERREIRA ROCHA, Usuário Externo**, em 07/07/2022, às 18:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **LEVI MONTEIRO DE SOUZA, Agente Administrativo(a)**, em 08/07/2022, às 16:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador 23894373 e o código CRC 8CDB953A.

---

Referência: Processo nº 08335.008961/2021-25

SEI nº 23894373

## **REGULAMENTO DO SERVIÇO**

### **REVOGADOS**

DECRETO N° 6.689, DE 09 DE SETEMBRO DE 1992. **(Revogado)**

DECRETO N° 8.830, de 6 de maio de 1997. **(Revogado)**

DECRETO N° 14.835, DE 14 DE SETEMBRO DE 2017. **(Revogou os Decretos 6.689 e o 8.830)**

DECRETO N° 15.953, DE 6 DE JUNHO DE 2022. **(Revogou o Decreto 14.835)**

### **VIGENTES**

PORTARIA AGEPLAN N° 147, DE 18 DE SETEMBRO DE 2017. – **Página 2**

Estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços regulados pela Agepan.

PORTARIA AGEPLAN N° 148, DE 18 DE SETEMBRO DE 2017. – **Página 15**

Aprova o Contrato de Adesão de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário prestados aos municípios submetidos à regulação da Agepan.

PORTARIA AGEPLAN N° 149, DE 18 DE SETEMBRO DE 2017. – **Página 17**

Estabelece condições gerais para os procedimentos de fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

PORTARIA AGEPLAN N° 150, DE 18 DE SETEMBRO DE 2017. – **Página 19**

Aprova as condições mínimas necessárias para a celebração de contratos especiais com grandes usuários pelos Prestadores de Serviços Regulados pela Agepan.

PORTARIA AGEPLAN N° 151, DE 18 DE SETEMBRO DE 2017. – **Página 20**

Dispõe sobre as penalidades aplicáveis aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul.

DELIBERAÇÃO CEE/MS N.º 11.089, DE 5 DE SETEMBRO DE 2017.

*Autoriza o funcionamento do ensino fundamental, na Escola Municipal Anízio Teixeira da Silva, localizada no município de Batayporá, MS.*

A PRESIDENTE DO CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO, no uso de suas atribuições legais e considerando os termos do Parecer CEE/MS n.º 157/2017, aprovado na Câmara de Educação Básica – CEB, de 05/09/2017, e o disposto no Processo n.º 29/012909/2017,

DELIBERA:

Art. 1º Fica autorizado o funcionamento do ensino fundamental, na Escola Municipal Anízio Teixeira da Silva, localizada no município de Batayporá, MS, pelo prazo de cinco anos, a partir de 2018.

Art. 2º Esta Deliberação, após homologada pela Secretaria de Estado de Educação, entra em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande, MS, 05/09/2017.

Eva Maria Katayama Negrisoli  
Conselheira-Presidente do CEE/MS

HOMOLOGO  
Em 18/09/2017MARIA CECILIA AMENDOLA DA MOTTA  
Secretaria de Estado de Educação/MS

## SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE

## EXTRATO DE RESCISÃO CONTRATUAL

**PARTES:** Secretaria de Estado de Saúde/MS e Mônica Lima Panagoi.

**FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:** O presente Contrato Público é celebrado de acordo com a cláusula Sexta, do contrato em epígrafe e pelas disposições expressas no art. 37, inciso IX da Constituição Federal, nos artigos 290 e 293 da Lei n. 1.102 de 10 de outubro de 1990, da Lei n. 1.978, de 1º de julho de 1999 e da Lei n. 3.345, de 22 de dezembro de 2006.

**OBJETO:** Fica rescindido a partir de 31 de agosto de 2017 o Contrato n. 16/2015 – de Prestação de Serviços, no qual executou temporariamente as atividades relativas à função de Psicóloga na Secretaria de Estado de Saúde, com Iotação na Coordenadoria Estadual de Atenção Básica, por motivos pessoais.

**DATA DA ASSINATURA:** 31 de agosto de 2017.

CAMPO GRANDE-MS, 1º DE SETEMBRO DE 2017.

Mauricio Rodrigues Peralta  
Secretário de Estado de Saúde em Substituição

Retifica-se por ter constado incorreção no original Publicado no Diário Oficial nº 9488, de 5 de setembro de 2017, PÁG. 21.

Extrato do Contrato N.º 0091/2017/SES N.º Cadastral 8577

**Processo:** 27/002.365/2017

**Partes:** Secretaria de Estado de Saúde (com recursos do Fundo Especial de Saúde de Mato Grosso do Sul) e G2 PRODUTOS MÉDICOS HOSPITALARES LTDA - EPP

**Onde se Lê:****Data da Assinatura:** 25/08/2017**Leia-se:****Data da Assinatura:** 18/08/2017

## SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Extrato do Contrato N.º 0095/2017/SEJUSP N.º Cadastral 8509

**Processo:** 31/503.164/2017

**Partes:** O Estado de Mato Grosso do Sul por intermédio do(a) Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública e COMERCIAL T & C LTDA – EPP

**Objeto:**

**Ordenador de Despesas:** JOSE CARLOS BARBOSA  
**Dotação Orçamentária:** Programa de Trabalho 10302200221860016 - SEJUSP

- Termo de Cooperação Técnica 1, Fonte de Recurso 0100000000 - RECURSOS ORDINARIOS DO TESOURO, Natureza da Despesa 44905234 - MAQUINAS, UTENSILIOS E EQUIPAMENTOS DIVERSOS

**Valor:** R\$ 81.000,00 (oitenta e um mil reais)  
**Amparo Legal:** Lei Federal 8.666/93 e suas alterações.

**Do Prazo:** 12 (doze) meses contados da data de sua assinatura.  
**Data da Assinatura:** 01/09/2017

**Assinam:** JOSE CARLOS BARBOSA e FREDERICO JORGE CORTEZ CALUX

Extrato do Contrato N.º 0097/2017/SEJUSP N.º Cadastral 8510

**Processo:** 31/503.164/2017

**Partes:** O Estado de Mato Grosso do Sul por intermédio do(a) Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública e RESGATECNICA COMERCIO DE EQUIPAMENTOS DE RESGATE EIRELI.

**Objeto:** Aquisição de Roupa de Proteção Química Nível A, Lote 011, Ata nº 130/2017, com o objetivo de atender às necessidades do Corpo de Bombeiros Militar/MS.

**Ordenador de Despesas:** JOSE CARLOS BARBOSA  
**Dotação Orçamentária:** Programa de Trabalho 10302200221860016 - SEJUSP

- Termo de Cooperação Técnica 1, Fonte de Recurso 0100000000 - RECURSOS ORDINARIOS DO TESOURO, Natureza da Despesa 33903028 - MATERIAL DE PROTECAO E SEGURANCA

**Valor:** R\$ 189.000,00 (cento e oitenta e nove mil reais)  
**Amparo Legal:** Lei Federal 8.666/93 e suas alterações.

**Do Prazo:** 12 (doze) meses contados da data de sua assinatura.  
**Data da Assinatura:** 01/09/2017

**Assinam:** JOSE CARLOS BARBOSA e KARLA LORENA BRANDÃO OLIVEIRA

Extrato do Contrato N.º 0099/2017/SEJUSP N.º Cadastral 8521

**Processo:** 31/503.167/2017

**Partes:** O Estado de Mato Grosso do Sul por intermédio do(a) Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública e JOBE LUV INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA.

**Objeto:** Aquisição de Conjuntos de Aproximação de Combate a Incêndio, composto de calça e blusa, Lote 009, Ata nº

## Ordenador de Despesas:

## Dotação Orçamentária:

**Valor:****Amparo Legal:****Do Prazo:****Data da Assinatura:****Assinam:**

## Extrato do Contrato N.º 0119/2017/SEJUSP

**Processo:****Partes:****Objeto:**

## Ordenador de Despesas:

## Dotação Orçamentária:

**Valor:****Amparo Legal:****Do Prazo:****Data da Assinatura:****Assinam:**

099/2017, com o objetivo de atender às necessidades do

Corpo de Bombeiros Militar/MS.

JOSE CARLOS BARBOSA

Programa de Trabalho 0618120111230002 - CONVENIOS FEDERATIVOS, Fonte de Recurso 0112200001 - Convênio INFRAERO/SEJUSP-BOMBEIROS/MS, Natureza da Despesa 33903028 - MATERIAL DE PROTECAO E SEGURANCA

R\$ 2.030.000,00 (dois milhões e trinta mil de reais)

Lei Federal 8.666/93 e suas alterações.

12 (doze) meses contados da data de sua assinatura.

01/09/2017

JOSE CARLOS BARBOSA e RODRIGO MAGALHÃES COUTO

## N.º Cadastral 8659

31/000.831/2017

O Estado de Mato Grosso do Sul por intermédio do(a) da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública (com recurso do Fundo Especial de Reequipamento da SEJUSP do Estado de Mato Grosso do Sul) e Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT

Contratação dos serviços de postagens, carta comercial, sedex e correspondências agrupadas para atender SEJUSP/MS.

JOSE CARLOS BARBOSA

Programa de Trabalho 06181004422710001 - SEDEFUNRESP, Fonte de Recurso 0240000000 - RECURSOS DIRETAMENTE ARRECADADOS, Natureza da Despesa 33903947 - SERVICOS DE COMUNICACAO EM GERAL

R\$ 72.000,00 (setenta e dois mil reais)

Lei nº8.666/93 e suas alterações posteriores.

Será de 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura

06/09/2017

JOSE CARLOS BARBOSA, Júlio Cesar Gonzales Nascimento e Edson Gomes da Silva

## ADMINISTRAÇÃO INDIRETA

## AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE MATO GROSSO DO SUL

## PORTARIA AGEPLAN N.º 147, DE 18 DE SETEMBRO DE 2017.

Estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços regulados pela Agepan.

O Diretor-Presidente da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – Agepan, com base nas atribuições que lhe são conferidas no art. 4º, inciso I, alínea “g” da Lei Estadual nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e suas posteriores alterações, e no art. 18, inciso I do Decreto Estadual nº 14.443, de 6 de abril de 2016,

Considerando as competências da Agepan de controlar, fiscalizar, normatizar e padronizar os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Estado de Mato Grosso do Sul, bem como as previsões constantes dos Convênios de Cooperação e dos Contratos de Programa e de Concessão celebrados no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul e seus municípios, e

Considerando a deliberação da Diretoria Executiva lavrada na Ata de Reunião Regulatória nº 25, de 04 de agosto de 2017.

## RESOLVE:

TÍTULO I  
DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Portaria destina-se a estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços regulados pela Agepan e disciplinar o relacionamento entre estes e os usuários.

Parágrafo único. O Anexo Único faz parte integrante da presente norma de regulação.

Art. 2º À Agepan compete fiscalizar o cumprimento desta Portaria.

TÍTULO II  
DOS SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIOCAPÍTULO I  
DAS CONSIDERAÇÕES GERAISSeção A  
Da Competência do Prestador de Serviços

Art. 3º Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, a execução das obras e instalações necessárias: a operação, ampliação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água; o esgotamento, tratamento e disposição final adequada dos esgotos sanitários; a medição dos consumos; a disposição final ambientalmente adequada de resíduos sólidos dos serviços de saneamento básico; o faturamento, a cobrança e a arrecadação de valores; e o monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Portaria, observados os planos de saneamento e os contratos de prestação, concessão ou de delegação dos serviços.

§ 1º Aplica-se ao caput os serviços prestados diretamente por órgão municipal ou por serviço autônomo, cuja prestação não é objeto de contrato de programa ou de concessão.

§ 2º A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverá estar articulada com as políticas públicas de desenvolvimento urbano e regional, de combate à pobreza e de sua erradicação, de proteção ambiental, de recursos hídricos, de promoção da saúde e outras de relevante interesse social, voltadas para a melhoria da qualidade de vida da população sul-mato-grossense.

Art. 4º O prestador de serviços é responsável pela prestação adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, eficácia, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, universalização, cortesia na prestação dos serviços e de transparéncia nas informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

### Seção B

#### **Das Obras e Danos aos Sistemas Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário**

Art. 5º No caso das obras de ampliação, quando não observada a devida comprovação de viabilidade econômica ou não estando as mesmas previstas nos planos municipais ou regionais de saneamento, as despesas correrão por conta exclusiva do interessado, salvo se previamente autorizadas pela Agepan e pelo respectivo Município.

Parágrafo único. As despesas correrão por conta do interessado inclusive no tocante a liberação e legalização fundiária das áreas necessárias à implantação e operação dos projetos e licenciamento ambiental.

Art. 6º O prestador de serviços deverá, nas fases de elaboração dos projetos e execução das obras, obter todas as licenças que se fizerem necessárias, arcando inclusive com o pagamento dos custos correspondentes, bem como utilizar materiais cuja qualidade seja compatível com as normas editadas pelos órgãos técnicos especializados e, ainda, cumprir todas as especificações e normas técnicas que assegurem integral solidez e segurança à obra, tanto na sua fase de construção quanto na de operação.

Art. 7º As redes de distribuição de água e de coleta de esgotos sanitários e seus acessórios serão assentadas em logradouros públicos pelo prestador de serviços, que executará e/ou fiscalizará as obras, sem prejuízo da fiscalização dos demais órgãos competentes.

Parágrafo único. O prestador de serviços poderá requerer do titular dos serviços as desapropriações e instituições de servidão e, após sua declaração de utilidade pública pelo titular, seja mediante processo administrativo ou por intermédio de ação judicial, arcará com o pagamento das indenizações correspondentes.

Art. 8º Deverá o prestador dos serviços providenciar a adequada sinalização dos locais de serviços programados, comunicando com antecedência de 05 (cinco) dias úteis, inclusive, aos órgãos de trânsito competentes, a fim de resguardar a segurança do tráfego de veículos e pedestres.

§ 1º Após o término das obras, o prestador de serviços deverá criar condições para a pronta abertura parcial ou total do trânsito de veículos e pedestres, de forma que as vias estejam em perfeitas e adequadas condições de uso, respeitadas as posturas e normas de cada município.

§ 2º No caso de obras emergenciais, o comunicado aos órgãos de trânsito competentes deverá ser feito imediatamente, não podendo ultrapassar a 01 (uma) hora do conhecimento da ocorrência pelo prestador de serviços.

Art. 9º Nos serviços que impliquem a demolição total ou parcial de muros e/ou passeios e na recomposição de pavimentos, caberá ao prestador de serviços a responsabilidade pela execução e recomposição no prazo de 05 (cinco dias) úteis, limitada exclusivamente aos locais onde houve intervenção de serviços, sendo mantida compatível com o muro, passeio e/ou pavimento anterior, à exceção daquelas localidades em que o instrumento de delegação contemplar esses reparos como obrigações do titular dos serviços.

§ 1º A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário em particular, será de sua inteira responsabilidade, desde que os danos ocasionados tenham sido exclusivamente no local das obras.

§ 2º Sendo constatado danos em locais adversos ao local das obras, mesmo que os serviços tenham sido solicitados pelo usuário em particular, a responsabilidade da restauração de muros, passeios e revestimentos, será do prestador de serviços.

Art. 10 A implantação de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em logradouros cujos greides não estejam definidos só será permitida com a autorização do titular dos serviços.

Parágrafo único. Em caso de autorização por parte do titular, o prestador de serviços não assumirá o ônus de possíveis remoções e/ou remanejamentos quando, na definição do greide, as tubulações e instalações tornarem-se tecnicamente inadequadas.

Art. 11 Não serão de responsabilidade do prestador de serviços as despesas referentes à remoção, recolocação ou modificação de tubulações e de instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, em decorrência das obras que forem executadas por empresas ou órgãos da Administração Pública direta e indireta, federais, estaduais e municipais.

§ 1º No caso de obras executadas por particulares, as despesas de que trata este artigo serão custeadas pelos interessados e estarão sujeitas à anuência do prestador de serviços.

§ 2º Os danos causados às tubulações e instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão reparados pelo prestador de serviços, assegurado o direito de regresso contra o causador do dano, desde que provada a culpa ou dolo em processo administrativo.

### Seção C

#### **Dos Projetos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Condomínios, Conjuntos Habitacionais, Loteamentos, Vilas e outros a serem Integrados aos Sistemas Públicos**

Art. 12 Em empreendimentos privados, e no caso de loteamentos e conjunto habitacionais públicos previstos no Plano Municipal de Saneamento Básico, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, analisar sua viabilidade técnica e econômico financeira.

Parágrafo único. Constatada a viabilidade técnica e econômico financeira, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para a interligação aos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 13 O prestador de serviços poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário de loteamentos públicos não previstos no Plano Municipal de Saneamento Básico desde que comprovada sua viabilidade técnica e econômica financeira, e ainda através de documento específico que garanta a eventual substituição deste por outro investimento de responsabilidade do prestador de serviços dentro do Plano Municipal de Saneamento Básico.

Parágrafo único. A Agepan deverá dar anuência no documento mencionado no *caput*.

Art. 14 O prestador de serviços, após aprovação do projeto, fornecerá a licença para a execução das obras e dos serviços, mediante solicitação do interessado, que serão realizadas de acordo com as normas em vigor.

Art. 15 As obras de que trata este capítulo serão custeadas pelo interessado e poderão ser por ele executadas, sob a fiscalização do prestador de serviços e demais órgãos competentes.

§ 1º O interessado somente poderá executar as obras e serviços se autorizado pelo prestador de serviços, e mediante aviso prévio do início das mesmas com, no mínimo, 30 (trinta) dias úteis de antecedência.

§ 2º Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados e/ou com o próprio prestador.

Art. 16 As interligações das tubulações de que trata este capítulo às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário somente serão realizadas pelo prestador de serviços, depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.

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

Art. 17 O prestador de serviços poderá elaborar projetos, mediante pagamento pelos interessados das despesas correspondentes, caso haja conveniência para os mesmos.

Art. 18 As edificações ou agrupamento de edificações, situadas internamente em cota:

I – superior ao nível piezométrico da rede pública de abastecimento de água, deverão ser abastecidos por meio de reservatórios e estação elevatória individual ou coletiva;

II – inferior ao nível da rede pública de esgotamento sanitário, deverão ser esgotados por meio de estação elevatória individual ou coletiva, podendo o prestador de serviços assumir a operação do equipamento, mediante contrato.

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

Art. 19 Sempre que for ampliado o condomínio, loteamento, conjunto habitacional ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta dos proprietários ou incorporadores.

Parágrafo único. O interessado deverá solicitar nova viabilidade técnica respeitando as diretrizes do prestador de serviços, e obedecendo os artigos de 12 ao 18 desta Seção.

## **TÍTULO III**

### **DOS PRODUTOS, SERVIÇOS, PREÇOS E PRAZOS**

#### **CAPÍTULO I**

##### **DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Art. 20 São de responsabilidade do prestador, os serviços de abastecimento de água do imóvel a partir do cavalete até a rede de distribuição de água, inclusive, e, os serviços de esgotamento sanitário do imóvel, a partir da caixa de inspeção externa, situada no passeio público ou na testada do imóvel, até a rede pública coletora de esgotos sanitários, inclusive.

§ 1º As instalações das unidades usuárias de água e esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes.

§ 2º É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega de água e/ou de coleta de esgoto, além de responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados na unidade usuária, pela manutenção dos componentes do padrão de ligação e pelos lâcres.

§ 3º Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro, conforme normas do prestador de serviços.

§ 4º O prestador de serviços poderá adquirir e instalar o padrão de ligação de água, repassando os custos ao usuário, conforme procedimento interno adotado.

§ 5º O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou por sua má utilização.

Art. 21 O prestador de serviços poderá fornecer água de reuso para fins de usos múltiplos.

§ 1º As hipóteses de fornecimento deverão atender às legislações relacionadas ao meio ambiente, aos recursos hídricos e a saúde pública.

§ 2º As receitas auferidas com o fornecimento de água de reuso deverão contribuir para a modicidade tarifária dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos termos da Portaria Tarifária a ser emitida e publicada pela Agepan.

#### **CAPÍTULO II**

##### **DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

### **Seção A**

#### **Dos Tipos de Atendimento ao Usuário**

Art. 22 O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, por meio de funcionários, devidamente identificados e capacitados, e equipamentos, acessíveis a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, e o encaminhamento de suas solicitações, reclamações e denúncias.

§ 1º Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de água e esgoto não propiciarem atendimento adequado, o prestador de serviços deverá disponibilizar local com estrutura que garanta a qualidade do atendimento.

§ 2º Os escritórios das instalações comerciais do prestador de serviços deverão contar

com disponibilidade de assentos e oferta de água potável aos usuários, estando os equipamentos em seus devidos estados de conservação.

§ 3º O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, a depender do porte do prestador de serviços, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação ou solicitação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio, permitindo o acompanhamento de sua demanda.

§ 4º Os usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Portaria, do Código de Defesa do Consumidor, cópia de Portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade, tabela com os prazos e valores dos serviços cobráveis, bem como os critérios para faturamento, e informativo sobre procedimento da Ouvidoria, para conhecimento ou consulta.

§ 5º O prestador de serviços deverá manter em todos os postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, livro próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de 15 (quinze) dias úteis para resposta, podendo esta ser realizada através da Internet, quando informado o e-mail, através de carta registrada, quando deixado o endereço, ou por telefone, quando somente deixarem o número de contato.

§ 6º O prestador de serviços deverá dispor de canal de atendimento *online*, que permita ao usuário realizar reclamação ou solicitação, observando as formas de resposta descritas no parágrafo anterior.

§ 7º Todas as formas de comunicação realizadas por parte do prestador de serviços (orais ou escritas) devem ser de forma compreensível e de fácil entendimento.

Art. 23 O prestador de serviços deverá disponibilizar Ouvidoria para atendimento ao usuário, de segunda a sexta em horário comercial.

Parágrafo único. O número do telefone da Ouvidoria deverá constar em todas as faturas de água e esgoto.

Art. 24 O prestador de serviços detalhará procedimento referente ao atendimento pela Ouvidoria, no qual deverá constar a seguinte sequência:

I – vencido o prazo para o atendimento de uma solicitação, ou reclamação, feita através do SAC, ou se houver discordância em relação às providências adotadas, o usuário poderá contatar a Ouvidoria do prestador de serviços, que fará a apuração dos fatos, encaminhando conforme o caso;

II – a Ouvidoria do prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, em até 15 (quinze) dias úteis, as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas, cientificando-o sobre a possibilidade de contatar a Ouvidoria da Agepan, caso persista a discordância;

III – vencido o prazo de resposta da Ouvidoria do prestador de serviços, havendo discordância em relação às providências, as solicitações e reclamações poderão ser apresentadas à Agepan; e

IV – a Agepan, de posse da reclamação, denúncia ou sugestão, entrará em contato com o prestador de serviços que deverá, prontamente, disponibilizar à Agepan toda a documentação relativa ao tratamento dado à demanda, para fins de fiscalização e monitoramento.

Art. 25 O prestador deverá possuir página na Internet para acesso aos usuários, onde deverá disponibilizar, obrigatoriamente:

I – endereço das agências de atendimento presencial;

II – tabelas dos valores tarifários vigentes;

III – indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, e para pedido de consumo final;

IV – indicação dos documentos e requisitos necessários para solicitação de inclusão na tarifa social;

V – tabela de serviços, preços e prazos;

VI – obtenção de segunda via de fatura por meio eletrônico;

VII – formulário para encaminhamento de solicitação ou reclamação de serviços;

VIII – modelo de contrato de adesão;

IX – cópia desta Portaria;

X – cópia da tabela de sanções aplicáveis aos usuários;

XI – material informativo e educativo sobre a utilização da água fornecida, os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, o uso adequado das instalações sanitárias, bem como outras orientações que entender necessárias; e

XII – link para o site da Agepan.

Art. 26 O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito ou por meio eletrônico (através de e-mail solicitado no cadastro), no prazo de 15 (quinze) dias úteis, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

§ 1º O prestador de serviços deverá informar o número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação pelo usuário.

§ 2º Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos usuários serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao prestador de serviços e a regularização do serviço.

Art. 27 Compete ao prestador de serviços manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data e do motivo.

Parágrafo único. As reclamações e solicitações telefônicas deverão ser gravadas e armazenadas por um período mínimo de 12 (doze) meses.

Art. 28 O prestador de serviços deverá disponibilizar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta)

anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e suas atualizações.

## Seção B Dos Direitos e Deveres dos Usuários

Art. 29 Ficam estabelecidos nesta Portaria os seguintes direitos dos usuários:

I – receber do prestador de serviços o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;

II – ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em locais diversos;

III – em caso de corte indevido do fornecimento, o usuário terá o direito de receber o dobro do valor estabelecido para religação de urgência ou 20% do valor total da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária, o que for maior;

IV – ter a água religada e/ou a coleta de esgoto restabelecida no prazo máximo de até 06 (seis) horas no caso de suspensão indevida, a partir da constatação do prestador de serviços ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro, sem ônus para o usuário;

V – ser informado, com pelo menos 05 (cinco) dias úteis de antecedência, sobre interrupções programadas, que devem ser amplamente divulgadas pelo prestador de serviços, através de rádio, jornal ou avisos inseridos na fatura;

VI – ser informado imediatamente, através de veículos de comunicação de grande alcance, como rádio e internet, sobre interrupções emergenciais;

VII – ter realizada a aferição dos medidores sempre que houver indícios de erro de medição ou por solicitação do usuário;

VIII – quando a aferição for realizada por solicitação do usuário, e demonstrar que o medidor está funcionando perfeitamente, os custos desses serviços serão repassados ao usuário, cujos valores deverão constar na tabela de serviços do prestador;

IX – receber do Município, do prestador de serviços e da Agepan todas as informações necessárias para defesa dos interesses individuais ou coletivos;

X – receber do prestador de serviços as informações necessárias a utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário; e

XI – responder apenas por débitos relativos à fatura de consumo de água e/ou esgotamento sanitário de sua responsabilidade.

Parágrafo único. Também se configuram como direitos dos usuários as obrigações do prestador de serviços que impactem diretamente seus usuários.

Art. 30 Ficam estabelecidos nesta Portaria os seguintes deveres dos usuários:

I – prestar todas as informações necessárias ao correto preenchimento do cadastro do usuário, bem como mantê-lo atualizado, responsabilizando-se pela veracidade das mesmas, sob pena de aplicação das sanções previstas na legislação vigente;

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

III – informar ao prestador de serviços a ocorrência de vazamento externo e outros fatos que possam afetar a prestação de serviços;

IV – levar ao conhecimento do município, da Agepan ou do prestador de serviços, das irregularidades que porventura tenha conhecimento, referentes à prestação dos serviços;

V – comunicar à Agepan ou ao município, os atos ilícitos ou irregulares porventura praticados pelo prestador de serviços ou seus prepostos na execução dos serviços prestados;

VI – comunicar ao prestador de serviços sobre mudança de categoria do imóvel ou quando deixar de ser usuário dos serviços em determinada unidade usuária;

VII – contribuir para a permanência das boas condições dos sistemas e dos bens públicos, por intermédio dos quais são prestados os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e os serviços complementares;

VIII – cumprir o regulamento dos serviços e o regulamento específico para despejos industriais, inclusive resoluções do Regulador, bem como a legislação que disciplina a matéria;

IX – responder na forma da lei, perante o prestador de serviços, pelos danos materiais ou pessoais causados em decorrência da má utilização de suas instalações;

X – consultar o prestador de serviços, anteriormente à instalação de tubulações internas, quanto ao local do ponto de entrega de água potável e o de coleta do esgotamento sanitário;

XI – solicitar ao prestador de serviços qualquer alteração que pretenda fazer no ponto de entrega da água potável ou no de coleta de esgotamento sanitário;

XII – autorizar a entrada de prepostos do prestador de serviços, devidamente credenciados, nos imóveis que estejam ocupando para que possam ser executados os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário ou os serviços complementares, podendo inclusive, instalar os equipamentos necessários à sua regulação e prestação;

XIII – manter as instalações internas, tais como caixa de água, tubulações e conexões, dentre outras, sempre limpas e em condições de conservação e higiene adequadas;

XIV – averiguar qualquer vazamento de água existente nas instalações internas e se responsabilizar pelo aumento de consumo decorrente de vazamento, bem como as providências para o conserto, reparando-o imediatamente; e

XV – comunicar imediatamente ao prestador de serviços qualquer avaria no medidor, bem como o rompimento involuntário dos lacres.

Art. 31 Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, o prestador de serviços assegurará aos usuários o direito de receber o resarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido, exceto quando oriundos de culpa exclusiva do usuário, fato de terceiro, caso fortuito ou de força maior.

§ 1º O resarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de até 60 (sessenta) dias, a contar da data da comprovação do dano, gerado por conduta do prestador de serviço não albergada pelas causas excludentes constantes do *caput* do presente artigo.

§ 2º O direito de reclamar pelos danos causados prescreve em 05 (cinco) anos, contados da ocorrência do fato gerador.

Art. 32 Os usuários, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à Agepan, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização do prestador de serviços.

### CAPÍTULO III DOS VALORES E PRAZOS DE SERVIÇOS

Art. 33 Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto nos artigos 5º e 35:

I – em área urbana:

- 02 (dois) dias úteis para a vistoria e orientação das instalações de montagem do padrão;
- 02 (dois) dias úteis para aprovação das instalações, após comunicado do usuário de que as mesmas se encontram concluídas; e
- 05 (cinco) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

II – em área rural:

- 04 (quatro) dias úteis para a vistoria e orientação das instalações de montagem do padrão;
- 03 (três) dias úteis para aprovação das instalações, após comunicado do usuário de que as mesmas se encontram concluídas; e
- 07 (sete) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

§ 1º A vistoria para atendimento da ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o artigo 40, § 1º, alíneas "e", "f" e "h".

§ 2º Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador de serviços, serão suspensos quando:

I - o usuário não apresentar as informações que lhe couber;

II - não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente, quando for o caso;

III - não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos, quando for o caso;

IV - por razões de ordem técnica, acidentes, fenômenos naturais, caso fortuito ou força maior; e

V - houver irregularidades constatadas nas instalações de responsabilidade dos usuários.

- havendo suspensão da contagem do prazo, o usuário deverá ser informado em até 24 (vinte e quatro) horas, por escrito ou telefonema gravado;
- os prazos continuarão a fluir logo após removido o impedimento.

§ 3º Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito ou telefonema gravado, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

§ 4º Na hipótese do § 3º, após a adoção das providências corretivas, o interessado deverá solicitar nova vistoria ao prestador de serviços, que deverá observar os prazos previstos no inciso I e II deste artigo.

§ 5º Na hipótese de nova vistoria, nos termos do parágrafo anterior, caso as instalações sejam reprovadas por irregularidade que não tenha sido apontada anteriormente pelo prestador, caberão a ele as providências e as despesas decorrentes das medidas corretivas.

§ 6º Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao prestador, este deverá apresentar ao usuário, em até 02 (dois) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

Art. 34 Não sendo possível efetuar a ligação de água e/ou de esgoto na rede pública, o interessado deverá ser informado, por escrito ou telefonema gravado, em até 02 (dois) dias úteis da data do pedido de ligação sobre a necessidade de desenvolvimento de projeto específico para atendimento, e o prazo para entrega do orçamento.

Parágrafo único. As obras serão executadas pelo prestador de serviços ou terceiro por ele contratado.

Art. 35 O prestador de serviços terá o prazo de 25 (vinte e cinco) dias úteis, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do artigo 42, quando:

I – inexistir rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em frente ou na testada da unidade usuária a ser ligada;

II – a rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário necessitar alterações ou ampliações;

III – quando estiver fora da área abrangida no Plano Municipal de Saneamento Básico; e

IV – quando estiver fora do prazo previsto no plano de investimentos aprovado pelo

Poder Concedente.

Art. 36 O prazo para execução de novas redes de água e esgotos, adutoras, subadutoras, coletores e interceptores, para atendimento em áreas que necessitem das mesmas, será estabelecido de comum acordo entre as partes.

Art. 37 O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Portaria.

§ 1º Os prazos para a execução dos serviços referidos no *caput* deste artigo deverão constar da "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", disponibilizada, pelo prestador de serviços, aos interessados de forma visível e acessível.

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

### TÍTULO IV DAS LIGAÇÕES E INSTALAÇÕES PREDIAIS DE ÁGUA E ESGOTO

#### CAPÍTULO I DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA LIGAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 38 Salvo as situações excepcionadas nesta Portaria, toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, conectar-se à rede pública, de acordo com o disposto no art. 45 da Lei Federal nº 11.445/2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

§ 1º Na hipótese do *caput* deste artigo, é dever do usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis do aviso realizado pelo prestador de serviços ou qualquer órgão público competente, solicitar o fornecimento dos serviços e providenciar, no prazo de 60 (sessenta) dias úteis contados das adequações solicitadas pelo prestador de serviços, as medidas necessárias em suas instalações prediais para o abastecimento de água e/ou coleta de esgotos, dentro das especificações técnicas do prestador de serviços.

§ 2º Uma vez tomadas pelo usuário as medidas a que se referem o parágrafo anterior, é dever do prestador fornecer os serviços, salvo nas situações expressamente excepcionadas nesta Portaria.

§ 3º Deverá o prestador de serviços, caso não obedecidos os prazos do § 1º deste artigo, comunicar a omissão da pessoa física ou jurídica aos órgãos públicos responsáveis pela adoção das medidas coercitivas necessárias para a conexão às redes públicas de água e esgoto, bem como pela responsabilização administrativa, civil, criminal e ambiental, quando for o caso.

Art. 39 A requerimento do interessado, para efeito de concessão de "habite-se" pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a declaração de que:

I - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de abastecimento de água;

II - o imóvel não é atendido pelo sistema público de abastecimento de água;

III - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de esgotamento sanitário; e

IV - o imóvel não é atendido pelo sistema público de esgotamento sanitário.

§ 1º O prestador de serviços deve verificar se, nas situações em que o imóvel não é atendido pelos sistemas públicos de água e/ou esgotos, trata-se de imóvel factível ou potencial de ligação.

§ 2º Imóveis factíveis e potenciais serão cadastrados pelo prestador de serviços, exclusivamente para fins estatísticos, imediatamente após a entrada em operação das redes de água e/ou esgoto, de acordo com a sua categoria de uso ou finalidade de ocupação.

Art. 40 O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das tarifas fixadas pela conexão e/ou pelo uso dos serviços, através de contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

§ 1º Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto pelo interessado mediante a solicitação de emissão da Ordem de Serviço (OS) de levantamento para implantação de ligação ao prestador de serviços, este identificará ao usuário quanto à obrigatoriedade de:

a) apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;

b) apresentar, quando a unidade usuária não for classificada como baixa renda, um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação. Caso o usuário não possua os documentos, deverá assinar Termo de Responsabilidade pelo Imóvel e reconhecer firma em cartório. Este Termo de Responsabilidade pelo Imóvel será emitido pelo Prestador de Serviços.

c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de suspensão da prestação dos serviços nos termos desta Portaria;

d) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões do prestador de serviços, postas à disposição do interessado;

e) instalar em locais apropriados e de livre acesso, caixas destinadas à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas do prestador de serviços;

f) declarar o número de pontos de utilização da água na unidade usuária;

g) celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário; e

h) fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes.

§ 2º Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta/ligação.

§ 3º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão até a data de apresentação da primeira fatura.

§ 4º As ligações podem ser temporárias, definitivas ou de áreas com restrições de ocupação.

Art. 41 O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, religação, alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel na área delegada ao prestador.

§ 1º O prestador de serviços não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito:

I - que não seja decorrente de fato originado pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II - não autorizado pelo usuário, salvo nos casos decorrentes do artigo 38, § 3º desta Portaria;

III - pendente em nome de terceiros.

§ 2º As vedações dos incisos II e III do parágrafo anterior não se aplicam nos casos de sucessão comercial.

Art. 42 Para que as ligações possam ser realizadas deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

I - serem superadas as distâncias previstas no *caput* do artigo 54; e

II - haver necessidade de readequação ou expansão da rede pública.

Parágrafo único. O pagamento previsto no caso do inciso II somente será aplicado se o investimento não estiver previsto no Plano Municipal de Saneamento Básico e no Plano de Investimentos do prestador de serviços, aprovado pelo Poder Concedente, referente à delegação dos serviços, respeitando os respectivos prazos estabelecidos nos mesmos.

Art. 43 Efetivada a ligação de água e/ou de esgoto, o usuário será orientado sobre o disposto nesta Portaria, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião da assinatura do contrato de adesão.

Art. 44 As ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Parágrafo único. O consumo de água realizado através das ligações citadas no *caput* deste artigo deve ser, obrigatoriamente, medido por hidrômetro.

Art. 45 Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto, mediante a apresentação da licença ou documento similar expedido pelo órgão municipal competente.

Art. 46 O ponto de entrega de água deve situar-se na linha limite (testada) do imóvel com o logradouro público, em local de fácil acesso que permita a colocação e leitura do hidrômetro.

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

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

## CAPÍTULO II DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO

### Seção A Das Ligações Temporárias

Art. 47 Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a canteiro de obras, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art. 48 No pedido de ligação temporária, o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido obrigatoriamente por hidrômetro.

§ 1º As ligações temporárias terão duração máxima de 06 (seis) meses, a contar da data de ligação ao sistema público de abastecimento de água, e poderão ser prorrogadas a critério do prestador de serviços, mediante solicitação formal do usuário.

§ 2º As despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter temporário, bem como as relativas aos serviços de ligação e desligamento, correrão por conta do usuário.

§ 3º Serão consideradas como despesas referidas no § 2º, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

Art. 49 O prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, em até 03 (três) ciclos completos de faturamento.

I - havendo a antecipação de pagamento, ao término do período de duração da ligação ou no pedido de desligamento antes do final do contrato, o prestador de serviços deverá realizar a medição do consumo efetivamente realizado e a forma de cobrança se dará conforme segue:

a) caso constate-se valores pagos a maior, a devolução se dará por meio de depósito em moeda corrente, em conta bancária a ser informada pelo usuário, no prazo máximo de até 15 (quinze) dias a contar do desligamento da unidade

usuária;

b) caso constate-se a cobrança a menor do que o efetivamente consumido, o prestador de serviços deve gerar uma fatura com o valor excedente, com prazo de 01 (um) dia útil para pagamento, condicionando o desligamento do fornecimento ao respectivo pagamento.

Art. 50 O interessado deverá juntar, ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croqui cotado das instalações temporárias.

Parágrafo único. Para ser efetuada sua ligação, deverá ainda o interessado:

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

II - efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os §§ 2º e 3º do artigo 48; e

III - apresentar a devida licença emitida, ou a dispensa desta, pelo órgão municipal competente.

### Seção B Das Ligações Definitivas

Art. 51 Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, o prestador de serviços poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial temporário/existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se a devida alteração contratual.

Art. 52 Para que as ligações definitivas possam ser realizadas, o interessado deverá preparar as instalações de acordo com os padrões do prestador de serviços e efetuar o pagamento das despesas decorrentes de ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

Art. 53 Para atendimento a grandes usuários conforme critérios definidos pelo prestador de serviços, os projetos das instalações deverão:

I - ser apresentados para aprovação antes do início das obras;

II - conter projeto arquitetônico, memorial hidrossanitário, ambos aprovados pelo órgão de fiscalização municipal competente; bem como a viabilidade de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, aprovada pelo prestador de serviços;

III - conter as assinaturas do proprietário, do autor do projeto e responsável pela execução da obra; e

IV - informar a previsão de consumo mensal de água, a vazão e qualidade do esgoto.

Parágrafo único. O diâmetro do ramal predial e do cavalete, e a capacidade do hidrômetro, serão definidos pelo prestador de serviços, mediante análise dos projetos das instalações.

Art. 54 O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução dos ramais das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 20 (vinte) metros em área urbana ou de 40 (quarenta) metros em área rural, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas.

§ 1º Em propriedades localizadas em terreno de esquina, existindo ou não sistema público disponível no logradouro frontal, as condições definidas no *caput* deste artigo deverão ser consideradas, caso exista rede pública disponível no logradouro adjacente.

§ 2º Em casos especiais, mediante celebração de contrato com o usuário, o prestador de serviços poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

### CAPÍTULO III DOS RAMAIS E COLETORES

Art. 55 O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto deverá ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo abrangendo economias de categorias de usuários distintos.

§ 1º Os serviços de implantação, operação, manutenção e controle das unidades internas de medição do imóvel são de responsabilidade do condomínio, exceto o hidrômetro.

§ 2º Em imóveis com mais de uma categoria de economia, a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada categoria deverá ser independente, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial privativo.

§ 3º Nas ligações já existentes, o prestador de serviços providenciará a individualização do ramal predial de que trata o § 2º, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário.

§ 4º Ficam excetuadas as situações em que as infraestruturas das edificações não permitam individualização do consumo ou em que a absorção dos custos para instalação dos medidores individuais seja economicamente inviável para os usuários.

§ 5º O assentamento de ramais prediais de esgoto, através de terreno de outra propriedade situado em cota inferior, somente poderá ser feito, quando houver conveniência e servidão de passagem legalmente constituída, a ser providenciada pelo interessado.

Art. 56 Em agrupamentos já existentes de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia, dotados de um único medidor, o consumo de cada economia será apurado pelo quociente resultante da divisão entre o consumo medido e o número de economias.

§ 1º Nas hipóteses previstas neste artigo, havendo também medições individualizadas, a diferença positiva ou negativa apurada entre o consumo global e o somatório dos consumos individuais será rateada entre as economias, sendo desprezadas as diferenças inferiores a 5% (cinco por cento).

§ 2º Nas edificações sujeitas à lei que dispõe sobre os condomínios em edificações e as incorporações imobiliárias, as ligações deverão ser implantadas como estabelece a Lei Federal nº 13.312/2016 e Lei Estadual nº 3.493/2008.

Art. 57 As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 58 As ligações de água de unidades usuárias situadas em área rural poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

§ 1º Toda interligação em adutoras ou subadutoras deverá ser feita mediante redes auxiliares onde o interessado deverá submeter o projeto ao prestador de serviços para verificar a viabilidade técnica do atendimento.

§ 2º O prestador de serviços poderá elaborar o projeto referido no parágrafo anterior, por solicitação do interessado, ficando as despesas do serviço por conta deste.

#### Seção A Da Manutenção dos Ramais Prediais e Coletores Prediais

Art. 59 A substituição do ramal predial será de responsabilidade do prestador de serviços, sendo realizada com ônus para o usuário, quando for por ele solicitada, ou o dano por ele ocasionado.

Art. 60 Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de sistemas condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Portaria.

§ 1º A operação e manutenção dos sistemas condominiais de esgoto serão atribuições dos usuários, cada um assumindo a parcela do sistema situada em seu lote, sendo o prestador de serviços responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

§ 2º É facultado ao prestador de serviços, quando solicitado pelo usuário, prestar suporte técnico-operacional para solucionar eventuais problemas em sistemas condominiais de esgoto.

§ 3º Os sistemas condominiais construídos sob as calçadas serão considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

§ 4º Caberá ao prestador de serviços instruir os usuários sobre o uso adequado dos sistemas condominiais de esgoto.

Art. 61 Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou coletor de esgoto, o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias.

#### CAPÍTULO IV DA SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO

Art. 62 Os ramais prediais de água e esgoto poderão ser desligados das redes públicas, havendo o consequente encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário, segundo as seguintes características e condições:

I - por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, de uso do sistema e de adesão, somente nos seguintes casos:

- a) demolição da edificação ou fusão de ligações;
- b) interdição judicial ou administrativa da edificação, sem condições de habitabilidade ou uso;
- c) desapropriação de imóvel por interesse público.

II - por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

- a) corte da ligação por mais de 60 (sessenta) dias;
- b) desapropriação do imóvel;
- c) ligação clandestina;
- d) demolição da edificação ou ruína;
- e) sinistro; e

f) comprovação de fusão de duas ou mais economias que venham a constituir-se em uma única economia.

Parágrafo único. Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada no prestador de serviços.

Art. 63 Correrão por conta do usuário atingido com o desligamento da rede pública as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 64 O término da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário somente será efetivado após o desligamento definitivo das ligações prediais de água e esgoto, que poderão ocorrer com a supressão do ramal, ou consumo final.

#### CAPÍTULO V DO HIDRÔMETRO

Art. 65 O prestador de serviços controlará o consumo de água utilizado através do hidrômetro e, em casos especiais, por meio do limitador de consumo.

Parágrafo único. Toda ligação predial de água deverá ser provida de um registro externo, localizado antes do hidrômetro, de manobra privativa do prestador de serviços.

Art. 66 O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade.

Art. 67 Ao critério e às custas do interessado (prestador ou usuário), e havendo viabilidade técnica, poderão ser instalados nas unidades usuárias medidores para o controle do volume e da qualidade dos esgotos.

§ 1º No caso de dificuldade ou impossibilidade de instalação do hidrômetro, caberá ao prestador de serviços, a emissão de documento fundamentado, detalhando as respectivas razões técnicas, ou de outra natureza.

§ 2º O volume medido ou apurado do esgoto incidirá sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário, e terá como base:

I - o volume de água faturado pelo prestador, medido ou estimado;

II - o consumo de água de fonte alternativa;

III - o volume de esgoto medido pelo prestador;

IV - a apuração de volume de esgoto gerado pela utilização de água como insumo em processos produtivos.

§ 3º Quando o usuário utilizar fonte alternativa de abastecimento de água, é facultado ao prestador, para fins de apuração do volume de esgotos produzidos, instalar hidrômetro na fonte alternativa, para fins de medição do consumo de água.

§ 4º A responsabilidade pela fonte alternativa, incluindo sua outorga junto ao órgão competente e controle da qualidade da água, são exclusivas do usuário.

§ 5º Só será admitida fonte alternativa de abastecimento em local desprovido de rede pública de água.

#### Seção A Da Proteção do Hidrômetro

Art. 68 Os hidrômetros e os limitadores de consumo, quando houver, serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços, e deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços.

§ 1º Somente o prestador de serviços ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de consumo, bem como indicar novos locais de instalação.

§ 2º A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada, por meio de correspondência específica, ao usuário, quando da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§ 3º A substituição do hidrômetro ocorrerá nas seguintes situações:

I - decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, não havendo ônus para o usuário;

II - decorrente da violação de seus mecanismos, havendo ônus para o usuário, além das penalidades previstas.

§ 4º A indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pelo prestador de serviços para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

§ 5º Sendo a substituição de hidrômetros uma decisão do prestador de serviços, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua conta, salvo na situação constante do inciso II do § 3º deste artigo.

#### Seção B Da Verificação do Hidrômetro

Art. 69 A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada pelo prestador de serviços segundo critérios estabelecidos no regulamento aplicável do INMETRO:

I - periodicamente com intervalos não superiores a 05 (cinco) anos; e

II - eventualmente, por sua própria iniciativa ou por solicitação do usuário.

§ 1º Quando realizar por iniciativa própria verificação periódica ou eventual, o prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário, comunicado informando sobre o laudo de verificação, bem como o prazo para a sua substituição, se necessário.

§ 2º A substituição do hidrômetro será realizada quando se verificar desconformidade do equipamento com a legislação pertinente.

Art. 70 O usuário poderá obter verificações dos instrumentos de medição por parte do prestador de serviços, devendo ser sem ônus para o usuário em até 01 (uma) verificação a cada 03 (três) anos, ou, independentemente do intervalo de tempo da verificação anterior, quando o resultado constatar erros nos instrumentos de medição.

§ 1º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário comunicado, com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis, informando a data fixada para a realização da verificação, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço.

§ 2º Quando não for possível a verificação no local da unidade usuária, o prestador de serviços deverá acondicionar o medidor em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao usuário, devendo ainda informá-lo da data e do local fixados para a realização da aferição, para seu acompanhamento.

§ 3º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário o laudo técnico da verificação no prazo máximo de dias 10 (dez) dias úteis, informando, de maneira comprehensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial.

§ 4º Em caso de nova verificação junto ao órgão metrológico oficial ou por laboratório do prestador de serviço certificado pelo órgão oficial, os custos decorrentes serão arcados:

I - pelo usuário, caso o resultado aponte que o laudo técnico do prestador estava adequado às normas técnicas; ou

II - pelo prestador de serviços, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico por ele elaborado.

§ 5º Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no artigo 100, caput e inciso II, devendo ser apuradas e devolvidas as importâncias pagas irregularmente nos últimos 05 (cinco) anos anteriores à data da solicitação de verificação pelo usuário, com a apuração detalhada dos meses de consumo.

#### TÍTULO V DO CADASTRO DE USUÁRIOS

Art. 71 O prestador de serviços classificará a unidade usuária nas seguintes categorias, de

acordo com a atividade nela exercida:

I - residencial: categoria referente ao consumo de água em economias utilizadas para fins domésticos, sem finalidade lucrativa;

II - comercial: categoria referente ao consumo de água em economias utilizadas para atividades comerciais e de serviços, considerando-se, também, as atividades agrícolas, cooperativas e associações civis;

III - industrial: categoria referente ao consumo de água em economia ocupada para o exercício de atividade industrial; e

IV - pública: categoria referente ao consumo de água em economia ocupada por órgãos da Administração Pública Direta e Indireta, Autarquias e Fundações.

§ 1º O prestador de serviços deverá analisar todos os elementos de caracterização da unidade usuária objetivando a aplicação da menor tarifa, segundo as categorias e faixas de consumo.

§ 2º Terá direito à tarifa social, o usuário da categoria residencial que atender aos critérios estabelecidos para a sua concessão.

§ 3º Fica incluído na categoria de consumo residencial, o abastecimento de água e esgotamento sanitário de entidades com fins filantrópicos, igrejas, congregações religiosas, associações culturais, sociais, instituições de utilidade pública e entidades sindicais sem atividades lucrativas.

§ 4º As categorias referidas neste artigo poderão ser subdivididas em grupos, de acordo com suas características de demanda ou consumo, sendo vedado, dentro de um mesmo grupo, a discriminação de usuários que tenham as mesmas características de utilização dos serviços.

§ 5º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma ligação já existente, para efeito de classificação, o prestador de serviços poderá enquadrá-la como categoria mista, sendo o faturamento o quociente resultante da divisão entre o consumo medido e o número de economias.

§ 6º Na hipótese prevista no § 5º, o usuário pode solicitar medição de água em separado, cabendo-lhe, neste caso, a responsabilidade pela adequação do ponto de entrega de água e do ponto de coleta de esgoto.

Art. 72 Poderá o usuário requerer a reclassificação da unidade usuária, por telefone, por escrito ou diretamente em um escritório de atendimento do prestador de serviços, mediante a geração e entrega de protocolo de solicitação de serviços.

Parágrafo único. A tarifa referente à nova classificação da unidade usuária passará a ser aplicada no primeiro ciclo de faturamento imediatamente posterior ao requerimento do usuário.

Art. 73 Quando houver reclassificação da unidade usuária, o prestador de serviços deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

I - emitir comunicado específico ao usuário responsável, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias antes da apresentação da fatura de água e/ou esgoto subsequente à reclassificação; e

II - quando for o caso, emitir comunicado ao usuário responsável, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias antes da reclassificação, informando-o da necessidade de celebrar aditivo ao contrato de fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

§ 1º Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar novo enquadramento tarifário, o prestador de serviços deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, no prazo de 30 (trinta) dias, após a constatação da classificação incorreta e antes da apresentação da primeira fatura corrigida.

§ 2º O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, limitado aos últimos 05 (cinco) anos imediatamente anteriores à constatação, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando verificada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

a) declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água tratada e/ou do esgoto lançado na rede coletora; ou

b) omissão das alterações supervenientes na unidade usuária que importarem em reclassificação.

Art. 74 Quando houver erro de classificação da unidade usuária, de responsabilidade atribuível à prestadora de serviços, esta deverá:

I - providenciar a imediata correção da classificação no cadastro do usuário; e

II - informar ao usuário, por escrito, sobre o erro constatado, o período de sua duração e eventuais valores cobrados a maior que devam ser devolvidos;

§ 1º Havendo valores pagos a maior resultante da diferença na aplicação das tarifas, deverá a prestadora providenciar a devolução ao usuário da diferença de valores referentes ao período em que a unidade esteve classificada incorretamente, limitada ao período de 36 (trinta e seis) meses imediatamente anteriores à constatação do erro.

§ 2º A forma de devolução dos valores apurados ocorrerá mediante desconto nas faturas posteriores, em cheque ou por meio de depósito em moeda corrente, recaíndo sobre o usuário o poder de escolha.

§ 3º Em caso de devolução por depósito em moeda corrente, este deverá acontecer em até 05 (cinco) dias úteis, a contar da data em que realizou a opção.

§ 4º Em caso de cobrança a menor, fica vedada a cobrança complementar da diferença dos valores apurados.

## CAPÍTULO I DO CADASTRO DAS ECONOMIAS

Art. 75 O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do usuário;

a) nome completo;

b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação ou número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF;

II - número de identificação da unidade usuária;

III - endereço físico (incluindo o nome do município) da unidade usuária;

IV - número de economias por categorias de usuário;

V - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

VI - número do hidrômetro da respectiva ligação de água;

VII - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;

VIII - código referente à tarifa e/ou categoria de usuário aplicável;

IX - numeração dos lacres instalados e sua respectiva atualização;

X - endereço eletrônico (e-mail) do usuário; e

XI – inscrição imobiliária municipal, quando disponibilizado pelo Titular dos Serviços.

Art. 76 Para efeito desta Portaria, considera-se uma economia a unidade autônoma cadastrada para efeito de Faturamento e Comercialização, atendendo as seguintes características:

I - cada residência com numeração própria;

II - cada residência, ainda que sem numeração própria, e que conte com instalação individual de água;

III - apartamento com ocupação residencial ou comercial, exceto os de hotéis, motéis, casas de saúde ou similares (ver definição própria);

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

V - cada loja, sobreloja ou sala, que conte com instalação de água individual;

VI - cada grupo de 02 (duas) lojas, sobreloja, ou fração de duas, com instalação de água em comum;

VII - cada grupo de 04 (quatro) salas ou fração de quatro, com instalação de água em comum;

VIII - cada grupo de 06 (seis) quartos, ou fração de seis, em hotéis, motéis, pensões, casa de saúde ou similares, dotados de instalação própria de água;

IX - cada grupo de 03 (três) apartamentos em hotéis, motéis ou casa de saúde, ou fração de grupo, dotados de instalação própria de água;

X - a edificação utilizada para fins comerciais, industriais ou públicos, por uma só pessoa jurídica;

XI - o imóvel sem edificação ou em construção, dotado de instalação de água; e

XII - todo e qualquer imóvel de outro gênero não especificado, desde que com instalação própria para uso de água.

Parágrafo único. A unidade econômica não caracterizada nos incisos deste artigo, para efeito da determinação do número de economias, adotará os critérios consuetos àquela que exercer atividade similar.

## TÍTULO VI DOS ASPECTOS FINANCEIROS

### CAPÍTULO I DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

Art. 77 Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

§ 1º Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedindo comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 06 (seis) meses.

§ 2º O procedimento do parágrafo § 1º somente poderá ser aplicado por 03 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

§ 3º Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base de cálculo o primeiro ciclo de faturamento ou fração deste projetada para 30 (trinta) dias, posterior à instalação do novo hidrômetro.

§ 4º Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética, caso se verifiquem saldos positivos entre os valores medidos e faturados, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo, sem a possibilidade de promover futura compensação.

§ 5º No caso de o impedimento ser motivado pelo usuário, o faturamento continuará a ser realizado pela média, nos termos do § 1º e do § 2º deste artigo, até que o usuário promova a instalação da caixa de proteção, conforme regulamentação do prestador de serviços, quando então será promovido o ajuste de volumes e valores.

§ 6º No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido, seguindo o exposto no § 4º deste artigo.

Parágrafo único. Nas residências desprovidas de hidrômetro a taxa cobrada pelo fornecimento de água será a mínima.

Art. 78 O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em

intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura.

§ 1º As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços.

§ 2º O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a 15 (quinze) dias nem superior a 47 (quarenta e sete) dias.

§ 3º Havendo necessidade de remanejamento de rota, ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 47 (quarenta e sete) dias, devendo o prestador de serviços comunicar, por escrito aos usuários, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data prevista para a modificação.

§ 4º O prestador de serviços deverá oferecer no mínimo 06 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário.

§ 5º O prestador de serviços deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura e manter atualizado, bem como disponibilizar no site, o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura.

§ 6º Havendo concordância do usuário, o consumo final poderá ser estimado proporcionalmente ao número de dias decorridos do ciclo compreendido entre as datas de leitura e do pedido de desligamento, com base na média mensal dos últimos 06 (seis) ciclos de faturamento, respeitada a tarifa mínima da unidade.

§ 7º O faturamento realizado em prazos inferiores ou superiores aos estabelecidos no *caput*, além daqueles previstos nos parágrafos anteriores, deverá ensejar resarcimento aos usuários caso comprovadamente tenha havido prejuízos aos mesmos.

Art. 79 As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 03 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

I - em localidades com até 1.000 (mil) ligações;

II - em unidades com consumo de água médio mensal igual ou inferior a 10 (dez) metros cúbicos; e

III - para as faturas com valores inferiores ao mínimo estabelecido para o faturamento.

§ 1º Quando for adotado intervalo plurimensal de leitura, o usuário poderá fornecer sua leitura mensal, respeitadas as datas fixadas pelo prestador de serviços.

§ 2º A adoção de intervalo de leitura e/ou de faturamento plurimensal deve ser precedida de divulgação aos usuários, a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado e os objetivos pretendidos com a medida.

Art. 80 Para as ligações não medidas, o consumo de água será a cota básica por cada economia.

Art. 81 Quando houver alto consumo, o prestador alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

## CAPÍTULO II DA REMUNERAÇÃO

Art. 82 Os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão remunerados mediante a cobrança de tarifa diretamente dos usuários do serviço.

Parágrafo único. A Portaria específica sobre tarifas a ser observada pelo prestador de serviços deverá garantir a aplicação de condições especiais aos usuários de baixa renda beneficiados por tarifa social.

Art. 83 A instituição das tarifas para os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverá observar as seguintes diretrizes:

I - prioridade para atendimento das funções essenciais relacionadas à saúde pública;

II - ampliação do acesso dos cidadãos e localidades de baixa renda aos serviços;

III - geração dos recursos necessários para realização dos investimentos, objetivando o cumprimento das metas e objetivos estabelecidos nos Contrato de Programa e/ou de Concessão e no Plano Municipal de Saneamento Básico;

IV - inibição do consumo supérfluo e do desperdício de recursos;

V - recuperação dos custos incorridos na prestação do serviço, em regime de eficiência;

VI - remuneração adequada ao capital investido pelo prestador de serviços;

VII - estímulo ao uso de tecnologias modernas e eficientes, compatíveis com os níveis exigidos de qualidade, continuidade e segurança na prestação dos serviços; e

VIII - incentivo à eficiência dos prestadores dos serviços.

Art. 84 Os reajustes e as revisões das tarifas obedecerão aos critérios estabelecidos nas normas legais, regulamentares e contratuais.

Art. 85 A estrutura de remuneração e de cobrança dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário poderá levar em consideração os seguintes fatores:

I - capacidade de pagamento dos usuários;

II - quantidade mínima de consumo ou de utilização do serviço, visando a garantia de objetivos sociais, como a preservação da saúde pública, o adequado atendimento dos usuários de menor renda e a proteção ao meio ambiente;

III - custo mínimo necessário para disponibilidade do serviço em quantidade e qualidade adequadas;

IV - categorias de usuários, distribuídas por faixas ou quantidades crescentes de utilização ou de consumo;

V - ciclos significativos de aumento da demanda dos serviços, em períodos distintos, e

VI - padrões de uso ou de qualidade definidos nas legislações específicas.

Art. 86 É vedado ao prestador de serviços conceder isenção ou dispensa de pagamento das tarifas de água e esgoto, inclusive a entidades públicas federais, estaduais e municipais.

## Seção A Dos Contratos de Adesão e Especiais

Art. 87 A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando-o o usuário pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito a ofertar dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art. 88 O contrato de adesão de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

I - identificação do ponto de entrega e/ou de coleta;

II - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo de vigência; e

III - critérios de rescisão.

Parágrafo único. O prazo de vigência do contrato de adesão de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes.

Art. 89 É obrigatória a celebração de contrato específico de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

I - para atendimento a grandes usuários;

II - quando se tratar de abastecimento de água bruta, em conformidade com outorga de órgão competente de recursos hídricos, quando a ligação estiver situada em trecho não atendido com água tratada;

III - para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;

IV - quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados *in natura* na rede pública de esgotamento sanitário;

V - quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias das redes públicas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação.

§ 1º Para os demais casos deverá ser celebrado contrato de adesão.

§ 2º Deverá ser previsto no contrato específico para grandes usuários: a previsão de volume de água fornecida e/ou volume de esgoto coletado; e as condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda consumida, se houver

## CAPÍTULO III DA FATURA DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 90 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, fixadas as datas de vencimento.

Art. 91 Os serviços de coleta e tratamento de águas residuárias caracterizadas como despejo industrial poderão sofrer acréscimo de preço em função da carga poluidora dos despejos, previsto em Portaria tarifária da Agepan.

§ 1º Os despejos industriais e hospitalares que, por sua natureza, não puderem ser coletados diretamente pela rede de esgotamento sanitário deverão ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas, de acordo com a legislação vigente e as normas do prestador de serviços.

§ 2º Para o tratamento referido no § 1º, os respectivos projetos deverão ser aprovados pelo Órgão Ambiental competente e pelo prestador de serviços, quanto às condições de lançamento destes efluentes tratados.

Art. 92 A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação no endereço da unidade usuária.

§ 1º Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:

I - 05 (cinco) dias úteis para todas as categorias de usuários, ressalvada a mencionada no inciso II;

II - 10 (dez) dias úteis para a categoria de usuário Público; e

III - 01 (um) dia útil nos casos de desligamento a pedido do usuário, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

§ 2º O não recebimento da fatura não isenta o usuário da obrigação de sua quitação.

§ 3º O usuário pode receber a fatura em outro endereço que indicar, podendo o prestador de serviço cobrar por isso.

Art. 93 A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - nome do usuário;

II - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária e de entrega da fatura;

IV - número do medidor e do lacre;

V - leituras anterior e atual do hidrômetro;

VI - data da leitura anterior e atual;

VII - data provável da próxima leitura;

VIII - data de apresentação e de vencimento da fatura;

IX - consumo de água do mês correspondente à fatura;  
 X - histórico do volume consumido nos últimos 06 (seis) meses e média atualizada;  
 XI - valor total a pagar;  
 XII - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;  
 XIII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;  
 XIV - multa e mora por atraso de pagamento;  
 XV - os números dos telefones e endereços eletrônicos do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do prestador de serviços, das Ouvidorias do prestador e da Agepan;  
 XVI - indicação da existência de parcelamento pactuado com o prestador de serviços;  
 XVII - identificação de faturas vencidas e não pagas até a data;  
 XVIII - qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal nº 5.440/2005, e tabela com os padrões de referência;  
 XIX - aviso sobre a constatação de alta de consumo; e  
 XX - percentual de reajuste ou revisão da tarifa de água ou esgoto, e a data de início de sua vigência.

Art. 94 Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado o 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, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias

Art. 95 O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.

§ 1º Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

§ 2º Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o artigo 104.

§ 3º Caso o usuário tenha informado o pagamento em duplicidade ao prestador, este deverá efetuar a devolução em moeda corrente, em cheque ou depósito bancário no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da informação do usuário, sendo direito do usuário manifestar preferência pela inserção do crédito no faturamento seguinte.

Art. 96 Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar; e

II - faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição previsto na legislação.

Parágrafo único. No caso do inciso II, a devolução deverá ser efetuada em moeda corrente, em cheque ou depósito bancário, até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior, ou, por opção do usuário, por meio de compensação nas faturas subsequentes.

Art. 97 Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

I - quando houver diferenças a cobrar: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas;

II - quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no artigo 104;

III - quando a tarifa for estruturada por faixas, a diferença a cobrar ou a devolver deve ser apurada mês a mês e o faturamento efetuado adicional ou subtrativamente aos já realizados mensalmente, no período considerado, levando em conta a tarifa relativa a cada faixa complementar.

Art. 98 Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

I - à irregularidade constatada;

II - à memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de água;

III - aos elementos de apuração da irregularidade;

IV - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V - ao direito de recurso previsto nos §§ 1º e 3º deste artigo; e

VI - à tarifa utilizada.

§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias úteis a partir da comunicação.

§ 2º O prestador de serviços deliberará no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento do recurso, o qual, se indefrido, deverá ser comunicado ao usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 05 (cinco) dias úteis.

§ 3º Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 20 (vinte) dias, à Agepan, sendo recebido em seu efeito suspensivo.

§ 4º Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a improcedência ou incorreção do refaturamento, o prestador de serviços providenciará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável, não decorrente de dolo ou culpa do prestador de serviços.

§ 5º O usuário deverá manter a adimplência sobre os demais pagamentos não relacionados ao objeto reclamado, os quais devem ser viabilizados pela distribuidora quanto a sua emissão.

Art. 99 Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro, onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 36 (trinta e seis) meses.

§ 1º O consumo mensal a ser utilizado para fins de faturamento será calculado com base na média do setor comercial.

§ 2º O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e cobrança do débito decorrente da situação descrita no *caput* deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressalvando-se quando o usuário comprovar efetivamente o tempo em que é o responsável pela unidade usuária, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

Art. 100 A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I - demolição da edificação;

II - fusão de economias;

III - incêndio;

IV - interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data do pedido do usuário ou, quando a iniciativa for do prestador de serviços, de sua anotação no cadastro do prestador de serviços, não tendo efeito retroativo.

Art. 101 O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os serviços constantes na tabela de serviços do prestador:

§ 1º Não será cobrada a primeira vistoria realizada para pedido de serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

§ 2º A cobrança dos serviços previstos neste artigo é facultativa e só poderá ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo prestador de serviços, dentro dos prazos estabelecidos.

§ 3º A cobrança de qualquer serviço obrigará o prestador de serviços a implantá-lo em toda a sua área de delegação, para todos os usuários, ressalvado o serviço de religação de urgência.

§ 4º O prestador de serviços deverá manter, por período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços.

## CAPÍTULO IV DA COBRANÇA

Art. 102 As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do artigo 99, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) e correção monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente, desde que aprovado previamente pela Agepan.

§ 1º O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

§ 2º O prestador de serviços poderá efetuar a cobrança dos serviços na forma de duplicata especialmente emitida, sujeita esta a protesto e a execução.

Art. 103 Após o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

Art. 104 O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas, firmando com o usuário, um acordo de pagamento de dívida, que estabelecerá no mínimo, a forma de cobrança e seus respectivos valores, incluídos nas faturas.

Parágrafo único. É condição para o parcelamento de débito a celebração de Termo de Acordo e Confissão de Dívida firmada pelo usuário.

Art. 105 O prestador deverá encaminhar ao usuário, nos termos da Lei Federal nº 12.007/2009, em abril de cada ano, declaração de quitação anual relativa aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior.

Parágrafo único. O usuário que não for mais titular da fatura, quando da emissão da declaração de quitação anual de débitos, pode solicitá-la ao prestador de serviços.

## TÍTULO VII DAS INSTALAÇÕES OPERACIONAIS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

### CAPÍTULO I DAS CONDIÇÕES GERAIS DAS INSTALAÇÕES OPERACIONAIS

Art. 106 O prestador de serviços deverá zelar por suas instalações operacionais com relação à segurança, limpeza e organização, manutenção, identificação, bem como atender a todas as obrigações institucionais.

Art. 107 Aplicam-se a todas as instalações operacionais que compõem os sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário a existência de:

I - dispositivo de identificação em bom estado de conservação;

II - dispositivos de segurança (tela, cerca, guarda-corpo, passarela, muro ou grade, para-raios) em situações que houver risco à circulação de pessoas e/ou movimentação de materiais;

III - sinalização noturna; e

IV - dispositivos de segurança contra incêndio, conforme normas específicas.

Art. 108 O acesso de pessoas não autorizadas às instalações operacionais é proibido, sendo necessária a existência de dispositivos de proteção nas referidas instalações, devidamente sinalizados, e que impeçam esse acesso.

Art. 109 Todas as instalações, equipamentos e produtos dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como seus dispositivos, devem estar em estado adequado de conservação, pintura e limpeza.

Parágrafo único. Estão inclusos ainda no *caput* deste artigo as instalações elétricas, os quadros de comando e de força e as bombas das estações elevatórias.

Art. 110 É obrigatória a existência de conjunto motobomba reserva de recalque de água bruta, de água tratada e de esgoto, além de dispositivos de segurança contra transientes hidráulicos.

Art. 111 Não é permitida a ocorrência de vazamentos nas bombas, registros, tubulações e reservatórios dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Art. 112 Os produtos químicos relacionados ao tratamento de água e de esgoto devem ser armazenados de maneira adequada e em local próprio, dentro dos prazos de validade estabelecidos nas embalagens, não abrigando quaisquer outros tipos de materiais e/ou equipamentos.

§ 1º Os produtos a que se refere o *caput* deste artigo devem estar acondicionados e dispostos apropriadamente para evitar a exposição destes a intempéries climáticas.

§ 2º Nos locais em que houver manipulação de produtos químicos (como laboratórios e bancadas), é necessária a existência de chuveiro de emergência e demais equipamentos de proteção individual (EPI), conforme legislação de segurança do trabalho.

Art. 113 Os funcionários do prestador de serviços, próprios ou terceirizados, deverão usar vestimentas adequadas às suas atividades na prestação de serviços e, quando necessário, utilizar equipamento de proteção individual (EPI).

Art. 114 Os resíduos e efluentes gerados a partir dos processos de tratamento de água e de esgoto devem possuir disposição final adequada, respeitando as legislações ambientais vigentes.

§ 1º Os documentos que comprovarem a disposição final dos resíduos e efluentes citados no *caput* deste artigo devem constar nas instalações operacionais do prestador de serviços.

§ 2º O prestador de serviços será responsável pelo manejo, condicionamento, transporte e disposição ambientalmente adequada dos lodos e subprodutos resultantes das instalações operacionais e dos processos de tratamento.

§ 3º A água utilizada nas operações de lavagem e no processo de tratamento deverá ser recirculada ou descartada, desde que satisfaça as normas de lançamento ou de descargas aplicáveis.

§ 4º O prestador de serviços não poderá receber lodos, resíduos de tratamento preliminar de estações de tratamento de esgoto e de estações elevatórias de esgoto ou outros resíduos contaminantes na rede de esgotos, sejam próprios ou de terceiros.

§ 5º O prestador de serviços não poderá receber cargas concentradas de esgoto próprio ou de terceiros despejadas por caminhões limpa-fossa ou similares nas estações de tratamento de esgotos, a menos que esta tenha sido projetada ou adaptada para este fim.

Art. 115 Os efluentes gerados pelas instalações do prestador de serviços poderão ser lançados no corpo receptor, de forma tal que não ultrapasse os padrões estabelecidos em sua classificação, não afete a estética do local de sua descarga, nem possibilite condições desfavoráveis de odores e proliferação de insetos e vetores.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá requerer outorga preventiva – antes do licenciamento em fase prévia – e outorga de uso dos empreendimentos que fazem uso de água junto ao IMASUL e ANA.

Art. 116 O prestador de serviços deve dispor dos seguintes documentos para as instalações dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

I - Anotação de Responsabilidade Técnica junto ao Conselho de Classe do responsável pelos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II - licenciamento ambiental dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

III - planos de emergência e contingência para os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

IV - manual de operação das unidades dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

V – plano de gerenciamento de resíduos de serviços de saneamento básico nos termos da Lei Federal nº 12.305/2010.

Art. 117 Além do exposto nos artigos deste Título, as condições de operação e manutenção da prestação dos serviços devem também obedecer às legislações ambientais, de recursos hídricos, de saúde pública, de segurança do trabalho e normas gerais da ABNT.

## CAPÍTULO II DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (SAA)

Art. 118 As áreas das captações superficiais de água bruta devem passar por constantes manutenções de modo que não haja ocorrência de assoreamento e/ou presença de materiais sobreanadentes que comprometam o processo.

§ 1º O entorno da área da captação deve apresentar boas condições de limpeza e iluminação, não permitindo a disposição de resíduos no local.

§ 2º Aplica-se à área de captação a existência de um perímetro sanitário que garanta a segurança da atividade, prevenindo o acesso a terceiros.

Art. 119 Deve-se observar na captação subterrânea a existência de poços com estrutura apropriada como tampa e laje de proteção e facilidade de realização de trabalhos de manutenção.

Art. 120 O prestador de serviços deve comunicar, de imediato, à Agepan e às autoridades competentes sanitárias, ambientais e de gestão de recursos hídricos, acidentes de contaminação que afetem a água bruta fornecida às estações de tratamento, identificando as medidas necessárias e adotando aquelas de sua responsabilidade, para detectar e impedir que o agente contaminante e/ou a água contaminada ingresse nas estações de tratamento.

Art. 121 A estação de tratamento de água deve apresentar macromedidor de vazão de água tratada com caixas de proteção e inspeção, possuindo tampas ou grade de proteção adequada.

Parágrafo único. Todo entorno da estação de tratamento de água e dos seus respectivos canais deverão ser providos de grade de proteção.

Art. 122 Os dutos condutores de produtos químicos da estação de tratamento de água devem estar dispostos de modo que não haja sobreposição com outros materiais e equipamentos, evitando por em risco a integridade dos mesmos.

Art. 123 A água que o prestador de serviços fornecer para consumo humano deverá atender integralmente aos requisitos de qualidade estabelecidos pela legislação vigente do Ministério da Saúde.

Parágrafo único. O prestador de serviços controlará, de acordo com a Portaria do Ministério da Saúde, a qualidade e a potabilidade da água por ele distribuída para consumo humano com a finalidade de mantê-las nos padrões e níveis estabelecidos.

Art. 124 Diante de qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável, o prestador de serviços deverá:

I - tomar todas as medidas necessárias para corrigir a situação e normalizá-la no mais curto prazo possível;

II - proteger o usuário mediante a adoção de medidas entre as quais as seguintes: cortar o fornecimento de água da rede e providenciar fornecimentos alternativos para os serviços essenciais; esgotar a água contaminada para local aceito pelas autoridades sanitárias, ambientais e de gestão dos recursos hídricos, e purgar o sistema de fornecimento, desinfetando-o, quando isto for possível; continuar o fornecimento de água, sempre que não estiver ameaçada a saúde da população, advertindo os usuários sobre as precauções que devem tomar ao consumi-la; em todos os casos, informar à Agepan, às autoridades locais e aos meios de comunicação, sobre a situação existente.

Parágrafo único. A comunicação aos usuários deverá ser imediata, não devendo transcorrer mais de 06 (seis) horas entre a constatação da anomalia e a comunicação.

Art. 125 As adutoras e linhas de recalque devem dispor de macromedidor e de equipamentos de proteção (ventosas, registros de descarga, registros de manobras, valvulas) em adequado estado de conservação, com suas respectivas caixas de proteção.

Art. 126 As instalações dos reservatórios devem conter os seguintes dispositivos:

I - indicador de nível de água;

II - escada de acesso e guarda-corpo, no caso dos reservatórios elevados e reservatórios apoiados com mais de 04 (quatro) metros de altura;

III - tela de proteção quando não houver cobertura;

IV - tampa de abertura de inspeção com dispositivo de travamento na cobertura; e

V - tubulações de ventilação.

§ 1º O prestador de serviços deverá realizar inspeção sanitária e análises específicas nos reservatórios de distribuição e acumulação, no mínimo a cada 3 (três) meses, para identificar a necessidade de limpeza e desinfecção.

§ 2º A limpeza dos reservatórios será realizada imediatamente após identificada a sua necessidade e será registrada em documento específico.

Art. 127 A rede de distribuição de água deve ser mantida em bom estado de conservação e limpeza, com o funcionamento adequado dos registros de manobra e de limpeza.

§ 1º Os ramais prediais da rede de distribuição devem estar aterrados adequadamente, ficando proibida a exposição destes.

§ 2º Devem ser apresentados detalhes da solução adotada, caso existam obstáculos que interfiram no assentamento e aterramento da rede.

Art. 128 O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão dinâmica disponível mínima de 10mca (dez metros de coluna de água), e máxima de 50mca (cinquenta metros de coluna de água), referida ao nível do eixo da via pública, em qualquer ponto da rede pública de abastecimento de água, sob condição de consumo não nulo.

Art. 129 O prestador de serviços assegurará o serviço de fornecimento de água 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.

Art. 130 Em caso de restrição de disponibilidade de água, o prestador de serviços adotará, além das ações previstas no plano de emergência e contingência, medidas de cunho não tarifário para incentivar a redução do consumo de água.

§ 1º O prestador de serviços poderá solicitar ao ente regulador mecanismos tarifários de contingência, o qual fará a análise e definirá eventuais valores de cobrança, e sua duração.

§ 2º Em função da restrição de disponibilidade de água, o prestador priorizará o abastecimento à serviços essenciais e à categoria residencial.

Art. 131 O prestador de serviços deverá dispor para suas unidades operacionais do sistema de abastecimento de água dos seguintes documentos:

I - cadastro georreferenciado do sistema de abastecimento de água;

II - croqui dos sistemas;

III - planta de pressões da rede de distribuição de água;

IV - outorga do uso da água dos mananciais utilizados na captação;

V - plano de amostragem aprovado pela Vigilância Sanitária.

### CAPÍTULO III DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO (SES)

Art. 132 O prestador de serviços deverá apresentar relatório anual de limpeza e desobstruções da rede coletora, com os bairros e endereços, por município, de maneira a identificar os pontos críticos de escoamento dos esgotos.

Art. 133 As estruturas de ventilação do poço seco e do poço de sucção necessitam estar desobstruídas e em adequado estado de conservação, além de apresentar tampas de inspeção.

Art. 134 As lagoas de tratamento não devem apresentar acúmulo de material sobrenadante e sedimentado.

Parágrafo único. As margens e taludes das lagoas devem estar em estado adequado de limpeza, conservação e manutenção.

Art. 135 O prestador de serviços deverá desenvolver Programas de Monitoramento dos Sistemas de Esgotamento Sanitário.

§ 1º O Programa de Monitoramento dos Sistemas de Esgotamento Sanitário deverá contemplar cada instalação operacional, bem como os pontos de coleta do sistema onde são lançados efluentes industriais com características domésticas, e ser executado pelo prestador de serviços.

§ 2º Os resultados das análises dos parâmetros obtidos no Programa de Monitoramento dos Sistemas de Esgotamento Sanitário serão utilizados para verificação da eficiência do tratamento e da adequação dos efluentes tratados aos padrões de lançamento da legislação ambiental.

### CAPÍTULO IV DOS REQUISITOS DE INFORMAÇÃO

Art. 136 O prestador de serviços utilizará instrumentos permanentes de medição para gerar informações referentes à:

I - vazão e volume de água captada, aduzida, tratada, distribuída e utilizada para outros fins (caminhão pipa, bombeiro, outros);

II - vazão e volume de esgoto na entrada da estação de tratamento de esgoto e vazão efluente da mesma.

Parágrafo único. Excepcionalmente, quando utilizar meios estimativos, o prestador deverá registrar em relatório específico o método, os parâmetros e o intervalo de tempo entre medições, que não poderá superar 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 137 O prestador de serviços manterá as informações referentes aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário organizadas e atualizadas, sendo obrigatório:

I - registro da numeração do hidrômetro, de seu lacre e das datas de instalação e de verificação;

II - croqui geral do sistema contendo a localização esquemática das unidades com suas características principais;

III - cadastro técnico atualizado das redes, contendo localização, diâmetro, extensão e tipo de material das tubulações; e

IV - registro sobre as condições de operação das instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. As informações deverão estar georreferenciadas sempre que possível.

Art. 138 Devem os prestadores de serviço fornecer, dentro dos prazos estabelecidos pelos órgãos responsáveis, as informações junto ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), vinculado ao Ministério das Cidades e ao Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade de Água para Consumo Humano (SISÁGUA), vinculado ao Ministério da Saúde e aos órgãos estaduais e municipais de vigilância sanitária.

## TÍTULO VIII DAS INFRAÇÕES E IRREGULARIDADES

### CAPÍTULO I DA TIPIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES E IRREGURALIDADES

Art. 139 Os usuários ficam sujeitos à ação fiscalizadora do prestador de serviços, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Portaria, dentro dos limites da legislação e dos atos de delegação dos serviços.

Art. 140 Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

I - intervenção nas instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário que possam afetar a eficiência dos serviços;

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

III - lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio ou que não atendam aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes, que:

a) sejam nocivos à saúde ou prejudiciais à segurança dos trabalhadores envolvidos nas operações de coleta, afastamento e tratamento de efluentes;

b) interfiram na operação e desempenho dos sistemas de tratamento;

c) obstruam tubulações e danifiquem equipamentos;

d) ataquem as tubulações, afetando a resistência ou durabilidade de suas estruturas; e

e) com temperaturas elevadas, acima de 40°C (quarenta graus centígrados).

IV - ligação de esgoto industrial sem a apresentação das licenças ambientais e outras autorizações emitidas pelos órgãos públicos;

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

VI - danificação proposta, inversão ou supressão do hidrômetro;

VII - ligação clandestina de água e 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 esgotos sanitários;

X - restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete ou no ramal;

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

XII - impedimento voluntário e/ou involuntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro e caixa de inspeção de esgoto pela prestadora de serviços;

XIII - desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;

XIV - violação do lacre da porta da caixa de proteção do hidrômetro;

XV - violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;

XVI - utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;

XVII - ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;

XVIII - ausência de abrigo de proteção do cavalete e hidrômetro, quando exigido pelo prestador de serviços;

XIX - instalação de aparelhos supressores de ar;

XX - lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto (CI); e

XXI - a prestação de informações falsas a operadora/prestadora dos serviços.

Parágrafo único. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento, sem que seja atendido o subitem 9.4 da Portaria nº 246/2000 do INMETRO, que determina: "Qualquer dispositivo adicional, projetado para ser instalado adjunto ao hidrômetro, deve ser submetido à apreciação por parte do INMETRO, com vistas a verificar se o mesmo influencia o desempenho metrológico do medidor".

Art. 141 Além de outras penalidades previstas nesta Portaria, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviços, sem prejuízo da comunicação aos órgãos de fiscalização, para as providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Art. 142 Quando o prestador de serviços identificar o lançamento de esgotos na rede de águas pluviais realizado pelo usuário, deverá denunciar às autoridades competentes.

Art. 143 Verificado pelo prestador de serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

I - lavratura de "Termo de Ocorrência de Irregularidade", numerado sequencialmente, em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações:

a) identificação do usuário ou responsável pela irregularidade;

b) endereço da unidade usuária;

c) número de identificação da unidade usuária;

d) atividade desenvolvida;

e) tipo de medição;

f) identificação e leitura do hidrômetro;

g) selos e/ou lacres encontrados;

h) descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;

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

j) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços.

II - entregar uma via do "Termo de Ocorrência de Irregularidade" ao usuário, que deve conter as informações que possibilite ao usuário solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria ou órgão equivalente do prestador de serviços e à Agepan;

III - caso haja recusa no recebimento do "Termo de Ocorrência de Irregularidade", o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento (AR);

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

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

a) aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;

b) na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

c) na impossibilidade de aplicação das alíneas anteriores, utilizar o maior consumo efetivamente registrado dentre os 3 (três) faturamentos imediatamente posteriores à regularização da medição, excluindo-se os faturamentos por média; ou

d) no caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas a e b, o valor do consumo será determinado tomando como base o último consumo anterior a irregularidade calculando os meses posteriores utilizando a tarifa vigente.

VI - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou agente designado, do usuário ou de seu representante legal ou, na ausência destes dois últimos, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o prestador de serviços, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

Parágrafo único. Comprovado pelo prestador de serviços ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário somente será responsável pelas diferenças de volumes de água e de esgoto excedentes apuradas no período sob sua responsabilidade, e sem aplicação de penalidade administrativa, exceto nos casos de sucessão comercial de má-fé.

Art. 144 É assegurado ao infrator o direito de recorrer ao prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do comunicado da irregularidade e/ou multa.

§ 1º Da decisão cabe recurso à Agepan no prazo de 20 (vinte) dias, contados da ciência da decisão do prestador de serviços.

§ 2º Durante a apreciação do recurso pelo prestador ou pela Agepan, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação.

## CAPÍTULO II DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA

Art. 145 Os serviços de abastecimento de água poderão ser suspensos, pelo prestador de serviços, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I - utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, violação nos equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, inclusive a utilização de qualquer dispositivo que promova sucção no ramal predial ou na rede de abastecimento de água;

II - revenda ou abastecimento de água a terceiros;

III - ligação clandestina ou religação de água à revenda do prestador;

IV - deficiência técnica ou de segurança das instalações do usuário que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

V - quando a forma da utilização pelo usuário interferir no desempenho dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

VI - quando não for solicitada a ligação definitiva de água depois de concluído o prazo concedido para ligação temporária;

VII - quando houver fusão de ramais prediais de água; e

VIII - lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, após comunicação ao órgão ambiental competente.

Art. 146 Os serviços de abastecimento de água também poderão ser suspensos, pelo prestador de serviços, nos casos de falta de pagamento das faturas relativas à prestação do serviço público.

§ 1º Nas hipóteses do *caput*, a suspensão dos serviços não será promovida de sexta-feira a domingo, na véspera e em feriado nacional, estadual ou municipal.

§ 2º A notificação de suspensão deve ter entrega comprovada ao usuário ou, alternativamente, ser impressa em destaque na própria fatura, garantido o sigilo, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão.

§ 3º A apresentação da quitação do débito à equipe responsável pelo desligamento do fornecimento de água, no momento anterior ao ato, impede sua efetivação.

Art. 147 A prestação dos serviços de esgotamento sanitário poderá ser suspensa pelo prestador de serviços:

I - quando identificada deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado, que ofereçam risco iminente de danos a pessoas ou bens;

II - no caso de lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, mediante prévia comunicação ao órgão ambiental competente; e

III - no caso de falta de pagamento das faturas relativa à prestação do serviço público.

Art. 148 O prestador de serviços também poderá suspender os serviços nos casos de inadimplemento do usuário decorrente do não pagamento de serviços não tarifados, observadas as disposições previstas nos §§ 1º e 3º do artigo 145.

## CAPÍTULO III DO RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS

Art. 149 Após cessado o motivo da suspensão, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

Art. 150 O prestador de serviços implantará procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 24 (vinte e quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

§ 1º Quando solicitada a religação de urgência, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e de

urgência; e

§ 2º Disponibilizar os serviços a todos os usuários, independente de sua categoria, nas localidades onde o procedimento for adotado.

## TÍTULO IX DAS ATRIBUIÇÕES DA AGENCIA REGULADORA

Art. 151 Cabe à Agepan resolver os casos omissos ou esclarecer as dúvidas suscitadas na aplicação desta Portaria, inclusive decidindo em segunda instância sobre as pendências entre o prestador de serviços e os usuários.

Art. 152 É condição de validade do instrumento ou da ação do prestador de serviços a homologação prévia pela Agepan relativa ao:

§ 1º Modelo adotado de Contrato de Adesão para prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

§ 2º Modelo e metodologia de enquadramento em regime especial de tarifa social ou de baixa renda que diverge do estabelecido pela Agepan.

§ 3º A aplicação de solução especial, em caso de restrição de disponibilidade de água nos termos do artigo 130 quando for impossível ou economicamente inviável a aplicação dos critérios técnicos definidos para a prestação dos serviços, e quando o caso indicar que o desabastecimento permanecerá por mais de 03 (três) dias.

§ 4º Tabela de Preços e Prazos dos Serviços, proposta pelo prestador de serviços.

§ 5º Parâmetros para fixação dos valores das multas aplicadas pelo prestador de serviços ao usuário, quando da constatação de irregularidades, nos termos do artigo 140.

§ 6º Critérios extraordinários propostos pelo prestador de serviços para cancelamento ou alteração da fatura nos termos do artigo 100.

§ 7º Outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, exceto aqueles já previstos no artigo 101.

Art. 153 Em caso de restrição de disponibilidade de água, o prestador de serviços adotará além das medidas previstas no plano de emergência e contingência, medidas de cunho tarifário e não tarifários para incentivar a redução do consumo de água.

Art. 154 Caberá à Agepan a fiscalização das instalações operacionais do prestador de serviços com a finalidade de identificar possíveis não conformidades que comprometam a prestação dos serviços.

Parágrafo único. A constatação de não conformidades por parte da Agepan irá gerar notificações ao prestador de serviços e este deverá realizar ações para atender às determinações e recomendações e/ou estará sujeito às penalidades, nos termos da Portaria específica.

Art. 155 O prestador de serviços deverá manter, nas formas: virtual, os registros das solicitações dos usuários e dos documentos referentes ao tratamento das respectivas solicitações, que deverão ser disponibilizados à Agepan sempre que requisitado pela agência.

Art. 156 A Agepan deverá receber todos os recursos submetidos pelo Poder Concedente, prestador de serviços ou pelo usuário, promovendo a mediação entre as partes envolvidas.

## TÍTULO X DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 157 Prazos mais benéficos aos usuários em sentido diverso sobre a prestação de serviços previstos específica e expressamente nos respectivos contratos de concessão e de programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Portaria.

Art. 158 O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Portaria, adotando procedimento único para toda a área de concessão outorgada.

Parágrafo único. Nesses casos, a Agepan poderá considerar o que dispuser o regulamento do prestador de serviços, desde que não contrário às normas reguladoras.

Art. 159 A presente Portaria aplica-se, no que couber, à Administração Pública Direta e Indireta, às empresas públicas e às empresas privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 160 Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Art. 161 No caso de descumprimento dos termos desta Portaria a Prestador de Serviço ficará sujeita às penalidades estabelecidas em Portaria específica da Agepan.

Art. 162 As omissões, dúvidas e casos não previstos nesta Portaria serão resolvidos e decididos pela Agepan em comum acordo com o Prestador de Serviços.

Art. 163 O prestador de serviços terá o prazo de 60 (sessenta) dias para providenciar as adequações que se fizerem necessárias para o devido cumprimento do presente normativo.

Art. 164 Esta Portaria entra em vigor a contar da data de 18 de setembro de 2017.

Campo Grande, 18 de setembro de 2017.

**YOUSSIF DOMINGOS**  
Diretor-Presidente

## ANEXO ÚNICO TERMÍNOLOGIA

I - adutora: tubulação principal de um sistema de abastecimento de água situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, ou entre esta e os reservatórios de distribuição;

II - verificação do hidrômetro: processo que visa conferir a regularidade do hidrômetro com os respectivos padrões, em relação aos limites estabelecidos pelas normas pertinentes;

III - água bruta: água da forma como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento;

IV - água tratada: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo humano, e que atende a portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade;

V - alto consumo: consumo mensal da unidade usuária, cujo valor medido ultrapassa em 50% (cinquenta por cento), no mínimo, a média aritmética dos últimos seis meses;

VI - caixa de ligação de esgoto: dispositivo padronizado ligado ao ramal predial de esgoto, situado, sempre que possível, no passeio público, que possibilite a coleta do esgoto, a inspeção e/ou a desobstrução do ramal predial, considerado o ponto de coleta de esgoto;

VII - categoria do imóvel: classificação da economia em função de sua ocupação ou sua finalidade;

VIII - cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, considerado o ponto de entrega da água no imóvel;

IX - ciclo de faturamento: período entre uma leitura e outra do medidor, correspondente ao faturamento de determinada unidade usuária;

X - coleta de esgoto: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação ambiental;

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

XII - consumo mínimo: volume mínimo por economia em metros cúbicos mensais constante na estrutura tarifária;

XIII - contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;

XIV - contrato de adesão: instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;

XV - corte da ligação: interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;

XVI - cota básica: menor volume de água atribuído a cada economia e considerado como base para faturamento da Tarifa Mínima, que coincidirá com o limite máximo da primeira faixa de consumo de cada categoria, em volume;

XVII - despejo não doméstico: efluente líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos;

XVIII - economia: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, cadastrada para efeito de faturamento;

XIX - empreendimento: instituição criada para desenvolver um negócio, uma empresa ou um projeto;

XX - estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;

XXI - fatura: documento comercial que apresenta o valor monetário total que dever ser pago pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes;

XXII - fiscalização: atividades de acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, no sentido de garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo Poder Público e a utilização, efetiva ou potencial, do serviço público

XXIII - fonte alternativa de abastecimento: suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento de água;

XXIV - hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a um imóvel;

XXV - grandes usuários: consideram-se grandes usuários aqueles que possuem consumo médio de água potável superior a 200 m<sup>3</sup> (duzentos metros cúbicos) por mês, conforme média apurada nos últimos 12 (doze) meses ou, para os novos empreendimentos e unidades usuárias, conforme projeção de consumo do projetista;

XXVI - greide: série de cotas que caracterizam o perfil de uma rua e dão as altitudes de seu eixo em seus diversos trechos;

XXVII - imediata execução e recomposição: responsabilidade do prestador de serviços em iniciar e terminar, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a recomposição de muros, passeios e pavimentos deteriorados pela ampliação ou manutenção das redes públicas de água e esgoto, levando-se em consideração o fluxo de pedestres e veículos e os casos de obras e serviços continuados;

XXVIII - imóvel factível: imóvel não conectado à rede do prestador de serviços e situado em logradouro provido de rede de distribuição de água e/ou coleta de esgotos sanitários;

XXIX - imóvel potencial: imóvel situado em logradouro desprovido de rede de distribuição de água e/ou esgotamento sanitário;

XXX - inspeção: fiscalização da unidade usuária, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do prestador de serviços, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;

XXXI - instalação predial de água: conjunto de tubulações, conexões, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados em imóvel de responsabilidade do usuário e a montante do ponto de entrega de água, empregados para a distribuição de água na unidade usuária;

XXXII - instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, conexões, equipamentos,

peças e dispositivos localizados em imóvel de responsabilidade do usuário e a montante do ponto de coleta de esgoto, empregados na coleta de esgotos;

XXXIII - lacre: dispositivo destinado a caracterizar a integridade e inviolabilidade do hidrômetro, da ligação de água ou da interrupção do abastecimento;

XXXIV - ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária;

XXXV - limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial, para restringir o volume fornecido de água;

XXXVI - loteamento: divisão de um terreno em lotes;

XXXVII - monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

XXXVIII - nível piezométrico: nível em que a água da rede de abastecimento se encontra à pressão atmosférica e é capaz de ser fornecida às edificações sem necessidade de bombeamento;

XXXIX - padrão de ligação de água: conjunto constituído pelo abrigo de proteção padronizado, cavalete, registro de esfera e dispositivos de controle ou de medição de consumo;

XL - plano de investimento: programação de investimentos do prestador nas infraestruturas e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, integrante do contrato de concessão, contrato de programa ou de outros compromissos assumidos pelo prestador;

XLI - ponto de entrega de água: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (alimentador predial) com o padrão de ligação de água, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

XLII - ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

XLIII - ponto de utilização: extremidade localizada nas instalações internas da unidade usuária que fornece água para uso a que se destina;

XLIV - ramal predial de água: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o padrão de ligação de água;

XLV - ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;

XLVI - rede pública de abastecimento de água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;

XLVII - rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento, sendo parte integrante do sistema público de coleta de esgotos;

XLVIII - registro: peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações;

XLIX - regulação: todo e qualquer ato que discipline ou organize determinado serviço público, incluindo suas características, padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos usuários e dos responsáveis por sua oferta ou prestação e fixação e revisão do valor de tarifas e outros preços públicos;

L - religação: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;

L1 - reservatório: instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;

LII - restabelecimento dos serviços: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços.

LIII - SAC (serviço de atendimento ao consumidor): sistema utilizado pelo prestador de serviços para tirar dúvidas dos clientes sobre produtos, serviços e ações de comunicação, para resolver problemas e receber feedback sobre o trabalho da empresa;

LIV - sistema condominal de esgoto: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, nível de quadra urbana, como unidade de esgotamento;

LV - sistema público de abastecimento de água (SAA): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reserva e distribuição de água potável;

LVI - sistema público de esgotamento sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

LVII - supressão da ligação: interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, suspensão da emissão de faturas e exclusão do cadastro comercial;

LVIII - suspensão: interrupção, corte no fornecimento, que não caracteriza descontinuidade definitiva nos serviços conforme as hipóteses previstas no art. 40 da Lei Federal nº 11.445/2007.

LIX - testada do imóvel: linha que separa de logradouro público uma propriedade particular, sendo ainda a largura total de um terreno ou construção;

LX - unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

LXI - usuário: pessoa física ou jurídica, proprietário e/ou inquilino, responsável por imóvel, atendido pelos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

LXII - vazamento oculto: vazamento de difícil percepção, cuja detecção na maioria das vezes é feita através de testes ou por técnicos especializados.

## PORTARIA AGEPLAN N° 148, DE 18 DE SETEMBRO DE 2017.

**Aprova o Contrato de Adesão de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário prestados aos municípios submetidos à regulação da Agepan.**

O **Diretor-Presidente** da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – **Agepan**, com base nas atribuições que lhe são conferidas no art. 4º, inciso I, alínea "g" da Lei Estadual n° 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e suas posteriores alterações, e no art. 18, inciso I do Decreto Estadual n° 14.443, de 6 de abril de 2016,

Considerando as competências da **Agepan** de controlar, fiscalizar, normatizar e padronizar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado de Mato Grosso do Sul, bem como as previsões constantes dos Convênios de Cooperação e dos Contratos de Programa celebrados no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul e seus municípios, e

Considerando a deliberação da Diretoria Executiva lavrada na Ata de Reunião Regulatória n° 25, de 04 de agosto de 2017.

**R E S O L V E:****CAPÍTULO I  
DO OBJETIVO**

Art. 1º Esta Portaria estabelece o Contrato de Adesão de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário aos municípios do Estado de Mato Grosso do Sul, fixando direitos e deveres para o prestador de serviços e os usuários dos serviços públicos.

Art. 2º O presente Contrato de Adesão, após assinatura, deverá ser disponibilizado para consulta ao usuário, nas unidades de atendimento e através do site do prestador de serviços.

Art. 3º As dúvidas suscitadas na aplicação desta Portaria serão resolvidas pelo Diretor-Presidente da Agepan.

Art. 4º O prestador de serviços terá o prazo de 60 (sessenta) dias para providenciar as adequações que se fizerem necessárias para o devido cumprimento do presente normativo.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor a contar da data de 18 de setembro de 2017.

Campo Grande, 18 de setembro de 2017.

**YOUSSIF DOMINGOS**  
Diretor-Presidente

**CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO PRESTADOR DE SERVIÇO NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

O PRESTADOR DE SERVIÇOS (COLOCAR RAZÃO SOCIAL, CNPJ e ENDEREÇO COMPLETO); e o USUÁRIO (COLOCAR NOME E IDENTIFICAÇÃO), responsável pela unidade usuária n° (NÚMERO DE REFERÊNCIA), situada na(o) (ENDEREÇO COMPLETO), em conformidade com a Lei Federal n° 11.445, de 5 de janeiro de 2007 e a Lei Estadual n° 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e suas posteriores alterações, aderem de forma integral a este Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário, conforme direitos e deveres constantes neste instrumento contratual.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS ao USUÁRIO.

1.1.1. As disposições deste Contrato se aplicam às unidades usuárias e aos usuários atendidos pelos serviços de água e/ou esgotamento sanitário.

1.1.2. Este Contrato contém as principais condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário entre as PARTES, sem prejuízo dos demais regulamentos expedidos pela Agepan.

1.2. Caso as PARTES celebrem contratos especiais de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, as regras do contrato especial, no que divergirem deste Contrato de Adesão, prevalecerão.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES**

Para os fins e efeitos deste Contrato são adotadas as seguintes definições:

2.1. CAIXA DE INSPEÇÃO: dispositivo destinado a permitir a transição entre o ramal interno e o ramal predial de esgoto, bem como a inspeção, limpeza, desobstrução, a partir do ponto de coleta de esgoto;

2.2. COLETA DE ESGOTO: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação ambiental;

2.3. CORTE DO FORNECIMENTO DE ÁGUA: suspensão ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;

2.4. CONSUMO DE ÁGUA: consumo de água potável utilizada na unidade usuária, medido em metros cúbicos (m³);

2.5. CONTRATO ESPECIAL DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTO: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;

2.6. ECONOMIA: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

2.7. FISCALIZAÇÃO: atividades de acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, no sentido de garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo Poder Público e a utilização, efetiva ou potencial, do serviço público;

2.8. INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados a jusante do ponto de entrega de água e

empregados para a distribuição de água na unidade usuária;

2.9. INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de tubulações, equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, a montante do ponto de coleta de esgoto, empregados na coleta de esgotos;

2.10. INTERRUPÇÃO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA: paralisação temporária do fornecimento de água para a conservação e manutenção da rede de distribuição, e em situações de casos fortuitos ou de força maior;

2.11. PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA: conjunto constituído pelo abrigo de proteção padronizado, cavalete, registro de espera e dispositivos de controle ou de medição de consumo;

2.12. PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (alimentador predial) com o padrão de ligação de água, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

2.13. PONTO DE COLETA DE ESGOTOS: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

2.14. PRESTADOR DE SERVIÇOS: o órgão ou entidade, inclusive empresa responsável pela prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

2.15. RAMAL PREDIAL DE ÁGUA: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o padrão de ligação de água;

2.16. RAMAL PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;

2.17. REGULAÇÃO: todo e qualquer ato que discipline ou organize determinado serviço público, incluindo suas características, padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos usuários e dos responsáveis por sua oferta ou prestação; e fixação e revisão do valor de tarifas e outros preços públicos decorrentes da prestação dos serviços públicos;

2.18. RELIGAÇÃO: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;

2.19. RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de corte;

2.20. TARIFA: valor monetário, fixado em reais, para cobrança dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;

2.21. SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO: interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, suspensão da emissão de faturas e exclusão do cadastro comercial;

2.22. UNIDADE USUÁRIA: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto; e

2.23. USUÁRIO: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador do serviço o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

3.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, a contar do início da prestação do serviço.

3.2. O presente Contrato de Adesão será disponibilizado no sítio eletrônico do Prestador de Serviços e nas unidades de atendimento presencial ao usuário.

**CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS DO USUÁRIO**

4.1. São direitos do usuário, dentre outros:

4.1.1. Receber a prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;

4.1.2. Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, dentre as 06 (seis) disponibilizadas pelo prestador de serviços, distribuídas ao longo do mês;

4.1.3. Receber a fatura com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis da data do vencimento ou, quando a unidade usuária for classificada como Categoria de Uso Pública, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis da data do vencimento;

4.1.4. Responder apenas por débitos relativos à fatura de consumo de água e/ou esgotamento sanitário de sua responsabilidade;

4.1.5. Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia para o registro de problemas operacionais e emergenciais, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio, permitindo o acompanhamento de sua demanda;

4.1.6. Ter acesso à estrutura de atendimento própria do prestador de serviços ou contratada com terceiros, por meio de funcionários, devidamente identificados e capacitados, e equipamentos que possibilite, de forma integrada e organizada, o pagamento de suas contas e encaminhamento de suas solicitações, reclamações e denúncias;

4.1.7. Ser comunicado, por escrito (carta, e-mail, SMS ou outro meio acessível ao usuário), no prazo de 15 (quinze) dias, sobre as providências adotadas para a solução das solicitações ou reclamações recebidas;

4.1.8. Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;

4.1.9. Ser informado, na fatura, sobre o percentual de reajuste ou revisão da tarifa de água ou esgoto, e a data de início de sua vigência;

4.1.10. Receber do prestador de serviços em abril de cada ano, declaração de quitação anual de débitos relativos aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior;

4.1.11. Ser resarcido em dobro, por valores cobrados e pagos indevidamente, salvo hipótese de engano justificável, não decorrente de dolo ou culpa do prestador de serviços;

4.1.12. Ter a água religada e/ou a coleta de esgoto restabelecida, no caso de suspensão

indevida, no prazo máximo de até 06 (seis) horas, a partir da constatação do prestador de serviços ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro, sem ônus para o usuário;

4.1.13. Em caso de corte indevido do fornecimento, o usuário tem o direito de receber o dobro do valor estabelecido para religação de urgência ou 20% (vinte por cento) do valor total da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária, o que for maior;

4.1.14. Ter a água religada e a coleta de esgoto restabelecida, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após o pagamento ou renegociação dos débitos, multa, juros e atualização de fatura pendente;

4.1.15. Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, que devem ser amplamente divulgadas pelo prestador de serviços através de rádio e jornal, bem como através das redes sociais, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;

4.1.16. Ter as leituras de consumo efetuadas pelo prestador de serviços, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias;

4.1.17. Receber do prestador de serviços na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme legislação vigente;

4.1.18. Receber a devolução no prazo de 05 (cinco) dias úteis dos valores pagos em duplicidade pelo usuário, contados da informação do usuário ao prestador de serviços, sendo direito do usuário manifestar preferência pela inserção do crédito no faturamento seguinte;

4.1.19. Ter realizada a aferição dos medidores sempre que houver indícios de erro de medição ou por solicitação do usuário;

4.1.20. Receber do Município, do Prestador de Serviços e da Agepan todas as informações necessárias para defesa dos interesses individuais ou coletivos; e

4.1.21. Receber do Prestador de Serviços as informações necessárias à utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

#### CLÁUSULA QUINTA – DOS DEVERES DO USUÁRIO

5.1. São deveres do usuário, dentre outros:

5.1.1. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações hidráulicas internas (tubulações, equipamentos e caixa d'água) da unidade usuária, de acordo com as normas e procedimentos da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), prestador de serviços e outros órgãos competentes;

5.1.2. Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados na unidade usuária, pela manutenção dos componentes do padrão de ligação e pelos lacres;

5.1.3. Permitir o livre acesso de empregados e representantes do prestador de serviços, desde que devidamente identificados, para fins de leitura dos medidores e realização de inspeções;

5.1.4. Pagar pontualmente pelos serviços recebidos, de acordo com o previsto na Portaria de Condições Gerais e consoante as tarifas vigentes, sob pena de suspensão dos serviços e cobrança compulsória dos valores devidos acrescidos de multas, juros de mora e atualização monetária;

5.1.5. Informar corretamente e manter sempre atualizados os seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços, sob pena de se manter responsável pela unidade usuária;

5.1.6. Prestar todas as informações necessárias ao correto preenchimento do cadastro do usuário, inclusive comunicando ao prestador de serviços quando da alteração categoria de usuário, responsabilizando-se pela veracidade das mesmas, sob pena aplicação das sanções previstas na legislação vigente;

5.1.7. Informar ao prestador de serviços quando deixar de ser usuário dos serviços em determinada unidade usuária;

5.1.8. Comunicar imediatamente ao prestador de serviços qualquer avaria no medidor, bem como o rompimento involuntário dos lacres;

5.1.9. Atender aos padrões e modelos estabelecidos pelo prestador de serviços para as instalações da ligação de água e de esgotamento sanitário;

5.1.10. Responsabilizar-se pelo aumento de consumo decorrente de vazamento na rede interna do imóvel, bem como as providências para o conserto;

5.1.11. Não realizar intervenções no ramal predial de água e/ou de esgoto, nem manipular ou violar o medidor, contribuindo para a permanência das boas condições dos sistemas bens públicos e responsabilizando-se pelas avarias cometidas no sistema público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;

5.1.12. Não derivar as tubulações das instalações prediais de água e/ou esgoto para atender outro imóvel;

5.1.13. Não despejar águas pluviais e esgoto industrial na rede coletora de esgoto e não lançar esgotos na rede coletora fora dos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços.

5.1.14. Consultar o prestador de serviços, anteriormente à instalação ou modificação de tubulações internas, quanto ao local do ponto de entrega de água potável e o de coleta do esgotamento sanitário;

5.1.15. Autorizar a entrada de prepostos do prestador de serviços, devidamente credenciados, nos imóveis que estejam ocupando para que possam ser executados os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário ou os serviços complementares, podendo inclusive, instalar os equipamentos necessários à sua regulação e prestação; e

5.1.16. Manter as instalações internas, tais como caixa de água, tubulações e conexões, dentre outras, sempre limpas e em condições de conservação e higiene adequadas.

5.2. A instalação hidráulica predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser também alimentada por outras fontes; e

5.2.1. A responsabilidade pela fonte alternativa, incluindo sua outorga junto ao órgão competente e controle da qualidade da água, são exclusivas do usuário.

#### CLÁUSULA SEXTA – DA INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA

6.1. Os serviços de abastecimento de água poderão ser suspensos, pelo prestador de serviços, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

6.1.1. Utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, violação nos equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, inclusive a utilização de qualquer dispositivo que promova sucção no ramal predial ou na rede de abastecimento de água;

6.1.2. Revenda ou abastecimento de água a terceiros;

6.1.3. Ligação clandestina ou religação de água à rede de abastecimento de água;

6.1.4. Deficiência técnica ou de segurança das instalações do usuário que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

6.1.5. Quando a forma da utilização pelo usuário interferir no desempenho dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

6.1.6. Quando não for solicitada a ligação definitiva de água depois de concluído o prazo concedido para ligação temporária;

6.1.7. Quando houver fusão de ramais prediais de água; e

6.1.8. Lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, após comunicação ao órgão ambiental competente.

6.2. Os serviços de abastecimento de água também poderão ser suspensos, pelo prestador de serviços, nos casos de falta de pagamento das faturas relativas à prestação do serviço público.

6.2.1. Nas hipóteses do item 6.2, a suspensão dos serviços não será promovida de sexta-feira a domingo, na véspera e em feriado nacional, estadual ou municipal;

6.2.2. A notificação de suspensão deve ter entrega comprovada ao usuário ou, alternativamente, ser impressa em destaque na própria fatura, garantido o sigilo, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão; e

6.2.3. A apresentação da quitação do débito à equipe responsável pelo desligamento do fornecimento de água, no momento anterior ao ato, impede sua efetivação.

6.3. A prestação dos serviços de esgotamento sanitário poderá ser suspensa pelo prestador de serviços:

6.3.1. Quando identificada deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado, que ofereçam risco iminente de danos a pessoas ou bens; e

6.3.2. No caso de lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, mediante prévia comunicação ao órgão ambiental competente.

6.4. O prestador de serviços também poderá suspender os serviços nos casos de inadimplemento do usuário decorrente do não pagamento de serviços não tarifados, observadas as disposições previstas nos subitens 6.2.1. ao 6.2.3. e na Cláusula Sétima.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DA EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

7.1. O prestador de serviços poderá executar serviços complementares aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que compreendidos em Tabela de Preços e Prazos de Serviços complementares, devidamente previsto em contrato e/ou homologados pela Agepan.

#### CLÁUSULA OITAVA – DAS CONDIÇÕES DE REAJUSTE

8.1. Os valores das tarifas de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário relativas ao presente contrato serão reajustados e/ou revisados, em conformidade com os instrumentos legais, contratuais e regulatórios.

#### CLÁUSULA NONA – DAS INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

9.1. Constitui infração passível de aplicação de penalidades, nos termos das normativas específicas da Agepan e nos termos da legislação vigente, a prática pelo usuário das seguintes ações ou omissões:

9.1.1. Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário que possam afetar a eficiência dos serviços;

9.1.2. Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública e interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;

9.1.3. Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio ou que não atendam aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes, que:

a) sejam nocivos à saúde ou prejudiciais à segurança dos trabalhadores envolvidos nas operações de coleta, afastamento e tratamento de efluentes;

b) interfiram na operação e desempenho dos sistemas de tratamento;

c) obstruam tubulações e danifiquem equipamentos;

d) ataquem as tubulações, afetando a resistência ou durabilidade de suas estruturas; e

e) com temperaturas elevadas, acima de 40°C (quarenta graus centígrados).

9.1.4. Ligação de esgoto industrial sem pré-tratamento e sem apresentação das licenças ambientais e outras autorizações emitidas pelos órgãos públicos e/ou entidades reguladoras, e ainda que não apresente características de esgotos domésticos estabelecidas pelo Prestador de Serviços;

9.1.5. Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass);

9.1.6. Danificação proposital, inversão ou supressão do hidrômetro;

9.1.7. Ligação clandestina de água e esgoto;

9.1.8. Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;

9.1.9. Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;

9.1.10. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete ou no ramal;

9.1.11. Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;

9.1.12. Impedimento voluntário e/ou involuntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro e caixa de inspeção de esgoto pela prestadora de serviços;

9.1.13. Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;

9.1.14. Violação do lacre da porta da caixa de proteção do hidrômetro;

9.1.15. Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;

9.1.16. Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;

9.1.17. Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;

9.1.18. Ausência de abrigo de proteção do cavalete e hidrômetro;

9.1.19. Instalação de aparelhos supressores de ar;

9.1.20. Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto; e

9.1.21. A prestação de informações falsas ao prestador dos serviços.

9.2. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador de serviços.

9.2.1. A multa máxima a ser aplicada será o maior dentre:

I – 20% (vinte por cento) do valor do consumo estimado devido ao prestador de serviços; ou

II – 30% (trinta por cento) do valor da fatura anterior à data da conduta infracional.

Parágrafo único. Em ambos os casos deverá ser feito ressarcimento dos danos materiais causados.

9.3. O direito de exigir o ressarcimento e de punir o infrator pelo cometimento de ato infracional fica limitado ao período de 05 (cinco) anos contados da ciência ou constatação da irregularidade.

9.4. Deverá o prestador de serviços observar o contraditório e a ampla defesa para a apuração e imposição de ressarcimento e punição ao usuário, nos mesmos prazos constantes da Portaria que rege o processo administrativo punitivo em face do prestador de serviços no âmbito da Agepan, inclusive informando o usuário do direito à apresentação de recurso perante à referida Agência de Regulação.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – DO ENCERRAMENTO DO CONTRATO

10.1. Este Contrato poderá ser encerrado nas seguintes situações:

10.1.1. Por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, nos termos e condições estabelecidas pelas Condições Gerais de Prestação de Serviços normatizadas pela Agepan;

10.1.2. Por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

a) corte da ligação por mais de 60 (sessenta) dias;

b) desapropriação do imóvel;

c) demolição da edificação ou ruina;

d) sinistro, quando for declarada perda total do imóvel pelos órgãos competentes; ou

e) comprovação de fusão de duas ou mais economias que venham a constituir-se em uma única economia.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. Incumbe à Agepan, no âmbito da presente relação contratual:

11.1.1. Regular e fiscalizar a prestação dos serviços atinentes ao presente Contrato de Adesão;

11.1.2. Fiscalizar o cumprimento pelo prestador de serviços e pelo usuário das normas sobre a prestação dos serviços e das cláusulas contratuais, zelando pela observância dos direitos, deveres e obrigações das partes;

11.1.3. Orientar as partes sobre a aplicação das normas e cláusulas do presente Contrato;

11.1.4. Mediar e solucionar, em última instância na esfera administrativa, os conflitos existentes entre o prestador de serviços e o usuário.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS RECURSOS E DAS COMPETÊNCIAS

12.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las ao prestador de serviços, por meio do número (COLOCAR O NÚMERO DO TELEFONE); inclusive na Ouvidoria através do (COLOCAR O NÚMERO DO 0800).

12.2. Nos casos de não atendimento de suas reclamações pelo prestador de serviços ou quando entender que não esteja sendo prestado de forma adequada, poderá contatar a Ouvidoria da Agepan, no telefone 0800 600 05 06.

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Este Contrato aplica-se a todas as categorias de usuários, conforme critérios estabelecidos pelas normativas da Agepan.

13.2. Além do previsto no presente Contrato aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pela Agepan relativas à prestação do serviço, bem como a Lei Federal nº 8.987/1995, a Lei Federal nº 11.445/2007, o Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente, o Código Civil.

13.3. Este Contrato poderá ser modificado por determinação da Agepan ou, ainda, diante de alterações de leis, decretos, deliberações ou atos normativos que regulamentam o serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário e que tenham reflexo na sua prestação, devendo o usuário ser avisado das modificações na fatura.

13.4. A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não implicará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO

14.1. Fica eleito o Foro da Comarca onde estiver situada a unidade usuária ou o domicílio do usuário para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

#### PORTARIA AGEPLAN N° 149, DE 18 DE SETEMBRO DE 2017.

Estabelece condições gerais para os procedimentos de fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

O Diretor-Presidente da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – Agepan, com base nas atribuições que lhe são conferidas no art. 4º, inciso I, alínea “g” da Lei Estadual nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e suas posteriores alterações, e no art. 18, inciso I do Decreto Estadual nº 14.443, de 6 de abril de 2016,

Considerando as competências da Agepan de controlar, fiscalizar, normatizar e padronizar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado de Mato Grosso do Sul, bem como as previsões constantes dos Convênios de Cooperação e dos Contratos de Programa celebrados no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul e seus municípios, e

Considerando a deliberação da Diretoria Executiva lavrada na Ata de Reunião Regulatória nº 25, de 04 de agosto de 2017.

#### RESOLVE:

##### CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Portaria estabelece, na forma que se segue, os procedimentos e as responsabilidades relativas às atividades de fiscalização realizadas pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – Agepan, na análise de dados e documentos e nas instalações do prestador de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário nos municípios abrangidos pela Agência, e os procedimentos de aplicação de penalidades.

##### CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins desta Portaria são adotadas as seguintes definições:

I – equipe de fiscalização: equipe formada por servidor da Agepan com apoio técnico de agente público, quando necessário;

II – fiscalização por monitoramento: atividade de fiscalização realizada por meio de acompanhamento contínuo de informações pré-estabelecidas pela Agepan, encaminhadas periodicamente pelo prestador de serviços, por município;

III - fiscalização programada: atividade de fiscalização realizada com base em cronograma estabelecido pela Agepan, com prévio aviso da data e horário da fiscalização ao prestador de serviços;

IV - fiscalização eventual: atividade de fiscalização realizada adicionalmente à fiscalização programada, com ou sem prévio aviso da data e horário da fiscalização ao prestador de serviços, em função de denúncias recebidas pela Agência, de solicitações formais de órgãos públicos ou da ciência de irregularidades por parte de qualquer agente público da Agepan, decorrente de situações excepcionais que possam comprometer a adequada prestação dos serviços públicos regulados;

V - não conformidades: procedimentos adotados pelo prestador de serviços que não estão de acordo com a legislação ou com as normas do setor de saneamento básico;

VI - legislação do setor de saneamento básico: leis federais, estaduais e municipais inerentes à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

VII - normas do setor de saneamento básico: decretos, portarias e outros atos administrativos expedidos por órgãos públicos, assim como as regras pactuadas em contratos administrativos e as normas regulatórias expedidas pela própria Agepan em relação à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

VIII - recomendação: medida facultativa a ser adotada pelo prestador de serviços, quando for aconselhável ajuste em sua conduta ou na prestação dos serviços, que não resulte de não conformidade;

IX - relatório de fiscalização: documento que apresenta o resultado final da fiscalização por monitoramento, programada e eventual realizada pela Agepan;

X - termo de vistoria: documento que relata, resumidamente e de forma clara, a fiscalização eventual realizada *in loco* pela Agepan, conforme modelo disponibilizado pela Agepan;

XI - auto de infração: documento através do qual se impõe penalidade ao prestador de serviços pelo fato do cometimento de infração à legislação ou às normas do setor de saneamento básico;

XII - termo de notificação: documento através do qual se determina ao prestador de serviços a apresentação de documentos e a adoção ou suspensão de ações ou condutas com o objetivo de regularizar não conformidades identificadas na fiscalização; e

XIII - termo de ajustamento de conduta (TAC): instrumento que estabelece compromissos a serem cumpridos pelo prestador de serviços no sentido de elidir as não conformidades constatadas nas ações de fiscalização, conforme determinado em norma específica.

##### CAPÍTULO III DA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Art. 3º O processo administrativo de fiscalização deverá ser aberto sob número de protocolo ou controle da Agepan, em autos individualizados para cada fiscalização a ser realizada, mediante capa identificadora, com folhas sequencialmente numeradas e juntada de documentos e expedientes preferencialmente em ordem cronológica de data, observando-se, no que couber, as regras e os princípios constantes da Lei Federal nº 9.784/1999 e normativos definidos pela Agepan.

### Seção I Da Fiscalização por Monitoramento

Art. 4º A fiscalização por monitoramento inicia com a lavratura do termo de abertura do processo Administrativo de Fiscalização por Monitoramento, com o recebimento das informações de cada município a serem fiscalizadas remotamente pela Agepan.

§ 1º As informações a serem fiscalizadas são pré-estabelecidas pela Agepan e deverão ser encaminhadas periodicamente pelo prestador de serviços.

§ 2º A fiscalização por monitoramento, a depender dos fatos diagnosticados, pode ensejar a realização de fiscalização eventual por parte da Agepan.

Art. 5º A fiscalização por monitoramento tem por objetivos:

I - analisar dados e indicadores de qualidade do serviço prestado nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II - monitorar a evolução dos indicadores e emitir alertas;

III - identificar não conformidades;

IV - subsidiar a elaboração de relatórios de desempenho; e

V - apontar assuntos relevantes para compor as Agendas de Trabalho de Fiscalização Programada.

§ 1º A fiscalização por monitoramento consiste no acompanhamento contínuo, por município, das atividades desempenhadas pelo prestador de serviços, auxiliando diagnósticos prévios com efeito preventivo.

§ 2º Na etapa de monitoramento, são emitidos alertas preventivos para correção imediata de falhas na prestação dos serviços, inclusive caráter de urgência.

§ 3º Estão inseridas na fiscalização por monitoramento o acompanhamento do desempenho operacional e econômico-financeiro do prestador, dos marcos executivos contratuais, dos investimentos realizados e programados e dos bens afetos à exploração do serviço.

Art. 6º A forma e as etapas da fiscalização por monitoramento serão definidas pela Agepan em ato normativo específico.

### Seção II Da Fiscalização Programada

Art. 7º A Fiscalização Programada tem por objetivos:

I - verificar as instalações, os instrumentos e os procedimentos utilizados pelos prestadores de serviços regulados de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

II - zelar para que a prestação do serviço se faça de forma adequada, primando pela regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação dos serviços públicos;

III - verificar as condições de atendimento aos usuários dos serviços públicos fiscalizados, inclusive concernente ao suporte telefônico, eletrônico e presencial relacionado às dúvidas, reclamações e solicitações;

IV - identificar as não-conformidades relativas ao descumprimento da legislação ou das normas do setor de saneamento básico; e

V - acompanhar e fiscalizar os investimentos e as metas previstas em contrato ou no Plano Municipal de Saneamento Básico.

Parágrafo único. Cabe à Diretoria de Regulação e Fiscalização – Área Saneamento Básico da Agepan ou ao profissional habilitado designado para este fim, a responsabilidade pela Ação de Fiscalização, incumbindo-lhe a condução dos procedimentos administrativos, as eventuais comunicações e as notificações relativas à fiscalização.

Art. 8º A Fiscalização Programada compreende as seguintes etapas:

I – lavratura do Termo de Abertura do Processo Administrativo de Fiscalização Programada, por Município, identificando o escopo da fiscalização, os prestadores de serviços a serem fiscalizados e a equipe responsável pela fiscalização;

II – comunicação ao prestador de serviços e ao Poder Concedente, preferencialmente por meio eletrônico e com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, podendo ser seguida de reunião prévia, a critério da Agepan;

III – solicitação de informações e documentos ao prestador de serviços e ao Poder Concedente, de acordo com as normas legais, regulamentares e contratuais;

IV – vistorias técnicas, caracterizadas por inspeções das unidades e sistemas do prestador de serviços objeto da fiscalização, realizadas pela equipe de fiscalização da Agepan, para verificação das condições físicas e operacionais e de atendimento dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

V – registro de imagens das não conformidades e demais situações relevantes para o Relatório de Fiscalização;

VI – medições e ensaios realizados pela equipe de fiscalização, inclusive com equipamentos da Agepan, para verificação da regularidade, qualidade e eficiência dos serviços prestados *in loco*;

VII – solicitação de informações complementares e novos documentos ao prestador de serviços ou a órgãos públicos, a fim de respaldar as conclusões e do Relatório de Fiscalização, em prazo a ser estabelecido pela Agepan e não inferior a 05 (cinco) dias úteis;

VIII – elaboração do Relatório de Fiscalização, contendo todas as análises de dados, informações e evidências apuradas durante a atividade de fiscalização, inclusive as não conformidades que poderão ser objeto da lavratura de Auto de Infração e as recomendações a serem adotadas pelos prestadores de serviços; e

IX – lavratura do Termo de Encerramento do Processo Administrativo de Fiscalização Programada.

§ 1º O prestador de serviços deverá designar entre seus quadros um representante responsável pelo recebimento de comunicações e envio de informações à Agepan

relativas à Ação de Fiscalização, devendo manter sempre os dados de contato atualizados, incluindo o nome do preposto do prestador de serviços, seu cargo, telefone, endereço eletrônico e outros meios disponíveis para contato, responsabilizando-se por mantê-lo permanentemente acessível.

§ 2º O uso das imagens constantes dos Relatórios de Fiscalização produzidos pela Agepan, deverão ser usados com a referência à fonte, dentro do contexto do Relatório de Fiscalização, a fim de manter a veracidade e fidedignidade da informação.

§ 3º No Termo de Notificação, poderá a Agepan recomendar e determinar, a qualquer tempo, sem prejuízo da apuração do cometimento de infração, a adoção ou suspensão de ações ou condutas com o objetivo de regularizar não conformidades identificadas na fiscalização.

§ 4º O não atendimento das recomendações e determinações constantes do Termo de Notificação poderá caracterizar situação agravante quando da aplicação de penalidade.

Art. 9º Na comunicação da Fiscalização Programada a Agepan informará ao prestador de serviços:

I - identificação e endereço da Agepan;

II - data do início da Ação de Fiscalização e data prevista para início e término de inspeções nas instalações do prestador de serviços fiscalizado;

III - local e discriminação da Ação de Fiscalização;

IV - identificação do responsável pela Ação de Fiscalização, com cargo, telefone e endereço eletrônico para contato; e

V - local e data da emissão da comunicação.

Parágrafo único. A Agepan poderá, a seu critério, solicitar reunião prévia com o prestador de serviços para explicitar os objetivos e métodos a serem adotados pela equipe de fiscalização, bem como solicitar informações eventualmente necessárias à Ação de Fiscalização Programada.

Art. 10 Os prazos relativos ao envio, pelo prestador de serviços, das informações serão definidos pelo responsável pela Ação de Fiscalização, que poderá prorrogá-los mediante solicitação do prestador de serviços, bem como solicitar, a qualquer tempo, complementações ou reiterar suas solicitações caso as considere não atendidas ou atendidas de forma insatisfatória.

Art. 11 A Ação de Fiscalização Programada será consubstanciada em Relatório de Fiscalização, que deverá conter, no mínimo:

I - identificação da Agepan e respectivo endereço;

II - identificação do prestador de serviços e respectivo endereço;

III - definição do escopo da fiscalização;

IV - data e horário de realização da fiscalização;

V - descrição clara e precisa dos fatos apurados;

VI - relação das não conformidades, com indicação da legislação e das normas infringidas, caso existentes;

VII - relação das recomendações, caso existentes;

VIII - identificação do responsável pela Ação de Fiscalização, com seu cargo, função e assinatura; e

IX - local e data do relatório.

Art. 12 O Termo de Encerramento do Processo Administrativo de Fiscalização Programada encerra a fase administrativa do processo administrativo de fiscalização programada.

### Seção II Da Ação de Fiscalização Eventual

Art. 13 A fiscalização eventual será realizada de ofício pela Agepan, através de denúncia realizada por terceiros ou mediante solicitação formal de órgão público, sempre que forem imputados fatos que em tese caracterizam não conformidades.

§ 1º A fiscalização eventual pode dar-se *in loco*, quando necessário para apurar situação específica incapaz de ser apurada somente através de solicitação de informações e/ou documentos ao prestador de serviços ou a terceiros.

§ 2º A fiscalização eventual realizada *in loco* será acompanhada da lavratura de Termo de Vistoria, que substitui o Relatório de Fiscalização.

§ 3º Quando não necessária a vistoria *in loco*, a fiscalização eventual observará, no que couber, o procedimento para a fiscalização programada.

§ 4º Compete à Diretoria de Regulação e Fiscalização – Área Saneamento Básico da Agepan definir se a fiscalização eventual dar-se-á *in loco* ou através de pedido de informações ou documentos.

Art. 14 A fiscalização eventual *in loco* compreende as seguintes etapas:

I – lavratura do Termo de Abertura do Processo Administrativo de Fiscalização Eventual, com identificação dos fatos a serem fiscalizados;

II – solicitação *in loco* de informações e documentos ao prestador de serviços ou a órgãos públicos, caso necessário, a fim de subsidiar a elaboração do Termo de Vistoria;

III – registro de imagens das não conformidades e demais situações relevantes para o Termo de Vistoria; e

IV – lavratura de Termo de Vistoria, caracterizado pela descrição dos fatos apurados *in loco* e das ações de inspeção realizados pela equipe de fiscalização da Agepan, para verificação dos fatos especificados no Termo de Abertura do Processo Administrativo de Fiscalização Eventual.

§ 1º A lavratura do Termo de Vistoria substitui o Termo de Encerramento do Processo Administrativo de Fiscalização Eventual.

§ 2º Poderá a Agepan expedir Termo de Notificação, determinando, sem prejuízo da

apuração do cometimento de infração, a adoção ou suspensão de ações ou condutas com o objetivo de regularizar não conformidades identificadas na fiscalização.

§ 3º Caso a fiscalização eventual não seja realizada *in loco*, adotar-se-á o mesmo rito e procedimento da fiscalização programada, salvo em relação à prévia comunicação ao prestador de serviços, que tomará conhecimento do processo administrativo de fiscalização eventual quando da notificação para apresentação de informações e documentos, em prazo a ser estabelecido pela Agepan e não inferior a 05 (cinco) dias úteis.

#### CAPÍTULO IV DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO

Art. 15 Proceder-se-á a abertura do processo administrativo punitivo mediante lavratura do Auto de Infração, nos mesmos autos do Processo de Fiscalização, quando haja comprovação de não conformidade na prestação dos serviços ou desatendimento das determinações nos prazos estabelecidos pela Agepan.

Parágrafo único. Caso o prestador de serviços tenha acatado as determinações constantes do Termo de Notificação, no prazo e nas condições estabelecidas pela Agepan, poderá o(a) Diretor(a) de Regulação e Fiscalização – Área Saneamento Básico, afastar a imputação da infração pelo prestador de serviços e, consequentemente, abster-se da lavratura de Auto de Infração, desde que não reincidente o prestador de serviços e inexista prejuízo direto aos usuários ou ao Poder Concedente, em decisão fundamentada e homologada pelo Diretor-Presidente da Agência.

Art. 16 O Auto de Infração será emitido, em regra, pelo Coordenador(a) da Câmara Técnica de Saneamento ou Coordenador(a) da Câmara Técnica de Regulação Econômica, conforme o caso, e será lavrado em 02 (duas) vias, permanecendo uma via nos autos do processo e a outra devendo ser entregue ao interessado, acompanhada de cópia do Termo de Vistoria ou do Relatório de Fiscalização, conforme o caso.

§ 1º O Auto de Infração conterá:

I - o local e a data da lavratura;

II - o nome, o endereço e a qualificação da autuada;

III - a descrição clara e precisa dos fatos ou dos atos constitutivos das infrações;

IV - a indicação dos dispositivos legais, regulamentares ou contratuais infringidos e as respectivas penalidades;

V - a indicação do prazo de 20 (vinte) dias para recolhimento da multa e/ou, se for o caso, apresentação de defesa;

VI - as instruções para o recolhimento da multa; e

VII - a identificação da autoridade autuante e a possibilidade de apresentação de defesa a ser dirigida à Diretoria de Regulação e Fiscalização – Área Saneamento Básico da Agepan, no prazo de 20 (vinte) dias do recebimento do Auto de Infração.

§ 2º Uma via do Auto de Infração será remetida ou entregue, para efeito de notificação, ao representante legal do prestador de serviços, ao seu procurador habilitado ou ao representante junto à Agepan designado pelo prestador de serviços, mediante registro postal com Aviso de Recebimento (AR) ou outro documento que comprove o respectivo recebimento.

§ 3º A interposição de defesa suspende o prazo para o pagamento da multa até ulterior decisão da Câmara de Julgamento da Agepan.

§ 4º Na fiscalização *in loco* poderá o agente público da Agepan responsável pela fiscalização lavrar, preferencialmente no local de fiscalização, o Auto de Infração, entregando cópia ao representante ou responsável pela não conformidade objeto da autuação.

§ 5º No caso do parágrafo anterior, deverá o agente público responsável pela autuação dar imediata ciência da lavratura do Auto de Infração à Diretoria Regulação e Fiscalização - Área Saneamento Básico da Agepan, competindo a esta, de ofício, anular, reformar ou ratificar o ato administrativo punitivo.

Art. 17 Após exaurido o prazo de apresentação de defesa pelo interessado e realizadas as eventuais diligências probatórias solicitadas pela defesa, serão os autos do processo administrativo encaminhados pela Diretoria responsável à Câmara de Julgamento da Agepan, que decidirá a respeito da autuação lavrada e das razões de defesa eventualmente apresentadas, podendo anular, reformar ou ratificar o Auto de Infração.

Parágrafo único. A decisão da Câmara de Julgamento que revogar ou anular Auto de Infração será objeto de homologação pela Diretoria Executiva da Agepan.

Art. 18 Da decisão proferida pela Câmara de Julgamento da Agepan cabe recurso administrativo à Diretoria Executiva da Agepan, no prazo de 20 (vinte) dias, contados da ciência da decisão prolatada.

§ 1º O recurso administrativo interposto tempestivamente goza de efeito suspensivo.

§ 2º O recurso será dirigido à Diretoria Executiva, que poderá anular, reformar ou ratificar, total ou parcialmente, a decisão prolatada.

§ 3º O recurso deverá ser julgado pela Diretoria Executiva da Agepan, nos termos do Regimento Interno.

§ 4º Da decisão da Diretoria Executiva da Agepan não caberá recurso administrativo.

§ 5º A autuada deverá ser cientificada da decisão da Diretoria Executiva da Agepan, através de seu representante legal ou de seu procurador habilitado, mediante registro postal com Aviso de Recebimento (AR) ou outro documento que comprove o respectivo recebimento.

#### CAPÍTULO V DO TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Art. 19 A critério exclusivo da Agepan, o processo administrativo sancionatório poderá ser suspenso pela celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com a Agência, no intuito de solucionar as não conformidades identificadas e aprimorar a qualidade e eficiência dos serviços oferecidos aos usuários.

§ 1º O não cumprimento do TAC implicará, além da sanção nele prevista, na imediata reabertura do processo administrativo punitivo, com a aplicação das penalidades previstas em lei, contratos e normativas expedidas pela Agepan.

§ 2º Para os fins desta Portaria, entende-se por TAC o instrumento jurídico que estabelece compromissos a serem cumpridos pelo prestador de serviços no sentido de elidir as não conformidades constatadas nas ações de fiscalização, com a estipulação de obrigações e penalidades pelo seu descumprimento.

§ 3º Do TAC deverá constar:

I – o nome e qualificação do Agente responsável integrante da equipe de fiscalização;

II – a descrição, em tese, da infração à qual estaria ele sujeito;

III – a condição suspensiva e a possibilidade de retomada do processo em virtude da mora ou descumprimento dos compromissos assumidos;

IV – os compromissos assumidos e as metas que deverão ser atingidas;

V – os prazos nos quais o agente se compromete a cumprir as metas assumidas;

VI – os mecanismos de monitoramento e acompanhamento dos compromissos;

VII – a declaração do prestador de serviços de que assume todos os compromissos constantes do TAC; e

VIII – as sanções, inclusive pecuniárias, pelo descumprimento das obrigações pactuadas.

Art. 20 A proposta de ajustamento de conduta poderá ser realizada pela Agepan ou pelo próprio interessado, mediante formalização e registro documental nos autos do processo administrativo, preservando-se a transparência e o controle social em torno dos procedimentos preparatórios para a celebração do Termo de Ajustamento de Conduta.

§ 1º O TAC será submetido à aprovação do Diretor-Presidente da Agepan.

§ 2º As metas de compromissos objeto do referido termo deverão, no seu conjunto, ser compatíveis com as obrigações previstas nos regulamentos e/ou contratos de programa ou concessão da prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

#### CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21 Compete ao(a) Diretor(a) de Regulação e Fiscalização – Área Saneamento Básico, sempre que solicitado(a), reportar-se ao Diretor-Presidente em relação a todos os fatos e as circunstâncias atinentes às ações de fiscalização, observadas as competências e os limites estabelecidos pela Lei Estadual nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e suas posteriores alterações.

Art. 22 As decisões da Agepan deverão ser fundamentadas e publicadas no Diário Oficial do Estado.

Art. 23 Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, iniciando-se e encerrando-se em dia útil da semana, devendo os dias ser contados de forma corrida.

Art. 24 Começa a correr o prazo da ciência inequívoca da parte ou do interessado, sendo que, quando a citação ou intimação for pelo correio, conta-se o prazo a partir do recebimento da correspondência pela parte ou interessado.

Art. 25 A Agepan, em qualquer fiscalização, poderá efetuar ou propor às autoridades competentes o embargo de obras ou serviços e a interdição das instalações que ponham em risco a integridade física ou patrimonial de terceiros, sem prejuízo de outras penalidades.

Parágrafo único. Na hipótese de embargo de obras ou serviços e de interdição de instalações, deverá a Agepan dar ciência ao titular dos serviços e aos demais órgãos públicos competentes, conforme o caso.

Art. 26 As dúvidas suscitadas na aplicação desta Portaria serão resolvidas pelo Diretor-Presidente da Agepan.

Art. 27 O prestador de serviços terá o prazo de 60 (sessenta) dias para providenciar as adequações que se fizerem necessárias para o devido cumprimento do presente normativo.

Art. 28 Esta Portaria entra em vigor a contar da data de 18 de setembro de 2017.

Campo Grande, 18 de setembro de 2017.

**YOUSSIF DOMINGOS**  
Diretor-Presidente

**PORTEIRA AGEPLAN N° 150, DE 18 DE SETEMBRO DE 2017.**

Aprova as condições mínimas necessárias para a celebração de contratos especiais com grandes usuários pelos Prestadores de Serviços Regulados pela Agepan.

O Diretor-Presidente da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – Agepan, com base nas atribuições que lhe são conferidas no art. 4º, inciso I, alínea "g" da Lei Estadual nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e suas posteriores alterações, e no art. 18, inciso I do Decreto Estadual nº 14.443, de 6 de abril de 2016, Considerando as competências da Agepan de controlar, fiscalizar, normatizar e padronizar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado de Mato Grosso do Sul, bem como as previsões constantes dos Convênios de Cooperação e dos Contratos de Programa celebrados no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul e seus municípios, e

Considerando a deliberação da Diretoria Executiva lavrada na Ata de Reunião Regulatória nº 25, de 04 de agosto de 2017.

#### RESOLVE:

Art. 1º Esta Portaria estabelece as condições mínimas necessárias para a celebração de Contrato Especial com Grandes Usuários pelo Prestador de Serviços, nos municípios do Estado de Mato Grosso do Sul.

Art. 2º O Prestador de Serviços poderá celebrar contratos especiais com grandes usuários

da categoria comercial, industrial ou poder público.

§ 1º Consideram-se grandes usuários os que possuem consumo médio mensal de água potável superior a 100 m<sup>3</sup> (cem metros cúbicos), conforme média apurada nos últimos 12 (doze) meses ou, para os novos empreendimentos e unidades usuárias, conforme projeção constante dos estudos arquitetônicos;

§ 2º Poderá também o Prestador de Serviços celebrar Contrato Especial com Grande Usuário de água bruta, para uso em processo industrial, observadas as regras e condições estabelecidas pela legislação de recursos hídricos e pelo órgão estadual responsável;

§ 3º É vedada a celebração de contratos especiais com usuários dotados apenas de ligação de esgoto.

§ 4º Poderá o Prestador de Serviços celebrar Contrato Especial com Grande Usuário da categoria residencial, desde que a média apurada nos últimos 12 (doze) meses comprove um consumo médio mensal superior a 200 m<sup>3</sup> (duzentos metros cúbicos).

Art. 3º Os contratos devem obrigatoriamente descrever, no mínimo, os serviços contratados, os direitos e obrigações das partes, o prazo de vigência do contrato, a Estrutura Tarifária na vigência do contrato, as penalidades pelo descumprimento do contrato e a especificação da demanda garantida.

§ 1º Poderá ser celebrado nos contratos especiais disciplinados nesta Portaria, preço diferenciado do m<sup>3</sup> (metro cúbico) em relação à Estrutura Tarifária, para fornecimento de água bruta, previamente homologado pela Agepan, em decorrência das peculiaridades da prestação de serviços.

§ 2º O prestador de serviços poderá ofertar desconto máximo de 20% (vinte por cento) sobre o valor calculado para o fornecimento de água e coleta de esgoto vigente na estrutura tarifária do município, conforme o caso, de acordo com as seguintes tabelas:

Consumo médio de água para as categorias comercial, industrial e poder público	% máximo de desconto por faixa
100 a 200 m <sup>3</sup>	10 %
201 a 300 m <sup>3</sup>	15 %
Acima de 300 m <sup>3</sup>	20 %

Consumo médio de água para a categoria residencial	% máximo de desconto por faixa
200 a 300 m <sup>3</sup>	10 %
301 a 400 m <sup>3</sup>	15 %
Acima de 400 m <sup>3</sup>	20 %

§ 3º Poderão constar do contrato especial outras faixas intermediárias de desconto conforme o consumo de água medido, observados os limites constantes do parágrafo anterior.

§ 4º O contrato especial terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por iguais e sucessivos períodos.

§ 5º No contrato especial deverá constar cláusula expressa no sentido de que medidas de racionamento e contingenciamento do uso da água deverão ser observadas também pelos grandes usuários, mesmo que existente cláusula contratual de demanda mínima garantida.

Art. 5º Os Contratos Especiais com Grandes Usuários celebrados pelo Prestador de Serviços deverão ser encaminhados para registro e controle da Agepan assim que celebrados pelas partes.

§ 1º Deverá o Prestador de Serviços encaminhar à Agepan, juntamente com cada contrato especial, breve estudo da viabilidade técnica de fornecimento de água e justificativas da existência de interesse público na celebração de contrato especial com o respectivo Grande Usuário.

§ 2º O Prestador de Serviços deverá disponibilizar a todos os interessados formulário próprio para a celebração de Contrato Especial com Grande Usuário devendo manifestar-se de forma motivada e em ordem cronológica em relação ao pleito de cada interessado.

§ 3º O Prestador de Serviços disponibilizará em seu site relação de todos os Contratos Especiais com Grandes Usuários vigentes, em respeito ao princípio da transparência e publicidade.

Art. 6º Os Contratos Especiais com Grandes Usuários deverão ser obrigatoriamente formalizados e celebrados pelas partes, de comum acordo, nos limites e condições estabelecidas na presente Portaria.

Parágrafo único. Sempre que possível, deverão ser observadas as mesmas cláusulas e condições previstas para o Contrato de Adesão previsto em Portaria específica da Agepan.

Art. 7º As dúvidas suscitadas na aplicação desta Portaria serão resolvidas pelo Diretor-Presidente da Agepan.

Art. 8º O prestador de serviços terá o prazo de 60 (sessenta) dias para providenciar as adequações que se fizerem necessárias para o devido cumprimento do presente normativo.

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor a contar da data de 18 de setembro de 2017.

Campo Grande, 18 de setembro de 2017.

YOUSSIF DOMINGOS  
Diretor-Presidente

#### PORTEIRA AGEPLAN N° 151, DE 18 DE SETEMBRO DE 2017.

Dispõe sobre as penalidades aplicáveis aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul.

O Diretor-Presidente da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – Agepan, com base nas atribuições que lhe são conferidas no art. 4º, inciso I, alínea “g” da Lei Estadual nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e suas posteriores alterações, e no art. 18, inciso I do Decreto Estadual nº 14.443, de 6 de abril de 2016,

Considerando as competências da Agepan de controlar, fiscalizar, normatizar e padronizar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado de Mato Grosso do Sul, bem como as previsões constantes dos Convênios de Cooperação e dos Contratos de Programa celebrados no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul e seus municípios, e

Considerando a deliberação da Diretoria Executiva lavrada na Ata de Reunião Regulatória nº 25, de 04 de agosto de 2017.

#### RESOLVE:

##### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Esta Portaria determina as penalidades aplicáveis aos prestadores de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, define as hipóteses de aplicação e dá outras providências.

Art. 2º No caso de divergência quanto à definição e valoração das infrações ou quanto à correlação com as penalidades, prevalecerá o que constar na legislação específica do titular dos serviços ou nos contratos de concessão ou de programa, conforme o caso.

Art. 3º Para efeito de interpretação desta Portaria, entende-se por:

I – auto do infraction: documento através do qual se impõe penalidade ao prestador de serviços pelo fato do cometimento de infraction à legislação ou à normas do setor de saneamento básico;

II – contrato de programa ou concessão: instrumento pelo qual o titular delega ao prestador de serviços a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

III – determinação: a obrigação que deverá ser cumprida pelo prestador de serviços a fim de cessar ou corrigir situação caracterizada como não conformidade, restabelecendo situação de normalidade;

IV – economia: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cadastrada para efeito de faturamento;

V – sistema de abastecimento de água: conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reserva e distribuição de água potável;

VI – sistema de esgotamento sanitário: conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários;

VII – serviço adequado: é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no atendimento e modicidade das tarifas; e

VIII – unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto.

##### CAPÍTULO II DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES

###### Seção I Das Disposições Gerais

Art. 4º As infrações às disposições desta Portaria, bem como às normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis sujeitarão o infrator, conforme a sua natureza, às penalidades de advertência e/ou multa.

§ 1º Além da aplicação da penalidade de advertência ou multa, poderá ser estabelecido pela Agepan prazo para que o prestador de serviços proceda à adequação do serviço prestado ou da obra executada aos parâmetros definidos em lei, norma de regulação da Agepan, ou contrato de programa ou concessão.

§ 2º Caso o prestador de serviços tenha acatado às determinações constantes do Termo de Notificação, no prazo e nas condições estabelecidas pela Agepan, poderá o(a) Diretor(a) de Regulação e Fiscalização – Área Saneamento Básico afastar a imputação de infraction pelo prestador de serviços e, consequentemente, abster-se da lavratura de Auto de Infraction, desde que não reincidente o prestador de serviços e inexista prejuízo direto aos usuários ou ao Poder Concedente, em decisão fundamentada e homologada pelo Diretor Presidente da Agepan.

§ 3º A multa será aplicada e determinada mediante utilização de percentual sobre o valor do faturamento anual do prestador de serviços, limitada ao valor percentual máximo definido nesta Portaria ou em contrato de concessão ou de programa.

§ 4º A Agepan poderá definir percentual do valor arrecadado para aplicação no município de origem da multa, como investimentos nos sistemas de água e esgoto.

Art. 5º Considera-se reincidência a autuação em prática de infraction tipificada no mesmo dispositivo em que haja sido punida anteriormente, dentro do prazo de 02 (dois) anos contados da data de recebimento do primeiro Auto de Infraction e da lavratura do novo Auto de Infraction.

Parágrafo único. A reincidência de infraction, dentro do período de 12 (doze) meses subsequentes à imposição da penalidade, sujeitará a delegatária a imposição de multa majorada em 100% (cem por cento) da penalidade imediatamente anterior, sem prejuízo de outras sanções previstas em dispositivo legal, regulamentar ou contratual.

Art. 6º Na fixação do valor final das multas serão consideradas a abrangência, a gravidade da infraction, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo prestador de serviços e a existência de sanção anterior nos últimos 02 (dois) anos.

Art. 7º Na hipótese da ocorrência concomitante de mais de uma infraction, serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as penalidades correspondentes a cada uma delas.

###### Seção II Das Infrações

Art. 8º A multa deverá observar o percentual máximo definido no contrato de programa ou de concessão, ou, nos casos omissos, os percentuais e valores estabelecidos nesta Portaria.

§ 1º Para fins de definição dos valores das multas, entende-se por valor do faturamento anual bruto as receitas oriundas da prestação de serviços de abastecimento de água

e esgotamento sanitário correspondente ao ano fiscal anterior à lavratura do Auto de Infração.

§ 2º Inexistindo faturamento no ano fiscal anterior, ou sendo este parcial, adotar-se-á como parâmetro de cálculo a projeção de faturamento bruto para o respectivo ano em que for lavrado o Auto de Infração.

Art. 9º É infração do Grupo I, de natureza levíssima, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - manter à disposição dos usuários, em locais acessíveis e visíveis, no escritório de atendimento ao usuário:

a) o livro para manifestação de reclamações;

b) as normas e padrões do prestador de serviços;

c) a tabela com as tarifas vigentes;

d) a tabela com os serviços cobráveis e prazo para sua execução;

e) as normativas da Agepan compiladas, disponibilizadas aos prestadores; e

f) os números de telefone do prestador de serviços e da Agepan;

II - manter organizado e atualizado o cadastro relativo a cada unidade usuária, com informações que permitam a identificação do usuário, sua localização, os valores faturados e o histórico de consumo dos últimos 05 (cinco) anos, bem como quaisquer outros dados exigidos por lei, contrato de programa ou concessão, ou regulamento dos serviços;

III - manter atualizado junto à Agepan e ao titular dos serviços o(s) nome(s) do(s) representante(s) legal(is) e o endereço completo, inclusive as respectivas formas de comunicação que possibilitem fácil acesso ao prestador de serviços;

IV - manter registro atualizado do funcionamento das instalações e das ocorrências nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, conforme critérios definidos na legislação aplicável; e

V - constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável conforme a Portaria que dispõe das Condições Gerais a serem observadas na Prestação de Serviços de água e Esgotamento Sanitário;

Art. 10 É infração do Grupo II, de natureza leve, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - atender as solicitações de serviços nos prazos e condições estabelecidas na legislação e/ou no contrato de programa ou concessão e tabela de serviços complementares vigente, incluindo-se nestes prazos os negociados entre o prestador de serviços e o usuário;

II - cumprir as normas relacionadas ao aviso prévio para a suspensão ou interrupção programada do fornecimento de água;

III - entregar a fatura ao usuário, na forma e nos prazos estabelecidos na legislação aplicável, conforme a Portaria que dispõe das Condições Gerais a serem observadas na Prestação de Serviços de água e Esgotamento Sanitário;

IV - dispor de pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, comprovado através de documento hábil;

V - prestar serviços de atendimento comercial somente através de pessoal com a devida identificação e o devido treinamento e capacitação, comprovado através de documento hábil;

VI - utilizar material, equipamento, instalação, quadro de pessoal, em condições adequadas e quantidade suficiente, de forma a garantir a prestação de serviço adequado ao usuário;

VII - manter as instalações do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em bom estado de limpeza, conservação, manutenção e organização; e

VIII - prestar informações quando solicitadas pelos usuários ou conforme determinado pela legislação aplicável, regulamento ou contrato de programa ou concessão.

Art. 11 É infração do Grupo III, de natureza moderada, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - disponibilizar ao usuário estrutura adequada, que atenda a lei de acessibilidade e esteja localizada em região central, possibilitando fácil acesso a empresa para o atendimento das suas solicitações e reclamações;

II - responder às reclamações do usuário, na forma e nos prazos estabelecidos em lei, contrato ou normas regulatórias;

III - efetuar a ligação, suspensão, religação ou qualquer outro serviço inerente ao abastecimento de água e esgotamento sanitário nas unidades consumidoras, de acordo com os casos e prazos definidos em lei, contrato ou normas regulatórias;

IV - não suspender a prestação dos serviços enquanto a reclamação do usuário, comunicada ao prestador de serviços, estiver sendo objeto de análise por parte da Agepan, salvo por razões diversas do objeto da reclamação pendente;

V - encaminhar à Agepan as informações necessárias à elaboração dos indicadores utilizados para a apuração da qualidade dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e econômico-financeiros na forma e nos prazos estabelecidos em lei, contrato ou normas regulatórias;

VI - manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data, horário, o nome do atendente, o nome do usuário e o objeto da reclamação ou solicitação;

VII - instalar e manter macromedição adequada em todos os sistemas de abastecimento de água; e

VIII - manter a pressão nas redes de distribuição de água potável dentro dos limites e das condições estabelecidas nas normas vigentes.

Art. 12 É infração do Grupo IV, de natureza grave, sujeita à penalidade de advertência

ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - comunicar previamente aos usuários de interrupções programadas no fornecimento de água e/ou da coleta de esgoto dentro dos prazos pré-estabelecidos, com breve exposição de motivos;

II - comunicar à Agepan da suspensão e/ou da interrupção do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto, por mais de 06 (seis) horas, ao usuário que preste serviço público ou essencial à população;

III - comunicar imediatamente à Agepan e aos órgãos competentes situações de emergências que possam resultar na interrupção da prestação dos serviços ou causem transtornos à população;

IV - cumprir qualquer determinação da Agepan, na forma e no prazo estabelecido, salvo se objeto de contestação formal por parte do prestador de serviços e enquanto pendente de análise pela Diretoria de Regulação e Fiscalização – Área Saneamento Básico da Agepan;

V - realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa e/ou apuração do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com a legislação aplicável, o contrato de concessão ou de programa ou às normas regulatórias;

VI - comunicar, imediatamente, aos órgãos competentes a descoberta de materiais ou objetos estranhos às obras, que possam ser de interesse geológico ou arqueológico;

VII - cumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação ou operação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

VIII - instalar equipamentos de medição de água nas unidades usuárias, nos termos e casos previstos em lei, regulamento ou contrato de programa ou concessão;

IX - apurar e registrar, separadamente por município, os investimentos por fonte e origem de recursos, as receitas, as despesas e os custos de cada serviço, observadas as normas contábeis, societárias e regulatórias;

X - realizar, mantendo o devido registro, a limpeza dos reservatórios e da rede de distribuição de água, de acordo com a legislação aplicável e as normas técnicas;

XI - obter no prazo adequado junto às autoridades competentes as licenças, inclusive as ambientais, necessárias à execução de obras ou de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, ressalvadas as situações devidamente justificadas;

XII - remeter à Agepan, na forma e nos prazos estabelecidos, todas as informações e os documentos solicitados;

XIII - executar as obras de reparação do pavimento das vias públicas e dos passeios, reinstalar o mobiliário urbano e a sinalização viária horizontal e vertical, conforme as diretrizes, especificações técnicas e prazos estabelecidos nas normas municipais ou nos regulamentos;

XIV - cumprir as normas de gestão dos mananciais de abastecimento e das respectivas áreas de proteção;

XV - elaborar e manter atualizado planos de emergência e contingência conforme as disposições legais, regulamentares e contratuais;

XVI - registrar os bens afetos à exploração na contabilidade, em dimensão necessária e suficiente para que a qualquer tempo possa ser realizado o cálculo de eventual indenização relativa aos investimentos não amortizados pelas receitas emergentes da concessão, em conformidade com instrumento regulatório específico; e

XVII - manter escrituração contábil que permita ao município e ao regulador a efetiva e permanente análise dos resultados da exploração de serviços adicionais.

Art. 13 É infração do Grupo V, de natureza gravíssima, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - restituir ao usuário os valores recebidos sabidamente de forma indevida, nos prazos estabelecidos na legislação aplicável, no contrato de programa ou concessão ou nas normas de regulação;

II - dispor adequadamente a água e os resíduos resultantes da Estação de Tratamento de Água, dos Reservatórios e das Estações de Tratamento de Esgoto, conforme a legislação aplicável;

III - implementar, na forma e nos prazos previstos, as metas definidas e aprovadas nos Planos Municipais de Saneamento editados pelo titular dos serviços ou no contrato de programa ou concessão;

IV - realizar a contabilidade regulatória sempre em conformidade com as normas, procedimentos e instruções aplicáveis ao setor de saneamento básico;

V - manter registro, controle e inventário físico dos bens e das instalações relacionados à atividade desenvolvida e zelar pela sua integridade, inclusive aqueles de propriedade do titular dos serviços, em regime especial de uso;

VI - facilitar à fiscalização da Agepan o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização;

VII - atender aos requisitos de qualidade dos efluentes das Estações de Tratamento de Esgoto, conforme os padrões estabelecidos na legislação vigente;

VIII - efetuar a cessão ou transferência de bens vinculados aos serviços, a qualquer título, bem como dar em garantia estes bens, sem a prévia autorização da Agepan ou do titular dos serviços, nos termos definidos em contrato de concessão ou programa;

IX - conservar documentação de interesse da Agepan por 05 (cinco) anos ou mais, conforme exigências fixadas nas normas regulamentares e em contrato de concessão ou programa;

X - cobrar de forma indevida, do usuário, o pagamento das tarifas de água e esgoto, e demais serviços a serem prestados, conforme critérios e valores estabelecidos pelo titular dos serviços ou pela Agência de Regulação, salvo engano justificável;

XI - realizar auditoria e certificação dos investimentos em conformidade com as normas, procedimentos, disposições contratuais e instruções aplicáveis ao setor de saneamento básico;

XII – conceder a tarifa social ao usuário que tenha o direito comprovado, ou fazê-lo em desacordo com as previsões legais e regulamentares;

XIII – estabelecer medidas e procedimentos de racionamento e racionalização no abastecimento de água mediante prévia ciência da Agepan ou do titular dos serviços;

XIV – fornecer informação idônea à Agepan, ao titular dos serviços ou ao usuário;

XV – comunicar de imediato à Agepan e às autoridades competentes sanitárias, de meio ambiente e gestão de recursos hídricos, de acidentes de contaminação que afetem o fornecimento de água bruta;

XVI – comunicar de forma imediata aos usuários, à Agepan e aos demais órgãos públicos competentes qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável que possa colocar em risco a saúde da população; e

XVII – fornecer água, por meio do sistema público de abastecimento, dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação específica do Ministério da Saúde, salvo no caso de situações excepcionais e devidamente justificáveis, que não tenham importado em risco à saúde dos usuários.

### Seção III Da Advertência

Art. 14 A penalidade de advertência poderá ser imposta pela Agepan desde que nos 02 (dois) anos anteriores não exista sanção de mesma natureza

§ 1º Por simples culpa compreende-se as situações em que a conduta irregular seja praticada, por omissão ou comissão, com negligéncia, imperícia ou imprudéncia do prestador de serviços, em circunstâncias que não acarretem grave prejuízo aos usuários.

§ 2º Deverá ser aplicada a penalidade de multa sempre que a conduta irregular do prestador de serviços tenha se dado de maneira consciente, mesmo que sem a intenção de causar prejuízos a terceiros.

### Seção IV Das Multas

Art. 15 Na fixação dos valores das multas serão consideradas a gravidade da infração e as circunstâncias agravantes e atenuantes.

Parágrafo único. As infrações sujeitas às penalidades de multa serão divididas em 05 (cinco) grupos e classificadas de acordo com a Lei Estadual nº 2.766/2003, com o seguinte enquadramento:

I - grupo I: infração de natureza levíssima;

II - grupo II: infração de natureza leve;

III - grupo III: infração de natureza moderada;

IV - grupo IV: infração de natureza grave; e

V - grupo V: infração de natureza gravíssima.

Art. 16 A pena de multa será aferida em 02 (duas) etapas:

I – primeiramente, proceder-se-á à fixação da pena-base; e

II – posteriormente, sobre ela serão aplicadas as circunstâncias agravantes e atenuantes, de modo a determinar o valor final da penalidade.

Art. 17 A pena-base será calculada nos termos do art. 6º, aplicando-se a alíquota correspondente ao grupo da infração, conforme incisos deste artigo, ao valor do faturamento anual do prestador de serviços, da seguinte forma:

I – 0,1% (um décimo por cento) do faturamento anual do exercício anterior, se a infração for de natureza levíssima, correspondente ao Grupo 1, limitado ao valor de 210 (duzentas e dez) UFERMS por infração;

II – 0,3% (três décimos por cento) do faturamento anual do exercício anterior, se a infração for de natureza leve, correspondente ao Grupo 2, limitado ao valor de 415 (quatrocentos e quinze) UFERMS por infração;

III – 0,5% (cinco décimos por cento) do faturamento anual do exercício anterior, se a infração for de natureza moderada, correspondente ao Grupo 3, limitado ao valor de 620 (seiscentos e vinte) UFERMS por infração;

IV – 0,7% (sete décimos por cento) do faturamento anual do exercício anterior, se a infração for de natureza grave, correspondente ao Grupo 4, limitado ao valor de 1.250 (um mil duzentos e cinquenta) UFERMS por infração; e

V – 1,0% (um por cento) do faturamento anual do exercício anterior, se a infração for de natureza gravíssima, correspondente ao Grupo 5, limitado ao valor de 2.100 (duas mil e cem) UFERMS por Infração.

Art. 18 A ocorrência de cada uma das circunstâncias agravantes implica o aumento de 1/6 (um sexto) sobre a pena-base aferida.

Parágrafo único. Consideram-se circunstâncias agravantes:

I - ser o prestador de serviços reincidente, onde a mesma tenha ocorrido no período compreendido entre o 12º (décimo segundo) e 24º (vigésimo quarto) mês da data da primeira constatação, exceto se a punição anterior aplicada tenha sido advertência

II - decorrer da infração riscos à saúde ou ao meio ambiente, salvo se inerente à própria tipificação da infração; e

III - ter o prestador de serviços agido com dolo, salvo se inerente à própria tipificação da infração.

Art. 19 A ocorrência de cada uma das circunstâncias atenuantes implica redução de 1/6 (um sexto) sobre a pena-base aferida.

Parágrafo único. Consideram-se circunstâncias atenuantes:

I - ter o prestador de serviços adotado providências para evitar, minimizar ou reparar os efeitos danosos da infração;

II - ter o prestador de serviços comunicado à Agepan, voluntariamente, a ocorrência da infração; e

III - a ocorrência de equívoco justificável na compreensão das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes à infração, claramente demonstrado em processo.

Art. 20 O não recolhimento da multa no prazo estipulado no Auto de Infração, sem interposição de defesa ou recurso, ou no prazo estabelecido em decisão irrecorribel na esfera administrativa, acarretará a inscrição do valor correspondente na Dívida Ativa do Estado, com aplicação de juros e multa de mora, nos termos da legislação do Estado de Mato Grosso do Sul.

Art. 21 Toda multa deverá ser paga mediante depósito identificado em nome do prestador de serviços, em conformidade com as condições estabelecidas no Auto de Infração (AI), não sendo admitidas compensações, nem tampouco sua contabilização como custos para efeito de cálculo tarifário, devendo estes custos serem contabilizados separadamente, de modo que não onerem a tarifa pública.

Art. 22 Os valores das multas em razão da aplicação desta Portaria serão revertidos em favor da Agepan, nos termos da Lei Estadual nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e suas posteriores alterações.

§ 1º Poderá a Agepan destinar, total ou parcialmente, os valores arrecadados para promoção de política de educação e conscientização sobre o saneamento

§ 2º A Agepan poderá definir percentual do valor arrecadado para aplicação no município de origem da multa, como investimentos nos sistemas de água e esgoto.

### CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23 Os procedimentos administrativos a serem adotados nas reclamações de usuários e nas ações de fiscalização das instalações e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário observarão, no que couber, as disposições específicas da Agepan.

Art. 24 As decisões da Agepan deverão ser fundamentadas e publicadas no Diário Oficial do Estado.

Art. 25 A presente Portaria aplica-se, no que couber, aos prestadores de serviços vinculados à Administração Pública Direta e Indireta e às empresas privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios abrangidos pela atuação da Agepan.

Art. 26 As dúvidas suscitadas na aplicação desta Portaria serão resolvidas pela Diretoria Executiva da Agepan.

Art. 27 O prestador de serviços terá o prazo de 60 (sessenta) dias para providenciar as adequações que se fizerem necessárias para o devido cumprimento do presente normativo.

Art. 28 Esta Portaria entra em vigor a contar da data de 18 de setembro de 2017.

Campo Grande, 18 de setembro de 2017.

YOUSSIF DOMINGOS  
Diretor-Presidente

### AGÊNCIA ESTADUAL DE ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA PENITENCIÁRIO

**EXTRATO DO TERMO DE COOPERAÇÃO MÚTUA N.º 055/17/DTP/DAP/AGEPEN-MS  
PROCESSO - N.º 31/601.328/2017**

**PARTES** - AGÊNCIA ESTADUAL DE ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA PENITENCIÁRIO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL e OLIVEIRA ROCHA PRESTADORA DE SERVIÇOS LTDA-ME.

**OBJETO** - Utilização de mão-de-obra de internos dos regimes semiaberto, aberto e livremente condicional da Comarca de Dourados/MS, em atividades de serviços gerais, nas obras coordenadas pela empresa em Dourados/MS.

**VALOR** - A remuneração mensal devida a cada interno trabalhador será de 01 (um) salário mínimo nacional, alimentação e transporte.

**VIGÊNCIA** - 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura.

**AMPARO LEGAL** - Lei Federal N.º 7.210, de 11/07/1.984; Lei Federal N.º 8.666/93 e alterações.

**FORO** - Eleito o Foro da Comarca de Campo Grande, Estado do Mato Grosso do Sul.

**DATA DA ASSINATURA** - 15 de setembro de 2017.

**ASSINAM**- AUD DE OLIVEIRA CHAVES, Diretor-Presidente da AGEPE/MS e Orlando Barreto de Oliveira Rocha, sócio da OLIVEIRA ROCHA PRESTADORA DE SERVIÇOS LTDA-ME.

### TERMO DE DESIGNAÇÃO DE FISCAL DE CONTRATO

1. Trata-se de designação de servidor para acompanhamento e fiscalização da execução de contratação, nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e Portaria Agepen/MS nº 06, de 14 de Junho de 2017.

2. Fica(m) designado(s) o(s) servidor(es) abaixo indicado(s) para exercer(em) a função de fiscal do contrato celebrado entre a AGÊNCIA ESTADUAL DE ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA PENITENCIÁRIO - AGEPE/MS e a empresa UBERMAC COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA, conforme segue:

#### FISCAIS DO CONTRATO:

Nome: MANOEL SABINO NERY MATRÍCULA: 36878021  
Chefe do Núcleo de Transporte da Agepen-MS.

Nome: DEJAIR FERREIRA DE ARRUDA MATRÍCULA: 28154021  
Núcleo de Patrimônio da Agepen-MS.

#### REFERENTE:

PROCESSO N. 31/600.144/2017  
AGEPEN/MS CONTRATO N. 016/2017/

OBJETO: O Contrato refere-se à aquisição de 11 (onze) veículos furgão cela para transporte de presos, conforme especificações técnicas estabelecidos no Edital do Pregão nº 06/2016 – Anexo I-A, que é parte integrante da Ata, assim como a proposta vencedora, integram este instrumento, independente de transcrição. Descrição do objetivo: conforme Termo de Referência, Anexo I-A, Anexo I-B do Edital.

DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO: 04/08/2017

VIGÊNCIA: 12 meses

3. Compete ao fiscal do contrato o acompanhamento e a fiscalização do fornecimento do objeto ou da prestação do serviço, a fim de que as normas que regulam o instrumento contratual sejam devidamente observadas, anotando em registro próprio todas as ocorrências e reportando-se à Diretoria de Administração e Finanças/DAF quando necessária providência pertinente àquela.

Campo Grande/MS, 18 de Setembro de 2017.

AUD DE OLIVEIRA CHAVES  
Diretor-Presidente

## SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

## EXTRATO DE CONTRATO Nº 5/2022 - UASG 200354 - SR/PF/MS

Nº Processo: 08335.008961/2021-25.

Inexigibilidade Nº 2/2022. Contratante: SUPERINTENDENCIA REGIONAL NO ESTADO DO MS.

Contratado: 03.982.931/0001-20 - EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.SANESUL. Objeto: Fornecimento de água encanada e coleta e tratamento de esgotos a ser realizado pela contratada nas cidades de dourados, ponta porá, naviraí, corumbá e três lagoas, ms, onde funcionam as suas unidades descentralizadas, independentemente do endereço em que estiverem localizadas dentro de seu município correspondente..

Fundamento Legal: LEI 8.666 / 1993 - Artigo: 25. Vigência: 07/07/2022 a 31/12/2070. Valor Total: R\$ 150.000,00. Data de Assinatura: 07/07/2022.

(COMPRASNET 4.0 - 18/07/2022).

## SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM PERNAMBUCO

## EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 7/2022 - UASG 200398 - SR/PF/PE

Número do Contrato: 6/2018.

Nº Processo: 08400.007141/2018-90.

Pregão. Nº 2/2018. Contratante: SUPERINTENDENCIA REGIONAL NO ESTADO DE PE. Contratado: 09.676.022/0001-40 - SERVVALE SERVICOS GERAIS DO VALE DO SAO FRANCISCO EIRE. Objeto: O presente termo tem por objeto acrescer o quantitativo originalmente contratado, com fundamento na cláusula décima terceira e subcláusula 13.2 e, § 1º do art. 65 da lei nº 8.666/1993, no percentual de acréscimo 5,71% (cinco vírgula setenta e um por cento), que corresponde ao valor de r\$ 66.951,60 (sessenta e seis mil novecentos e cinquenta e um reais e sessenta centavos) do valor contratado.. Vigência: 01/07/2022 a 01/09/2022. Valor Total Atualizado do Contrato: R\$ 1.425.193,68. Data de Assinatura: 27/06/2022.

(COMPRASNET 4.0 - 27/06/2022).

## EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 2/2022 - UASG 200398 - SR/PF/PE

Número do Contrato: 3/2021.

Nº Processo: 08400.007172/2020-65.

Pregão. Nº 1/2021. Contratante: SUPERINTENDENCIA REGIONAL NO ESTADO DE PE. Contratado: 24.016.172/0001-11 - CETEST MINAS ENGENHARIA E SERVICOS S/A. Objeto: Suprimir, com fundamento no art. 65, inciso i, alínea "b", §§ 1º e 2º, da lei n.º 8.666/1993 e na cláusula décima terceira do contrato aditado, a partir da data de assinatura deste instrumento, o percentual de 12,44% (doze vírgula quarenta e quatro por cento) do valor contratado, correspondente a redução da quantidade de horas previstas para a equipe de engenheiro civil, engenheiro mecânico e engenheiro eletricista, passando das atuais 24 (vinte e quatro) horas mensais para 4 (quatro) horas mensais de cada profissional técnico de engenharia, representando o valor de r\$ 101.851,08 (cento e um mil oitocentos e cinquenta e um reais e oito centavos).. Vigência: 14/07/2022 a 05/03/2023. Valor Total Atualizado do Contrato: R\$ 1.038.154,89. Data de Assinatura: 14/07/2022.

(COMPRASNET 4.0 - 14/07/2022).

## SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM SÃO PAULO

## EXTRATO DE CONTRATO Nº 16/2022 - UASG 200360 - SR/PF/SP

Nº Processo: 08709.001462/2021-11.

Pregão Nº 9/2022. Contratante: SUPERINTENDENCIA REGIONAL NO ESTADO DE SP. Contratado: 21.377.768/0001-59 - ROGERIO GUEDES MENDES PAISAGISMO E JARDINAGEM. Objeto: 1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa para a prestação de serviços de manutenção e conservação das áreas verdes da delegacia de polícia federal em sorocaba, compreendendo a capina e a roçagem (mecânica e/ou manual), o recolhimento de galhos condenados ou caídos de árvores ou arbustos, a remoção e destinação adequada de todo e qualquer material, vegetal, lixo ou entulho provenientes da execução destes serviços, além do fornecimento de uniformes, equipamentos de proteção individual e coletivos, insumos e ferramentas necessárias para a perfeita execução dos serviços, que serão prestados nas condições estabelecidas no termo de referência, anexo do edital.

1.2. Este termo de contrato vincula-se ao edital do pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

item

descrição

unidade

quantidade

valor do m2

valor global/anual

01

prestação de serviço de capina e a roçagem (mecânica e/ou manual), o recolhimento de galhos condenados ou caídos de árvores ou arbustos, a remoção e destinação adequada de todo e qualquer material resultante da execução destes serviços, além do fornecimento de uniformes, equipamentos de proteção individual e coletivos, insumos e ferramentas.

m2

42.354,72 m2/ano

r\$ 0,28

r\$ 11.859,32.

Fundamento Legal: LEI 10.520 / 2002 - Artigo: 1. Vigência: 11/07/2022 a 18/07/2022. Valor Total: R\$ 11.859,32. Data de Assinatura: 11/07/2022.

(COMPRASNET 4.0 - 17/07/2022).

AVISO DE SUSPENSÃO  
PREGÃO Nº 1/2022

Comunicamos a suspensão da licitação supracitada, publicada no D.O.U em 07/07/2022 . Objeto: Pregão Eletrônico - Materiais diversos para manutenção predial (Elétrica, Hidráulica, Marcenaria, Ar Condicionado, Civil e Combate à Incêndio)

RODRIGO PIOVESANO BARTOLAMEI  
Superintendente Regional

(SIDEC - 18/07/2022) 200360-00001-2022NE111111

POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM ALAGOASAVISO DE LICITAÇÃO  
RDC ELETRÔNICO Nº 1/2022 - UASG 200129

Nº Processo: 08670002473202284. Objeto: Contratação de obra para a construção da DELEGACIA 13/02 de São Miguel dos Campos, para a Superintendência da Polícia Rodoviária Federal em Alagoas.. Total de Itens Licitados: 1. Edital: 20/07/2022 das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00. Endereço: Av. Durval de Goes Monteiro, 2882, Tabuleiro Dos Martins - Maceió/AL ou <https://www.gov.br/compras/edital/200129-99-00001-2022>. Entrega das Propostas: a partir de 20/07/2022 às 08h00 no site [www.gov.br/compras/pt-br/](https://www.gov.br/compras/pt-br/). Abertura das Propostas: 10/08/2022 às 14h00 no site [www.gov.br/compras/pt-br/](https://www.gov.br/compras/pt-br/). Informações Gerais: Pontuamos que devido o quantitativo de bytes além da capacidade do sistema, o Anexo IX do projeto básico não pode ser incluído no arquivo do edital ora disponibilizado, estando disponível no link: [https://drive.google.com/drive/folders/1QE\\_XnZJ9cPP2ObA-FZ4rNRFmiLZ7Dwjr?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1QE_XnZJ9cPP2ObA-FZ4rNRFmiLZ7Dwjr?usp=sharing)

IVAN ANDERSON BARBOSA CHAGAS  
Superintendente

(SIASGnet - 15/07/2022) 200129-00001-2022NE000020

## SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO AMAZONAS

## EXTRATO DE CONTRATO Nº 6/2022 - UASG 200110 - SRPRF-AM

Nº Processo: 08651.000321/2022-75.

Pregão Nº 26/2021. Contratante: SUPERINTENDENCIA REG. POL. RODV. FEDERAL-AM. Contratado: 09.135.430/0001-95 - DELVA FABRICACAO DE PECAS EM METAIS LTDA. Objeto: A aquisição de caixas confeccionadas em aço para desmuniciamento de armas de fogo, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no termo de referência, anexo do edital..

Fundamento Legal: LEI 10.520 / 2002 - Artigo: 1. Vigência: 14/07/2022 a 14/07/2023. Valor Total: R\$ 28.784,00. Data de Assinatura: 14/07/2022.

(COMPRASNET 4.0 - 18/07/2022).

## SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

## EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 4/2022 - UASG 200128 - SRPRF-MS

Número do Contrato: 19/2018.

Nº Processo: 08669.001766/2018-05.

Pregão. Nº 6/2018. Contratante: SUPERINTENDENCIA REG. POL. RODV. FEDERAL-MS. Contratado: 05.108.109/0001-60 - ARQUIVOTECA - CENTRAL DE GUARDA DE ARQUIVOS E DOCUMENTO. Objeto: Prorrogar o prazo de vigência do contrato nº 19/2018, por 12 (doze) meses, contemplando-se, nesta ocasião, o período de 17/07/2022 a 16/07/2023, nos termos do art. 57, inciso II, da lei n.º 8.666, de 1993; e reajustar o valor contratado, utilizando a variação do índice nacional de preços ao consumidor amplo (IPCA) no período de maio/2021 a abril/2022, nos termos da cláusula sexta do contrato nº 19/2018. Vigência: 17/07/2022 a 16/07/2023. Valor Total Atualizado do Contrato: R\$ 247.944,83. Data de Assinatura: 15/07/2022.

(COMPRASNET 4.0 - 15/07/2022).

## SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NA PARAÍBA

## EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 13/2022 - UASG 200122 - SRPRF-PB

Número do Contrato: 5/2021.

Nº Processo: 08663.008000/2020-18.

Pregão. Nº 3/2021. Contratante: SUPERINTENDENCIA REG. POL. RODV. FEDERAL-PB. Contratado: 10.665.003/0001-06 - WE COMERCIO E SERVICOS EIRELI. Objeto: O presente instrumento tem como objeto a prorrogação e repactuação da vigência do contrato administrativo nº 5/2021, que trata da contratação de serviços continuados de limpeza e conservação predial (áreas internas e externas), com disponibilização de mão de obra em regime de dedicação exclusiva.. Vigência: 19/07/2022 a 18/07/2023. Valor Total Atualizado do Contrato: R\$ 161.594,40. Data de Assinatura: 11/07/2022.

(COMPRASNET 4.0 - 11/07/2022).

## DIRETORIA-EXECUTIVA

## UNIVERSIDADE CORPORATIVA DA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL

## AVISO DE PENALIDADE

Processo Administrativo nº 08812.002414/2020-82.

Apuração de Descumprimento de Obrigações Editárias (Pregão nº 09/2020 - UASG 200229). Sancionador: Universidade Corporativa da Polícia Rodoviária Federal - UniPRF. Sancionada: IGUAÇU DESENVOLVIMENTO LTDA., CPNJ nº 17.453.147/0001-30. Penalidade: Impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo prazo de 30 (trinta) dias, contados da publicação deste. Decisão Administrativa nº 68/2022/CGA, de 26 de maio de 2022. Fundamento legal: art. 7º da Lei 10.520/02.

MARCELO VINICIUS PEREIRA

Coordenador-Geral

## DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA

## COORDENAÇÃO-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO

## RETIFICAÇÃO

NO EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 00001/2022 publicado no D.O de 2022-07-19, Seção 3. Onde se lê: EXTRATO DE Termo Aditivo: 2/2022. . Leia-se: EXTRATO DE Termo Aditivo: 1/2022.

(COMPRASNET 4.0 - 18/07/2022).