

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 503, DE 21 DE JULHO DE 2023

Aprova o Regulamento de Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário e Atendimento aos Usuários do Município de Rafard, e dá outras providências.

A DIRETORIA EXECUTIVA DA ARES-PCJ – AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DAS BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ (AGÊNCIA REGULADORA PCJ), no uso de suas atribuições e na forma da Cláusula 32ª, inciso III, do Protocolo de Intenções da ARES-PCJ, convertido em Contrato de Consórcio Público, e o artigo 29, inciso III, do Estatuto Social da ARES-PCJ e;

CONSIDERANDO:

Que os artigos 23 e 27 da Lei federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, definem os aspectos normativos em que as agências reguladoras editarão normas relativas às dimensões técnicas, econômicas e sociais de prestação dos serviços de saneamento básico;

Que os preceitos norteadores da Resolução nº 50, de 28 de fevereiro de 2014, e suas alterações, em especial os artigos 45 e 46, delimitam a forma e a obrigação dos prestadores de saneamento básico em editar Regulamento de Prestação de Serviços visando a divulgação do padrão normativo aos usuários;

Que o Município de Rafard, através do DMAE - Divisão Municipal de Água e Esgoto, responsável pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário do município, em conformidade com a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, e suas alterações, solicitou análise de seu Regulamento, disciplinando a forma de prestação e atendimento;

Que a Agência Reguladora PCJ, através da Nota Técnica nº 09/2023, concluiu que o Regulamento apresentado pelo DMAE atende ao conteúdo mínimo estabelecido pela Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, cumprindo todas as ressalvas;

Que, em face do cumprimento de todas as diretrizes, a Diretoria Executiva da ARES-PCJ, reunida em 21 de julho de 2023,

RESOLVE:

Art. 1º - Fica ratificado o teor da Nota Técnica nº 09/2023, com a consequente homologação do Regulamento de Prestação dos Serviços e Atendimento aos Usuários do Município de Rafard, cujo conteúdo em sua íntegra está inserido no Anexo A da presente Resolução.

Art. 2º - Para conhecimento ou consulta do usuário, o DMAE - Divisão Municipal de Água e Esgoto de Rafard, deverá disponibilizar nos locais de atendimento e de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico, ou em outros meios de comunicação, o Regulamento homologado, conforme preconiza o art. 46, da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, para imediata aplicação.

Art. 3º - Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação.

DALTO FAVERO BROCHI
Diretor Geral

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 503, DE 21 DE JULHO DE 2023

ANEXO A

DIVISÃO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE RAFARD – DMAE



**REGULAMENTO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

SUMÁRIO

TÍTULO I	6
DISPOSIÇÕES GERAIS	6
CAPÍTULO I	6
DAS DEFINIÇÕES	6
CAPÍTULO II	10
DOS PREÇOS PÚBLICOS E SERVIÇOS	10
CAPÍTULO III	11
DOS PRAZOS	11
TÍTULO II	11
SERVIÇOS DISPONÍVEIS	11
CAPÍTULO I	11
DO PROTOCOLO E EXPEDIENTE DE SERVIÇOS NÃO TARIFADOS	11
CAPÍTULO II	12
DO CADASTRO	12
CAPÍTULO III	13
DA LIGAÇÃO E SEPARAÇÃO DE ÁGUA	13
CAPÍTULO IV	14
DA LIGAÇÃO DE ESGOTO	14
CAPÍTULO V	14
DO FORNECIMENTO DE ÁGUA TRATADA	14
CAPÍTULO VI	16
DA COLETA E DO AFASTAMENTO DE ESGOTOS	16
CAPÍTULO VII	17
DO CORTE NO FORNECIMENTO A PEDIDO	17
CAPÍTULO VIII	17
DA REVISÃO DE CONTA DE ÁGUA	17
CAPÍTULO IX	18
DO FORNECIMENTO DE HIDRÔMETROS	18
CAPÍTULO X	18
DA MUDANÇA DE CAVALETE	18
CAPÍTULO XI	19
DO CORTE NO FORNECIMENTO DE ÁGUA POR INADIMPLÊNCIA	19
CAPÍTULO XII	19
DOS SERVIÇOS GERAIS	19
CAPÍTULO XIII	19
DA ANÁLISE E APROVAÇÃO DE PROJETOS	19
CAPÍTULO XIV	19
DA FISCALIZAÇÃO DE REDES	19
TÍTULO III	20
IRREGULARIDADES, PENALIDADES, INTERRUPÇÕES, PARCELAMENTOS E VAZAMENTOS	20
CAPÍTULO I	20
DAS IRREGULARIDADES, INFRAÇÕES E INTERRUPÇÕES DO FORNECIMENTO	20
SEÇÃO I	20
IRREGULARIDADES	20

SEÇÃO II	21
PENALIDADES.....	21
SEÇÃO III	21
INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO	21
CAPÍTULO II	23
DO PARCELAMENTO DE DÉBITOS	23
CAPÍTULO III	23
DO VAZAMENTO OCULTO.....	23
CAPÍTULO ÚNICO	24
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	24
ANEXO I	26
PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA.....	26
ANEXO II	28
PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	28

REGULAMENTO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE RAFARD

TÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES

Art. 1º Os serviços prestados pelo DMAE – Divisão Municipal de Água e Esgoto, que é próprio da Prefeitura de Rafard, serão cobrados através de preços públicos e tarifas na forma prevista em resolução específica da Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (ARES-PCJ) sobre o tema.

Art. 2º Adotam-se, no âmbito do DMAE, as seguintes definições:

I – Serviços públicos de abastecimento de água:

- a. Abrigo ou caixa padrão: local (reservado pelo proprietário/usuário) ou caixa padronizada (distribuída ou aprovada pelo DMAE) para instalação do cavalete;
- b. Adutora: canalização e/ou tubulação principal de um sistema de abastecimento de água, situada geralmente entre a captação e a estação de tratamento (ETA), ou entre esta e os reservatórios de distribuição ou setores de consumo;
- c. Água bruta: água conforme é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tipo de tratamento;
- d. Água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam aos padrões de potabilidade definidos pelo Ministério da Saúde;
- e. Água tratada: água submetida a tratamento pelo processo de simples desinfecção através de cloração, utilizando-se de bomba dosadora, que conta com produtos químicos à base de cloro, com o objetivo de inativar os micro-organismos patogênicos existentes na água, e fluoretação, que consiste na adição controlada de um composto de flúor na água distribuída para o consumo;
- f. Captação: local de retirada de água bruta, superficial ou subterrânea, que abriga ou não sistema de bombas de recalque;
- g. Cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, sendo considerado como o ponto de entrega de água tratada no imóvel;
- h. Controle da qualidade da água para consumo humano: conjunto de atividades exercidas de forma contínua pelos responsáveis pela operação de sistema ou solução alternativa de abastecimento de água, destinadas a verificar se a água fornecida à população é potável, assegurando a manutenção desta condição;
- i. Estação Elevatória de Água (EEA): conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água bruta ou tratada;

- j. Estação de Tratamento de Água (ETA): unidade composta de equipamentos, tubulações e instrumentos onde são processadas todas as atividades para tornar a água bruta captada em água tratada, própria para o consumo humano;
- k. Hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;
- l. Lacre: dispositivo de segurança destinado a preservar a integridade e inviolabilidade de medidores e da ligação de água em face de atos que possam prejudicar a medição e o sistema de abastecimento de água;
- m. Ramal predial: conjunto de tubulações, conexões e registro, compreendido entre a rede de distribuição até antes do cavalete;
- n. Reservatórios: instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento, assim como assegurar abastecimento próprio por certo período, com capacidade mínima de 500 litros para residência pequena, conforme critérios fixados na norma ABNT NBR 5626:1998, indicada pelo Decreto Estadual nº 12.342, de 27 de setembro de 1978, artigo 10, §1º;
- o. Solução alternativa coletiva de abastecimento de água para consumo humano: toda modalidade de abastecimento coletivo de água distinta do sistema público de abastecimento de água, incluindo, dentre outras, fonte, poço comunitário, distribuição por veículo transportador, e instalações condominiais horizontais e verticais.

II – Serviços públicos de esgotamento sanitário:

- a. Água de reúso: água proveniente do processo de tratamento de esgotos, não potável e fornecida dentro de padrões de qualidade estabelecidos por legislação estadual específica, destinada a usos diversos que não o consumo humano;
- b. Caixa de gordura: instalação com características próprias cuja finalidade é reter óleos, gorduras e restos de alimentos antes do efluente chegar à rede pública, cujo dimensionamento deve ocorrer conforme norma específica vigente;
- c. Caixa de inspeção (pontos de coleta de esgoto): é o ponto de conexão da(s) instalação(ões) predial(is) do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do DMAE em relação ao esgotamento sanitário;
- d. Coleta de esgoto: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;
- e. Coletor predial: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;
- f. Coletor tronco: rede pública constituída por tubulação de grande diâmetro, com objetivo de coletar das redes primárias e destiná-las às estações elevatórias ou ETE;
- g. Estação Elevatória de Esgotos (EEE): conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação dos efluentes (esgoto);
- h. Estação de Tratamento de Esgotos (ETE): unidade composta de conjunto de equipamentos, acessórios e tubulações para tratar os efluentes antes de lançá-los aos corpos hídricos, conforme legislação vigente;
- i. 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;
- j. 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;

- k. Rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento de esgoto, sendo parte integrante do sistema público de esgotamento sanitário;
- l. Sistema condominial de esgoto: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, como unidade de esgotamento;
- m. Sistema público de esgotamento sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários.

III – Denominações genéricas:

- a. Divisão Municipal de Água e Esgoto do Município de Rafard, doravante denominada DMAE;
- b. Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá, doravante denominada ARES-PCJ;
- c. Alto consumo: consumo mensal da unidade usuária, cujo valor medido ultrapassa em 30% (trinta por cento) no mínimo, a média aritmética dos últimos 06 (seis) meses com valores corretamente medidos;
- d. Consumo mínimo: faturamento do volume mínimo por economia em m³ (metros cúbicos), medidos por mês e definidos pela ARES-PCJ;
- e. Contrato de prestação de serviços: instrumento contratual padronizado, previamente aprovado pela ARES-PCJ, para a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo DMAE ou pelo usuário;
- f. Contrato especial: instrumento pelo qual o DMAE e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;
- g. Corte da ligação: interrupção ou desligamento dos serviços pelo DMAE por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;
- h. Despejo não doméstico: efluente líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos, conforme legislação vigente;
- i. Economia: unidades autônomas para fornecimento de água ou esgotamento sanitário, como 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;
- j. Fatura de serviços: nota fiscal e/ou documento que apresenta a quantia total a ser paga pelo usuário, referente à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando-se as exigências constantes do Decreto federal nº 5.440/2005 e da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014;
- k. Inspeção: fiscalização na unidade usuária, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do DMAE, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;
- l. Limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial para restringir o volume fornecido de água;
- m. Monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

n. **Recomposição:** ação de responsabilidade do DMAE em iniciar e terminar a recuperação ou 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;

o. **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 inativação do cadastro;

p. **Usuário/cliente:** pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que solicitar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, vinculada à unidade usuária, sendo o mesmo responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais;

q. **Vazamento oculto:** vazamento de difícil percepção, passível de ocorrer no sistema público ou predial, cuja detecção seja comprovada através de testes ou por técnicos especializados.

Art. 3º Cada unidade consumidora dotada de ligação de água e esgoto será cadastrada pelo DMAE, cabendo-lhe um único número de conta, inscrição ou código de consumidor.

Art. 4º Um usuário poderá ser titular de uma ou mais unidades usuárias em locais diversos.

Parágrafo único. A instalação e o atendimento a mais de uma unidade usuária no mesmo local, de titularidade do mesmo proprietário, condicionar-se-á à observância de requisitos técnicos e de segurança, previstos em normas e/ou padrões do DMAE de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

Art. 5º Toda unidade usuária será enquadrada nas categorias previstas no plano tarifário proposto em normas da ARES-PCJ, devendo o usuário/cliente informar as alterações supervenientes que possam resultar em reenquadramento ou classificação.

Art. 6º A prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário será remunerada sob a forma de tarifa e demais preços públicos, e os reajustes serão aplicados observado o disposto na legislação vigente, bem como nas resoluções editadas pela ARES-PCJ, devendo ser diferenciadas conforme categorias de usuários e faixas de consumo.

Art. 7º As leituras serão obrigatoriamente efetuadas em período não inferior a 27 (vinte e sete) dias e não superior a 33 (trinta e três) dias, de acordo com o cronograma de execução do DMAE, de segunda-feira a sexta-feira e, excepcionalmente, aos sábados, feriados e pontos facultativos.

Art. 8º A determinação dos consumos que se faz para cada usuário/cliente dar-se-á pela diferença entre as leituras de dois períodos consecutivos de faturamento, efetuando-se a cobrança da seguinte forma:

a. Por categorias, distribuídas por faixas de consumo;

b. Com mensuração do consumo, por meio de hidrômetro;

c. Por consumo estimado, excepcionalmente nas hipóteses previstas neste Regulamento de Serviços.

§ 1º Havendo impossibilidade de verificação dos consumos medidos em razão de quebra, violação, dificuldade ou impedimento de acesso ao equipamento de medição, quando se tentou realizar a leitura, considerar-se-á, para fins de faturamento, o consumo com base na média dos 06 (seis) últimos meses em que houve faturamento de medição normal.

§ 2º Se houver impedimento por 03 (três) meses consecutivos ou 05 (cinco) meses alternados, o usuário será notificado à instalação da caixa padrão, cujo custos não serão impostos à unidade usuária.

Art. 9º É de responsabilidade do usuário/cliente a adequação técnica, manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega ou de coleta, respeitadas as normas técnicas, ainda que o DMAE tenha procedido vistoria.

Parágrafo único. O usuário/cliente será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água, equipamentos de medição e outros dispositivos do DMAE, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 10. Toda construção permanente urbana com condição regular de habitabilidade, situada em via pública e beneficiada com redes de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, deverá, obrigatoriamente, conectar-se à rede pública, de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei federal nº 11.445/2007, respeitadas as normas técnicas.

Parágrafo único. Constatado o descumprimento da obrigação prevista no *caput* do artigo anterior, o usuário será notificado para adequação, podendo obter junto DMAE as diretrizes necessárias.

CAPÍTULO II DOS PREÇOS PÚBLICOS E SERVIÇOS

Art. 11. Os preços públicos serão devidos, em contraprestação, pelo usuário dos serviços específicos colocados à disposição pelo DMAE.

Art. 12. Periodicamente o DMAE submeterá solicitação de reajuste de tarifas e preços públicos à ARES-PCJ, nos termos das normas legais vigentes, para análise e emissão de parecer, sendo agendada reunião com o Conselho de Regulação e Controle Social do Município para apresentação da manifestação técnica, com a consequente aprovação por resolução a ser publicada no Jornal Oficial de Rafard.

Art. 13. São serviços prestados pelo DMAE, dentre outros:

- a. Fornecimento de água tratada;
- b. Afastamento e/ou coleta de esgoto;
- c. Ligação de água no asfalto;
- d. Ligação de esgoto no asfalto;
- e. Ligação de água e esgoto no asfalto;

- f. Ligação de água na calçada/terra;
- g. Ligação de esgoto na calçada/terra;
- h. Ligação de água e esgoto na calçada/terra;
- i. Instalação e aferição de hidrômetro;
- j. Mudança de cavalete simples;
- k. Corte e ligação de água no cavalete;
- l. Corte e ligação de água na calçada;
- m. Corte e ligação de água no asfalto;
- n. Corte no fornecimento a pedido;
- o. Religação devido à corte no fornecimento a pedido;
- p. 2ª via de conta de água;
- q. Cadastro;
- r. Vistoria por UC (unidade consumidora);
- s. Inspeção por UC (unidade consumidora);
- t. Termo de compromisso.

CAPÍTULO III DOS PRAZOS

Art. 14. Os serviços de expediente, cadastro e alterações cadastrais serão atendidos no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

Art. 15. Os pedidos de ligação de água e de esgoto (definitiva ou temporária) e separações de ligações serão atendidos no prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da aprovação das instalações e do cumprimento das demais obrigações.

Art. 16. Os serviços de fiscalização de redes, análise de aprovação de projeto e emissão de diretrizes, termos de compromisso e certidões de aceite serão atendidos no prazo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da comprovação de pagamento dos respectivos preços públicos e tarifas incidentes (empreendimentos imobiliários).

Art. 17. Os demais serviços serão atendidos no prazo de 05 (cinco) dias úteis, quando outro não for fixado neste Regulamento de Serviços ou nas normas da ARES-PCJ.

TÍTULO II SERVIÇOS DISPONÍVEIS

CAPÍTULO I DO PROTOCOLO E EXPEDIENTE DE SERVIÇOS NÃO TARIFADOS

Art. 18. O serviço de protocolo consiste na apresentação de petições, requerimentos, reclamações e análise de documentos ao DMAE para autuação, apreciação e resposta ao usuário.

§ 1º No ato do requerimento, via protocolo, o interessado deverá indicar um número de telefone fixo residencial, fixo comercial e um celular aos fins de informar a conclusão do pedido, para que seja retirado o que foi solicitado.

§ 2º Somente serão devidos os preços públicos referentes aos serviços de expediente, nos termos da resolução aprovada pela ARES-PCJ, não incidindo qualquer preço público para os serviços de protocolo de serviços tarifados.

Art. 19. Os serviços de expediente serão devidos para a emissão ou fornecimento de:

- a. Atestado, declaração ou certidão;
- b. Desentranhamento ou restituição de documentos juntados em processo administrativo, mediante substituição por cópias;
- c. 2ª via de documentos;
- d. Desarquivamento de processo administrativo.

Art. 20. A cobrança dos serviços descritos neste capítulo será feita por meio de fatura ou pronto pagamento, emitida pela Divisão de Atendimento, e o pagamento é pressuposto para a prestação dos serviços.

Art. 21. É vedado o fornecimento de cópias e relatórios cujo conteúdo tenha caráter sigiloso, exceto se de interesse pessoal do requerente devidamente justificado.

Art. 22. Quando não for possível o atendimento imediato, o DMAE deverá atender as requisições previstas neste capítulo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, exceto os serviços previstos nos artigos 15 e 16 deste Regulamento de Serviços.

Parágrafo único. O usuário receberá o número do protocolo de atendimento, contendo data, horário da solicitação e descrição do serviço com prazo para execução.

CAPÍTULO II DO CADASTRO

Art. 23. O serviço de cadastro será devido sempre que houver registro inicial ou alteração de dados do proprietário de imóvel ou usuário de serviços no cadastro fiscal do DMAE.

Parágrafo único. Para fins de cobrança amigável ou judicial, será considerado responsável pelo débito o usuário cadastrado no período correspondente, e o não cumprimento do disposto no §1º, do artigo 18, deste Regulamento de Serviços ensejará a responsabilização do proprietário pela quitação de débitos efetuados na ausência de solicitação de alteração cadastral, ou na falta de indicação de novo usuário.

Art. 24. O pedido de cadastro será processado mediante apresentação de documentos pessoais ou CNPJ e Contrato Social para pessoa jurídica, bem como de documentos comprobatórios de posse ou propriedade, se for o caso.

§ 1º Qualquer alteração na propriedade e posse de imóvel, de categoria, número de economias ou de sua demolição deverá ser imediatamente comunicada ao DMAE pelo proprietário ou usuário, para verificação e posterior atualização do cadastro.

§ 2º O proprietário que requerer a ligação de água ou esgoto deverá declarar, em formulário próprio, que possui local apropriado para receber correspondência, bem como disponibilizar local adequado para instalação do padrão, podendo, em caso de dúvidas, consultar o departamento técnico do DMAE.

§ 3º Serão cadastrados todos os usuários ativos, podendo haver mais de uma ligação em nome de um mesmo usuário, obedecidas as normas técnicas.

§ 4º Quando houver alteração de usuário responsável pela ligação, o DMAE poderá fazer vistoria e, caso encontrada alguma anormalidade, poderá ser realizada a troca do hidrômetro.

§ 5º A pessoa jurídica cadastrada deverá indicar um sócio ou responsável no ato do pedido.

§ 6º É vedado o cadastro de usuário que possua débitos junto ao DMAE.

CAPÍTULO III DA LIGAÇÃO E SEPARAÇÃO DE ÁGUA

Art. 25. O serviço de ligação de água será cobrado quando o usuário o requerer junto ao DMAE, mediante assinatura de contrato, apresentação dos documentos necessários (projeto aprovado pela Prefeitura, alvará de construção, RG e CPF) e pagamento da tarifa correspondente.

Parágrafo único. Será de responsabilidade do usuário a instalação da caixa padrão, e na impossibilidade, após vistoria do DMAE, poderá ser instalada a caixa padrão no passeio, conforme modelo aprovado.

Art. 26. O usuário é responsável pela conservação e preservação do hidrômetro utilizado na ligação de água, e se constatando perda ou dano, será substituído sem cobrança de valor ao usuário.

Parágrafo único. Constatado dano ou defeito no hidrômetro, sendo inviável a leitura correta, excepcionalmente será efetivado o cálculo pela média dos últimos 06 (seis) meses em que houve leitura normal.

Art. 27. A separação da ligação de água será efetivada desde que não haja débitos cadastrados para a ligação principal, mediante fiscalização prévia no local, e posterior homologação do departamento competente.

Parágrafo único. Para fins de cadastro, a separação de ligação de água será considerada como nova ligação, devendo necessariamente constar usuário diverso da ligação principal.

CAPÍTULO IV DA LIGAÇÃO DE ESGOTO

Art. 28. Poderá ser prestado o serviço descrito neste capítulo onde houver sistema público de esgotos em condições de atendimento, passando a ser faturado desde a execução do serviço de ligação.

Parágrafo único. Para fins de cadastro, a solicitação de ligação de esgoto deverá corresponder obrigatoriamente a uma ligação de água cadastrada, tendo necessariamente como responsável o usuário ativo desta.

Art. 29. O DMAE poderá exigir pré-tratamento dos esgotos não industriais com características físico-químicas distintas do esgoto sanitário para recebê-los em seu sistema.

Art. 30. O lançamento de efluentes no sistema do DMAE será feito por gravidade, admitida a exigência de recalque e/ou caixa de “quebra-pressão”, da qual os efluentes partirão por gravidade para a rede coletora, consoante resoluções da ARES-PCJ.

Art. 31. Os despejos das garagens, oficinas, postos de serviços e de abastecimento de veículos nos quais seja feita lavagem ou lubrificação deverão, obrigatoriamente, passar por caixa retentora de areia e graxa, aprovada pelo órgão competente, sob pena de ser bloqueado o acesso dos efluentes à rede pública de afastamento de esgoto sanitário.

Art. 32. O usuário gerador de efluentes líquidos decorrentes de atividades industriais deverá, previamente, consultar o DMAE para que possa realizar o devido lançamento, excetuados os de origem sanitária.

Art. 33. Não são admitidos na rede coletora de esgoto despejos industriais que contenham substâncias que possam danificá-la, cabendo ao usuário gerador requerer junto ao DMAE análise, conforme normas técnicas vigentes.

Art. 34. É vedado o lançamento no coletor público de despejos industriais *in natura* que:

- I – Sejam nocivos à saúde ou prejudiciais à segurança dos trabalhadores na rede;
- II – Interfiram na operação de desempenho dos sistemas de tratamento;
- III – Obstruam tubulações e equipamentos;
- IV – Ataquem as tubulações, afetando a resistência ou durabilidade de suas estruturas;
- V – Com temperaturas elevadas, acima de 40º C (quarenta graus centígrados).

CAPÍTULO V DO FORNECIMENTO DE ÁGUA TRATADA

Art. 35. O usuário cadastrado pagará pelo consumo de água tratada de acordo com as faixas de consumo previstas em resolução da ARES-PCJ.

Parágrafo único. O usuário poderá optar por seis datas de vencimento da fatura, disponibilizados pelo DMAE.

Art. 36. O consumo mínimo de água a ser cobrado por ligação terá como base o preço mínimo para manutenção, ampliação e utilização potencial das redes.

§ 1º As faixas de consumo adotadas pelo DMAE serão aprovadas por resolução da ARES-PCJ.

§ 2º A fatura será emitida mensalmente, mediante a cobrança do preço mínimo acrescido dos metros cúbicos excedentes, se for o caso.

Art. 37. Para efeito de faturamento, as ligações de água serão classificadas, dentre outras criadas por resolução da ARES-PCJ, nas categorias Residencial, Comercial e Industrial, como segue:

I – Residencial: economia utilizada exclusivamente para moradia;

II – Comercial/Industrial: economia na qual a atividade exercida estiver excluída da categoria anterior, incluindo-se prestadores de serviço e clubes com ou sem piscina.

Art. 38. Nas economias com atividade mista, o cadastramento será efetuado conforme atividade preponderante.

Art. 39. Para efeito de faturamento aos usuários, os condomínios horizontais e verticais deverão cadastrar tantas economias ativas quantas existirem no local, mediante declaração do responsável, podendo o DMAE realizar vistoria para a efetiva comprovação, sob pena de cancelamento do cadastramento.

§ 1º Poderá ser exigida do síndico ou responsável pelo condomínio a documentação comprobatória da quantidade de economias ativas.

§ 2º Os hotéis, pousadas, pensões e congêneres serão consideradas como uma única ligação comercial para fins de faturamento.

Art. 40. As alterações da categoria do imóvel e/ou do número de economias deverão ser imediatamente comunicadas ao DMAE pelo usuário, para verificação e posterior atualização do cadastro.

Art. 41. O ponto de entrega, caracterizado pelo padrão de instalação de água, deve se situar na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, voltado para o passeio, de forma que permita a instalação e manutenção do padrão de ligação e a leitura do hidrômetro.

§ 1º No caso de condomínios, deve ser facilitado o acesso ao DMAE para a realização da leitura dos hidrômetros, salvo ajuste em contrato especial que estabeleça leitura informada, critérios de rateio e formas de cobrança.

§ 2º Quando constatado alto consumo em fatura mensal, que se dá quando o valor medido ultrapassar em 30% (trinta por cento) a média aritmética dos últimos 06 (seis) meses, tal circunstância será informada na fatura como “fora de faixa do consumo”, para que o usuário verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art. 42. O DMAE fornecerá água temporariamente ao usuário que assim o requerer para atendimento de atividades e eventos transitórios, construções, obras em logradouros públicos, parques de diversão, exposições, circos, dentre outros, desde que não excedente a 06 (seis) meses, podendo ser prorrogado por igual o período, mediante o pagamento da instalação da ligação temporária, bem como apresentação da seguinte documentação, atendidas as normas da ARES-PCJ:

- a. Se pessoa física: Documento de identidade com foto onde conste o CPF;
- b. Se pessoa jurídica: Documento de identidade com foto onde conste o CPF, Contrato Social e CNPJ;
- c. Contrato firmado;
- d. Plantas ou croquis das instalações temporárias;
- e. Autorização de instalação e funcionamento emitida pelo órgão competente;
- f. Se terceira pessoa: Procuração ou autorização assinada pelo proprietário, Cópia de Documento de identidade do proprietário com foto onde conste CPF.

Art. 43. O DMAE poderá firmar contratos de fornecimento de água não previstos nos artigos anteriores, a fim de atender o interesse público ou coletivo, sendo cobrados os valores correspondentes de acordo com os custos estipulados pelo departamento competente, de acordo com as normas da ARES-PCJ.

CAPÍTULO VI DA COLETA E DO AFASTAMENTO DE ESGOTOS

Art. 44. O usuário pagará mensalmente ao DMAE pelo afastamento e/ou coleta de esgotos, desde que haja ramal coletor de esgotamento sanitário em sua propriedade, conjuntamente com a fatura de fornecimento de água tratada.

§ 1º Havendo na propriedade derivação própria de água, tal como poços artesianos, bem como a efetiva utilização do ramal coletor de esgotamento sanitário, será instalado pelo DMAE medidor para fins de faturamento de afastamento e/ou coleta de esgoto, de acordo com a tabela de preços vigente.

§ 2º O usuário que declarar que apenas parte do volume de água utilizado retorne à rede de afastamento e coleta de esgoto, poderá providenciar às suas expensas a instalação de medidor

na saída do efluente de esgoto para efetivo faturamento, cabendo ao DMAE realizar monitoramento.

§ 3º O usuário que possua derivação própria de água na forma descrita no *caput* deste artigo, e que disponha da rede de afastamento e coleta de esgotos para servir a propriedade, deverá interligar obrigatoriamente, sem prejuízo de cobrança de seu uso potencial e comunicação aos órgãos ambientais competentes, consoante normas da ARES-PCJ.

Art. 45. Entende-se por instalação de esgoto o ramal coletor, sendo o trecho que vai da rede coletora ou viela sanitária ao alinhamento da propriedade.

CAPÍTULO VII DO CORTE NO FORNECIMENTO A PEDIDO

Art. 46. O usuário poderá requerer o desligue do fornecimento por meio de retirada de hidrômetro ou desligamento direto em rede, atendidos os seguintes requisitos:

- a. Requerimento mediante formulário próprio com a justificativa do pedido; e
- b. Pagamento dos valores referentes ao serviço solicitado.

Parágrafo único. Após a efetivação do desligue, será apurado o consumo correspondente ao período e encaminhada ao usuário a fatura para pagamento, sendo cobrado o valor previsto de acordo com a tabela vigente em resolução da ARES-PCJ.

Art. 47. O usuário poderá requerer religação do fornecimento, a qualquer tempo, mediante o recolhimento do preço público correspondente, desde que não haja débitos em seu nome.

CAPÍTULO VIII DA REVISÃO DE CONTA DE ÁGUA

Art. 48. Os municípios que estiverem em dúvida quanto ao valor cobrado na conta de água podem solicitar ao DMAE esclarecimentos sobre os dados constantes na conta e a revisão da fatura.

§ 1º As revisões de contas têm como finalidade a correção de eventuais erros de leitura ou ao ajuste de leituras não realizadas por motivos diversos e alheios à responsabilidade do DMAE.

§ 2º É vedada a revisão de contas que tenha como fundamento a má conservação das redes internas do imóvel, salvo no caso de vazamento oculto, conforme disposto neste Regulamento de Serviços.

§ 3º O pedido da revisão da conta de água deverá ser formalizado pelo interessado no prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data da leitura em que foi constatado o erro ou ocorrência, mediante requerimento do respectivo serviço, salvo se devidamente justificado o não cumprimento do prazo e autorizado pela autoridade superior competente.

§ 4º O requerimento deverá ser instruído com os seguintes documentos:

- a. Formulário de requerimento preenchido;
- b. Cópia da fatura do mês referência;
- c. Cópia do CPF e RG do usuário;
- d. Fornecimento da leitura atual;
- e. Exposição sucinta de motivos.

§ 5º O imóvel do solicitante será vistoriado, verificando-se:

- a. O consumo dos últimos 12 (doze) meses;
- b. Existência de vazamentos;
- c. Número atual de habitantes;
- d. Irregularidades no cavalete;
- e. Leitura atual no momento da visita.

§ 6º Caso o pedido de revisão seja deferido, será lançada nova fatura com prazo de vencimento para pagamento de 10 (dez) dias, a partir de sua remissão.

§ 7º Caso o pedido de revisão seja deferido e a fatura a ser recalculada esteja paga, será lançado em conta futura o crédito verificado.

§ 8º Caso o pedido de revisão seja indeferido e a fatura objeto do pedido não esteja paga, será emitida nova fatura para pagamento com prazo mínimo de 10 (dez) dias, sob pena de incidência de juros e multa.

CAPÍTULO IX DO FORNECIMENTO DE HIDRÔMETROS

Art. 49. Para a primeira ligação, a unidade usuária trará até o DMAE o hidrômetro adquirido por conta própria, onde será cobrado apenas uma taxa para ligação.

Art. 50. O DMAE poderá providenciar a troca do mesmo, em atenção a ABNT NBR 8194:2013, sem ônus ao usuário/cliente.

CAPÍTULO X DA MUDANÇA DE CAVALETE

Art. 51. O usuário/cliente poderá solicitar mudança de cavalete para atender nova situação do imóvel, caso em que deverá protocolar esta solicitação recolhendo a tarifa correspondente.

Parágrafo único. Esta solicitação poderá ser enquadrada como simples ou complexa, dependendo de análise conjunta e comum acordo entre as partes.

CAPÍTULO XI DO CORTE NO FORNECIMENTO DE ÁGUA POR INADIMPLÊNCIA

Art. 52. Poderá ser cortado o fornecimento de água ao usuário/cliente, incorrendo em custos, conforme resolução da ARES-PCJ.

§ 1º O primeiro corte será efetuado no cavalete e se, porventura, o usuário/cliente religar por conta própria, além da penalidade aplicada, o novo corte será efetuado na calçada.

§ 2º Na reincidência de ligação fraudulenta, a interrupção do fornecimento poderá ser feita no ramal predial, no trecho da rua ou calçada, sem prejuízo da aplicação de penalidade, ficando condicionada a religação, nesta hipótese de fraude, à existência de caixa padrão.

CAPÍTULO XII DOS SERVIÇOS GERAIS

Art. 53. Os serviços de vistoria, inspeção, termo de compromisso e entrega simultânea de contas serão prestados através de protocolo, e serão cobrados em função do exposto na Tabela de Valores dos Preços Públicos dos Demais Serviços, conforme resolução publicada pela ARES-PCJ.

CAPÍTULO XIII DA ANÁLISE E APROVAÇÃO DE PROJETOS

Art. 54. O serviço de análise e aprovação de projetos serve para aquele que submeter à vistoria do departamento técnico do DMAE projetos referentes à extensão da rede de abastecimento de água potável, extensão da rede de afastamento de esgoto e estação de tratamento de esgoto.

Parágrafo único. Os projetos deverão ser apresentados com requerimento fundamentado, acompanhados das respectivas Anotações de Responsabilidade Técnica e outras diretrizes requisitadas pelo departamento competente.

CAPÍTULO XIV DA FISCALIZAÇÃO DE REDES

Art. 55. É devido o pagamento do serviço de fiscalização de redes quando o usuário ou loteador necessitar de interligação da rede localizada na unidade usuária até a rede pública.

Art. 56. Antes da solicitação do serviço, deverá o interessado requerer diretrizes junto ao órgão competente do DMAE, que analisará, inclusive, a viabilidade técnica e aprovação do projeto.

Art. 57. O requerimento para fiscalização de redes deverá ser instruído com cópia da certidão de aprovação de projeto e demais documentos necessários, sendo emitido documento que ateste a regularidade da instalação.

TÍTULO III
IRREGULARIDADES, PENALIDADES, INTERRUPÇÕES, PARCELAMENTOS E VAZAMENTOS

CAPÍTULO I
DAS IRREGULARIDADES, INFRAÇÕES E INTERRUPÇÕES DO FORNECIMENTO

SEÇÃO I
IRREGULARIDADES

Art. 58. Constituem irregularidades as seguintes condutas do usuário:

- I. Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;
- II. Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública 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;
- IV. Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass);
- V. Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- VI. Ligação clandestina de água e esgoto;
- VII. Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- VIII. Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
- IX. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;
- X. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;
- XI. Interligação de instalações prediais de água entre imóveis distintos, com ou sem débito;
- XII. Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pelo DMAE;
- XIII. Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
- XIV. Violação do lacre da caixa ou cubículo 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. Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;
- XIX. Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;
- XX. Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel);
- XXI. Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;
- XXII. Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

Parágrafo único. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento.

SEÇÃO II PENALIDADES

Art. 59. Serão aplicadas as seguintes penalidades associadas aos itens constantes do artigo 58:

- a. 20 vezes o valor da tarifa mínima de fornecimento de água da categoria do usuário, nas infrações leves;
- b. 30 vezes o valor da tarifa mínima de fornecimento de água da categoria do usuário, nas infrações graves;
- c. 50 vezes o valor da tarifa mínima de fornecimento de água da categoria do usuário, nas infrações gravíssimas.

§ 1º Serão consideradas infrações os procedimentos irregulares de responsabilidade exclusiva do usuário, conforme segue:

- a. Infrações leves: itens VII, VIII, XII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX e XX do artigo 58.
- b. Infrações graves: itens II, III, V, IX, X e XI do artigo 58.
- c. Infrações gravíssimas: itens I, IV, VI, XIII, XXI e XXII do artigo 58.

§ 2º No caso de reincidência das infrações leves, serão consideradas como infrações graves e punidas como tal.

§ 3º No caso de reincidência das infrações graves, serão consideradas como infrações gravíssimas e punidas como tal.

§ 4º No caso de reincidência das infrações gravíssimas, a multa será lançada em dobro.

SEÇÃO III INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO

Art. 60. As interrupções do serviço de fornecimento de água serão comunicadas com 72 (setenta e duas) horas de antecedência aos usuários, através dos meios de comunicação disponíveis.

Parágrafo único. Em situação de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita de imediato, após identificada a área de abrangência da emergência.

Art. 61. Na interrupção do serviço com duração superior a 12 (doze) horas, o DMAE providenciará fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população e fornecimento emergencial para atender as necessidades básicas da população abrangida através de caminhão-pipa.

Art. 62. O serviço de fornecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, nos seguintes casos:

- I. Situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as de emergência, e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico;
- II. Manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública;
- III. Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema;
- IV. Revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- V. Ligação clandestina ou religação à revelia;
- VI. Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- VII. Não ligação à rede pública de coleta e tratamento de esgoto sanitário, após a notificação pelo DMAE, e ultrapassado o prazo para a devida regularização;
- VIII. Negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito;
- IX. Solicitação do usuário.

Art. 63. O DMAE, após aviso ao usuário, emitido com antecedência de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, poderá suspender o fornecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

- a. Por inadimplência do usuário do pagamento das tarifas e/ou taxas;
- b. Pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição;
- c. Quando não solicitada ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.

§ 1º O aviso de suspensão dos serviços deverá ser escrito de forma compreensível e fácil entendimento, discriminando o motivo da suspensão e indicando as faturas inadimplidas, se for o caso.

§ 2º Constatada que a suspensão foi indevida, será restabelecido o serviço de fornecimento de água no prazo máximo de 12 (doze) horas, sem ônus para o usuário.

§ 3º Em caso de negativa de recebimento do aviso, será devidamente certificada a entrega, servido este como comprovante.

§ 4º O aviso prévio e as notificações formais serão escritos de forma descomplicada e de fácil entendimento, servindo a fatura como documento apto desde que certificada a entrega, e contendo, no mínimo, data de emissão do aviso, referência da fatura em atraso e seu valor sem correção.

Art. 64. A interrupção ou a restrição do fornecimento de água por inadimplência a estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas, e a usuário residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social deverá obedecer a prazos e critérios que preservem condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas.

Art. 65. É vedada a suspensão da prestação do serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriados nacionais, estaduais ou municipais, ou, ainda, no dia anterior a feriado.

Art. 66. Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, o DMAE restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 12 (doze) horas por cortes indevidos, até 24 (vinte e quatro) horas por cortes com aviso prévio, e 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal.

CAPÍTULO II DO PARCELAMENTO DE DÉBITOS

Art. 67. Os débitos pretéritos, inscritos ou não em dívida ativa, de qualquer natureza, poderão ser recolhidos em parcelas mensais, iguais e consecutivas, de acordo com a Lei municipal nº 1.788/2016.

§ 1º O parcelamento dos débitos não deve exceder o limite de 36 (trinta e seis) parcelas.

§ 2º O valor de cada parcela não poderá ser inferior a 02 (duas) unidades do Valor de Referência do Município (VRM), conforme Lei municipal nº 1.795/2017.

§ 3º O débito parcelado será pago com os acréscimos legais previstos na Lei Complementar nº 247/2015 (Código Tributário Municipal), para os atrasos no recolhimento dos tributos.

§ 4º O parcelamento será requerido através de petição ou preenchimento de formulário em que o interessado reconheça a certeza e liquidez do crédito fiscal.

CAPÍTULO III DO VAZAMENTO OCULTO

Art. 68. O DMAE concederá aos usuários o benefício da revisão excepcional de contas em caso de vazamento oculto.

§ 1º Será considerado vazamento oculto aquele fora do controle de conhecimento do usuário, isto é, vazamentos que ocorrem de forma invisível nas instalações prediais subterrâneas do imóvel, ou que não apresentam afloramento; devidamente atestado por um funcionário habilitado do DMAE.

§ 2º Não serão considerados vazamentos ocultos aqueles de fácil identificação, cuja perda de água é aparente e de fácil identificação pelo usuário, tais como em válvulas de descarga, caixa acoplada, torneiras e chuveiros, fissuras em reservatórios, e perdas de água através do extravasor (ladrão) do reservatório em decorrência de defeito na válvula do flutuador (boia).

§ 3º Constatado o vazamento oculto, o valor devido será calculado pela média do consumo dos 06 (seis) meses anteriores ao mês em que o vazamento provocou aumento desproporcional na fatura mensal.

§ 4º O usuário só poderá requerer o benefício para a mesma unidade consumidora uma vez a cada período de 12 (doze) meses.

§ 5º O disposto neste artigo somente se aplicará para até três contas mensais consecutivas da mesma unidade consumidora, desde que não haja débitos anteriores, sendo que as demais contas serão apuradas no valor normalmente medido.

§ 6º O interessado deverá formular requerimento devidamente fundamentado, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da emissão da fatura mensal da água, onde poderá ser identificado o aumento excessivo do consumo ordinário.

§ 7º Após realizar o requerimento o solicitante deverá comprovar o vazamento oculto através de registro fotográfico, recibos de materiais ou serviços prestados, ou com vistoria *in loco* de um funcionário habilitado do DMAE.

CAPÍTULO ÚNICO DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 69. O atendimento e protocolo no DMAE funcionará de segunda a quinta, das 8h às 17h, e de sexta-feira, das 8h às 16h, exceto feriados e pontos facultativos, como também pelo telefone 24h por dia, todos os dias, inclusive para reclamação e queixas dos serviços prestados.

§ 1º As pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo serão atendidas prioritariamente.

§ 2º Todas as solicitações apresentadas serão registradas e numeradas, devendo o protocolo ser informado ao usuário para acompanhamento da solicitação.

Art. 70. As reclamações e queixas serão autuadas e analisadas pelos departamentos competentes e respondidas aos usuários no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

Art. 71. As situações não previstas neste Regulamento de Serviços obedecerão às disposições legais vigentes no município, tais como código de posturas, código de obras e outros, bem como resoluções emitidas pela ARES-PCJ.

Art. 72. Os casos omissos ou de dúvida na interpretação deste Regulamento de Serviços serão resolvidos pelo Superintendente, através de despacho fundamentado, podendo ser submetido à apreciação da ARES-PCJ, após prévio protocolo do DMAE.

Art. 73. Em caso de atraso no pagamento dos preços públicos e serviços prestados pelo DMAE, incidirá juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, ou fração “pro rata die”, bem como multa de mora de 2% (dois por cento) sobre o valor corrigido por índice oficial.

Parágrafo único. O índice oficial adotado pelo DMAE para correção monetária será o IGPM/IBGE ou outro índice que venha a substituí-lo.

Art. 74. Os preços públicos dos serviços e tarifas serão fixados por resoluções da ARES-PCJ.

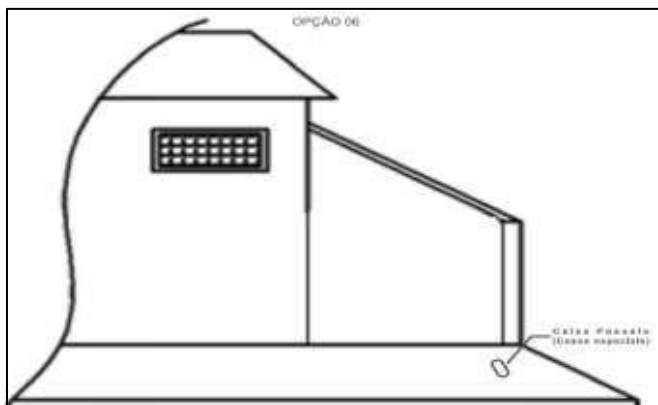
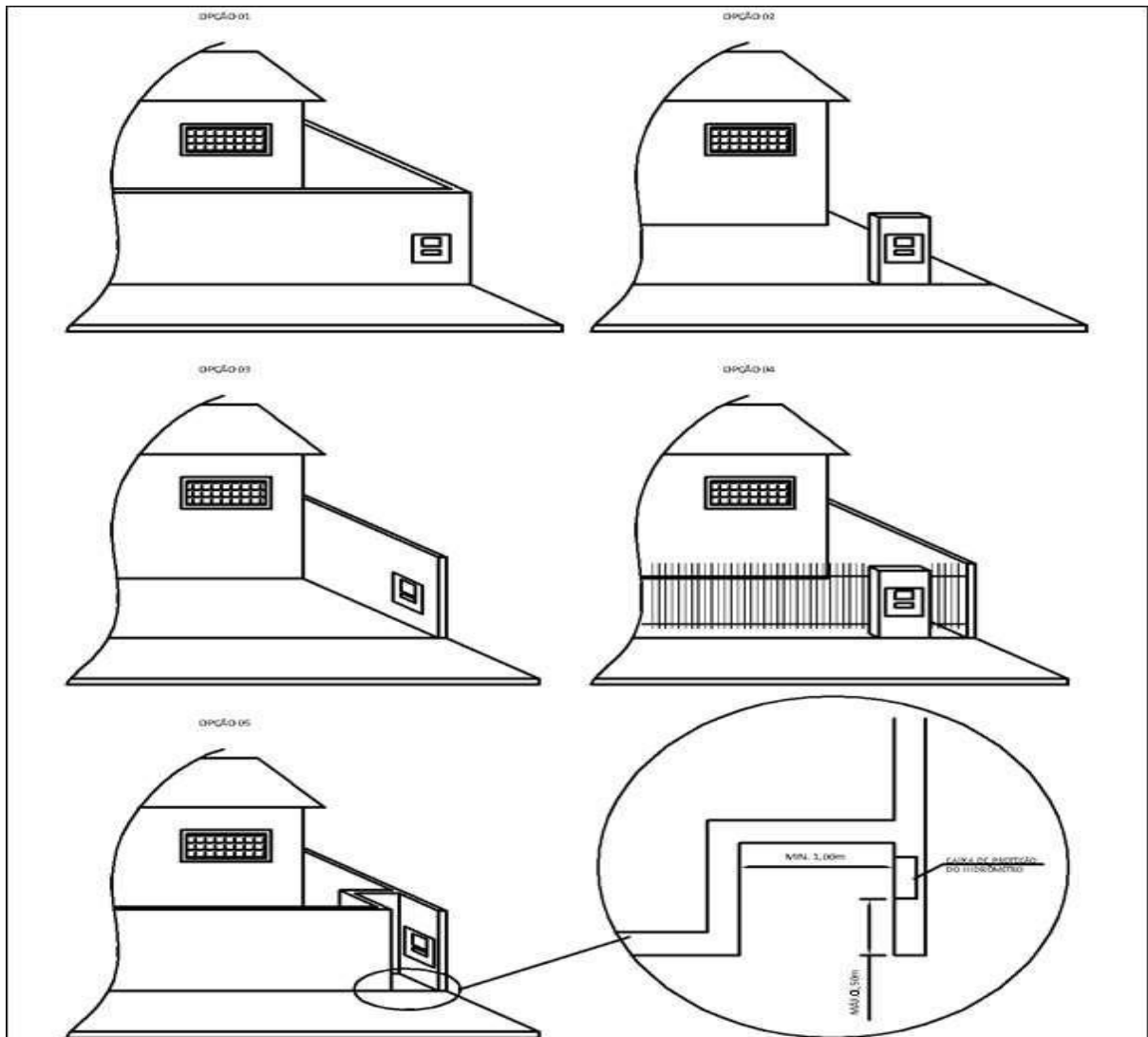
ANEXO I PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA

- O local de instalação do padrão deve permitir o acesso direto ao DMAE para leitura e serviços no hidrômetro;
- O local da instalação de ligação de água tem que estar limpo e não pode estar obstruído;
- A caixa padrão deverá estar instalada voltada para parte de fora do imóvel, isto é, frontal à rua;
- Devem ser observadas todas as medidas relacionadas à altura, profundidade, largura e comprimento, conforme desenho anexo;
- O registro existente no padrão é para uso exclusivo do DMAE, e será obrigatória a existência de um registro $\frac{3}{4}$ na saída da caixa padrão;
- A bengala deverá estar instalada junto a caixa padrão, conforme desenho;
- O kit para instalação deverá estar dentro da caixa padrão;
- A numeração do imóvel deverá ser equivalente ao que consta no projeto aprovado na Prefeitura Municipal de Rafard, e em local visível;
- A caixa de proteção padrão DMAE poderá ser instalada com a saída de água para direita ou para esquerda, dependendo da necessidade.

AVISO: A ligação de água só será realizada pelo DMAE a partir da conclusão das instalações da caixa padrão pelo usuário, conforme descrito acima.



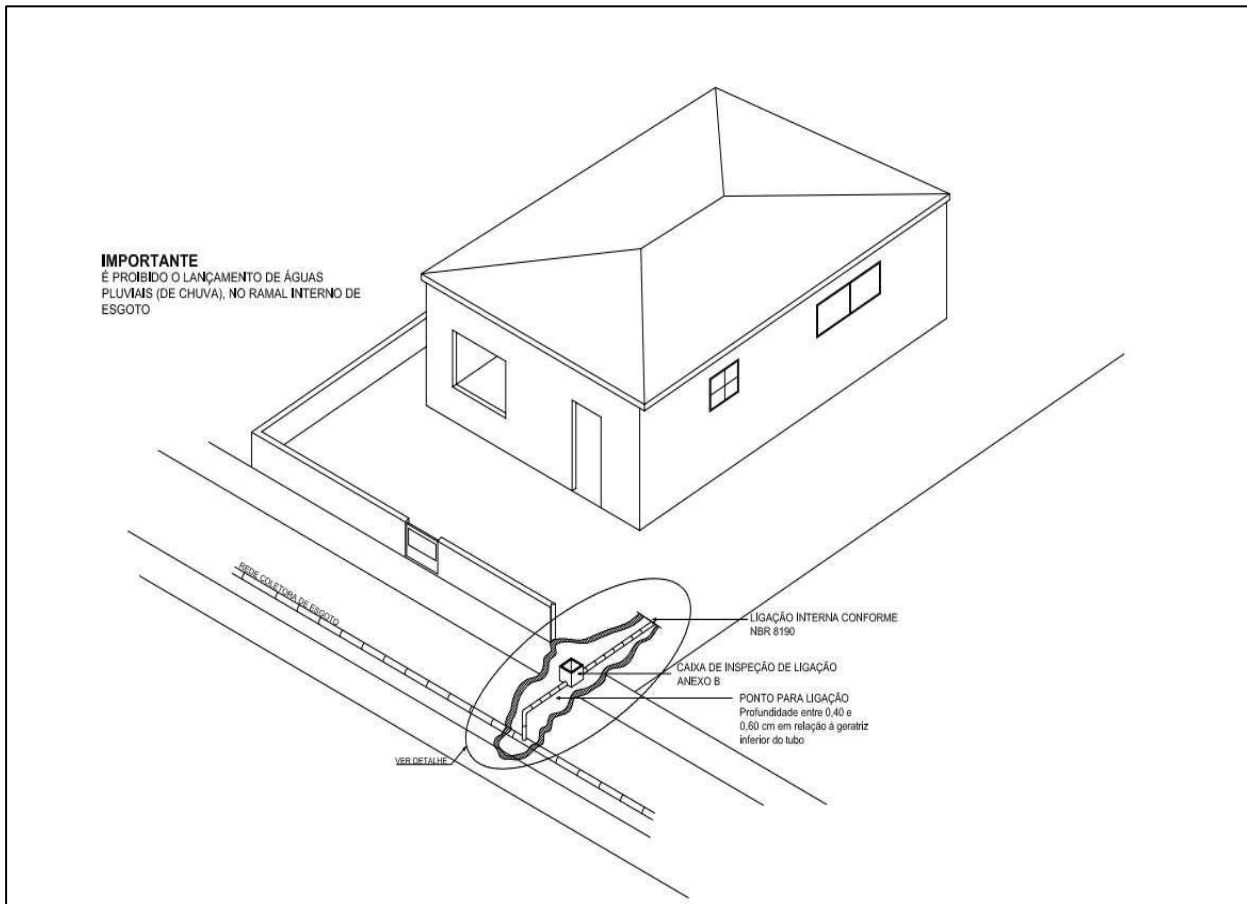
Abaixo está representado o modelo esquemático da ligação com a disposição das peças:



ANEXO II PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO

Os componentes devem atender às especificações técnicas e aos requisitos da Norma Técnica e/ou ABNT.

A figura abaixo indica os principais componentes do ramal predial de esgoto numa ligação domiciliar:



Em nenhuma hipótese as águas pluviais poderão ser lançadas no ramal interno de esgotos e, conseqüentemente, na rede pública de esgoto.