

RESOLUÇÃO Nº [●] DE [●] DE 2023

Documento nº [●]

Aprova a Norma de Referência nº [●] que dispõe sobre as condições gerais para prestação, atendimento ao público e medição, faturamento e cobrança, dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

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

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

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

Considerando que, nos termos do art. 4-A, § 1º, inciso XIII, da Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, a ANA deve disciplinar, por meio de norma de referência, conteúdo mínimo para a prestação universalizada e para a sustentabilidade econômico-financeira dos serviços públicos de saneamento básico;

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

Considerando o resultado da Tomada de Subsídios nº 003/2023, que colheu subsídios da sociedade para o aprimoramento desta Norma de Referência, resolve:

Art. 1º Fica aprovada a Norma de Referência ANA nº [●], anexa a esta Resolução, que dispõe sobre as condições gerais para a prestação dos serviços, atendimento ao público e medição, faturamento e cobrança, dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário.

Art. 2º Esta Resolução entrará em vigor em 7 (sete) dias da data de sua publicação.

(assinado eletronicamente)
VERONICA SÁNCHEZ DA CRUZ RIOS
Diretora-Presidente

ANEXO

NORMA DE REFERÊNCIA Nº [●], DE [●] DE [●] DE 2023

Estabelece as condições gerais para prestação, atendimento ao público e medição, faturamento e cobrança, dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

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

Art. 2º Esta norma de referência dispõe sobre aspectos a serem observados por titulares e entidades reguladoras infranacionais dos serviços públicos de saneamento básico, na elaboração de atos normativos e na tomada de decisões para condições gerais previstas nesta Norma.

Parágrafo único. A aplicação desta Norma aos contratos firmados anteriormente à sua vigência fica condicionada à pactuação entre titular e prestador de serviços.

Art. 3º Para efeitos desta norma, são adotadas as seguintes definições:

I – abastecimento de água potável: serviço público constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e seus instrumentos de medição;

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

III – cadastro de usuários: conjunto de informações descritivas, quantitativas e qualitativas, bem como de representações simbólicas e gráficas que identifica, caracteriza, classifica, referencia (ponto de amarração) e localiza usuários, logradouros, tipos de pavimentação, imóveis e unidades, instalações, elementos, peças e equipamentos componentes dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, inclusive as redes de distribuição e coletoras, necessárias ao faturamento e à cobrança, bem como ao planejamento, manutenção e operação dos sistemas;

IV – caixa de inspeção de ligação: dispositivo, de responsabilidade do usuário, situado entre o ramal interno e o ramal predial de esgoto, situado, sempre que possível, na calçada, destinado à inspeção, limpeza, desobstrução, junção, mudanças de declividade e/ou direção da tubulação.

V – cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, alojado entre o ramal predial de água e o alimentador predial, destinado a abrigar o hidrômetro;

VI – coleta de esgoto: recolhimento dos efluentes sanitários das unidades usuárias, por meio de ligações à rede coletora, com a finalidade de afastamento, bem como posterior tratamento e lançamento final adequados, obedecendo aos parâmetros e critérios estabelecidos pelas legislações de saúde pública e ambiental vigentes;

VII – coletor predial: tubulação instalada em área interna do lote, de responsabilidade do usuário, para o recolhimento dos efluentes sanitários localizada a montante da caixa de inspeção e do ramal predial ou condominial de esgoto;

VIII – contrato de adesão de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento contratual padronizado de fornecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e aos Regulamentos, que determina os vínculos obrigacionais entre as partes, bem como seus direitos e deveres, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador dos serviços ou pelo contratante;

IX – domicílio: lugar onde:

a) as pessoas naturais estabelecem suas residências com âmbito definitivo ou exercem suas atividades profissionais;

b) as pessoas jurídicas promovem o funcionamento de suas respectivas diretorias e administrações ou estabelecem domicílio especial, nos termos de seus estatutos ou atos consecutivos;

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

XI – entidade reguladora infranacional: entidade de natureza autárquica a quem o titular tenha atribuído competências de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico;

XII – esgotamento sanitário: serviço público constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais necessárias à coleta, ao transporte, ao tratamento e à disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até sua destinação final para produção de água de reuso ou seu lançamento de forma adequada no meio ambiente;

XIII – faturamento mínimo: menor volume a ser faturado por economia, em metros cúbicos mensais, definido pela entidade reguladora infranacional;

XIV – fonte ou solução alternativa de abastecimento de água potável: abrange todas as modalidades de abastecimento individual ou coletivo distintas da distribuição canalizada do sistema de abastecimento público, mantidos os parâmetros de qualidade em vigor, observadas as normas editadas pela entidade reguladora infranacional e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos;

XV – fossa séptica: forma de disposição composta por unidades de tratamento primário do esgoto doméstico nas quais são feitas a separação da parte líquida e a transformação físico-química da matéria sólida contida no efluente, para reduzir a sua demanda bioquímica de oxigênio. Não se confunde com o esgoto a céu aberto e as fossas rudimentares, também chamadas fossas “negras”;

XVI – hidrômetro: equipamento instalado no ponto de entrega, destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a uma unidade usuária ou economia;

XVII – hidrometração individualizada: instalação de hidrômetro(s) em condomínios horizontais e verticais, com a finalidade de se emitir contas individuais de acordo ao consumo real de cada residência, acrescido do rateio da área comum, quando for o caso;

XVIII – instalação predial de água: conjunto de tubulações, inclusive o alimentador predial, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados após o ponto de entrega de água (cavalete), na área interna da edificação, portanto, de responsabilidade do usuário;

XIX – instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, conexões, aparelhos, equipamentos e acessórios, localizados no prédio ou no seu entorno, antes do ponto de coleta, de responsabilidade do usuário;

XX – ligação: conexão estabelecida entre o ponto de entrega de água ou o ponto de coleta de esgoto e as instalações prediais da unidade usuária, exclusivamente realizada pelo prestador;

XXI – medição individualizada: apuração do consumo de água de cada unidade autônoma de consumo;

XXII – padrão de ligação de água: conjunto constituído por cavalete, registro e dispositivos de controle ou de medição de consumo, podendo ser envolvido por caixa de proteção;

XXIII – ponto de coleta de esgoto: ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do usuário (coletor predial), localizado em uma caixa de ligação, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador do serviço de esgotamento sanitário;

XXIV – ponto de entrega de água: ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do usuário (alimentador predial), caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador do serviço de abastecimento de água;

XXV – prestador de serviços: órgão ou entidade a qual a lei tenha atribuído competência de prestar serviço público ou empresa a qual o titular, isoladamente ou mediante estrutura de prestação regionalizada, tenha delegado a prestação dos serviços;

XXVI – ramal condominial de esgoto: conjunto de tubulações que passa de imóvel a imóvel, pelo caminho mais simples, coletando os esgotos de cada residência que compõe o condomínio através de caixa de passagem;

XXVII – ramal predial de água: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água, de responsabilidade do prestador, que o dimensiona, executa, mantém e repara;

XXVIII – 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, de responsabilidade do prestador, que o dimensiona, executa, mantém e repara;

XXIX – rede pública de abastecimento de água: conjunto de adutoras, tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;

XXX – 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 esgotamento sanitário;

XXXI – serviços ou atividades públicas essenciais: estabelecimentos assistenciais de saúde, estabelecimentos prisionais e instituições educacionais;

XXXII – sistema alternativo de água e esgoto: ação de saneamento básico ou de afastamento e destinação final dos esgotos, quando o local não for atendido diretamente pela rede pública para atendimento individual, a apenas um domicílio, ou coletivo, a vários domicílios;

XXXIII – titular do serviço: os municípios e o Distrito Federal, no caso de interesse local, ou o estado, em conjunto com os municípios que compartilham efetivamente instalações operacionais integrantes de regiões metropolitanas, aglomerações urbanas e microrregiões, instituídas por lei complementar estadual, no caso de interesse comum.

XXXIV – unidade usuária: economia ou conjunto de economias, atendidas por meio de uma única ligação de água e/ou esgoto, ou a unidade de consumo provida de hidromedida individualizada;

XXXV – 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, regido por contrato de adesão, e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

Art. 4º Não constituem serviço público de saneamento básico:

I – as ações de saneamento básico executadas por meio de sistema alternativo de água e esgoto, desde que o(s) usuário(s) não dependa(m) de terceiros para operar os serviços;

II – as ações e os serviços de saneamento básico de responsabilidade privada; e

III – as ações e os serviços de saneamento básico operados pelos próprios usuários, por meio de associações comunitárias ou multicomunitárias, incluídas as que possuam competência na gestão do saneamento rural.

Parágrafo único. Ficam excetuadas do disposto nos incisos I a III do caput as soluções individuais ou coletivas quando for atribuída ao Poder Público a responsabilidade por seu controle, disciplina ou operação.

CAPÍTULO II

DOS PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Seção I

Dos princípios

Art. 5º Os serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário deverão ser prestados com base nos seguintes princípios:

I – universalização do acesso e efetiva prestação do serviço;

II – eficiência e sustentabilidade econômica;

III – regularidade, continuidade, qualidade, generalidade, atualidade, modicidade tarifária, cortesia e segurança da prestação;

IV – integralidade, compreendida como o conjunto de atividades e componentes de cada um dos diversos serviços que propicie à população o acesso a eles em conformidade com suas necessidades e maximize a eficiência e eficácia das ações e dos resultados;

V – direito da sociedade à informação e ao controle social;

VI – transparência e boa governança das ações, baseada em sistemas de informações e processos decisórios institucionalizados;

VII – razoabilidade e proporcionalidade;

VIII – desenvolvimento sustentável;

IX – prevenção e precaução; e

X – do poluidor-pagador.

Seção II

Das diretrizes

Art. 6º Os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverão ser prestados com base nas seguintes diretrizes:

I – redução de riscos à saúde pública, conservação dos recursos naturais e proteção do meio ambiente;

II – alcance das metas de curto, médio e longo prazos para a universalização, admitidas soluções graduais, observando a compatibilidade dos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos; e

III – adoção de métodos, técnicas e processos que considerem as peculiaridades locais e regionais.

IV – agilidade nos reparos necessários na rede física, tanto de distribuição de água tratada quanto da rede coletora de esgotos e no atendimento a novos consumidores, com o estabelecimento de metas visando ao aprimoramento de todos os serviços prestados e à redução da perda de água tratada;

V – adoção de mecanismos de atendimento aos usuários dos serviços em épocas de estiagem e de seca;

VI – instrumentos ágeis de contestação da tarifação pelos consumidores;

VII – articulação com conselhos municipais de defesa do meio ambiente e recursos hídricos ou conselhos equivalentes, no planejamento de políticas públicas de uso e tratamento da água e do esgoto;

VIII – incentivo ao uso de água de reuso;

IX – estímulo ao uso consciente e racional da água;

X – observância das questões relativas ao meio ambiente e recursos hídricos quando da prestação dos serviços, com a busca constante de soluções que minorem impactos adversos resultantes de sua atuação;

XI – efetiva fiscalização do lançamento dos efluentes nos rios, mananciais e demais sistemas onde possa haver captação de água para uso humano, praticado pelas indústrias e estabelecimentos que, pela natureza do serviço que prestam ou pela qualidade dos efluentes em questão, devam observar fielmente as legislações municipais, estaduais e federais vigentes.

Art. 7º 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.

CAPÍTULO III

DO CONTEÚDO MÍNIMO

Art. 8º A entidade reguladora infranacional deverá estabelecer em seus normativos as condições gerais da prestação dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, contendo, no mínimo, disposições sobre:

I – cadastro e classificação dos usuários;

II – campanhas educativas;

III – cobrança;

IV – contrato de adesão dos usuários;

V – faturamento;

VI – hidrantes;

VII – infrações e sanções aos usuários;

VIII – interrupção dos serviços;

IX – ligações;

X – loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros;

XI – medição;

XII – medidas de segurança, de contingência e de emergência, inclusive quanto a racionamento;

XIII – padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação;

XIV – prazos para execução dos serviços;

- XV – ramal predial;
- XVI – recomposição de pavimentos;
- XVII – religação e restabelecimento;
- XVIII – requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas;
- XIX – responsabilidades do prestador de serviço;
- XX – responsabilidades dos usuários;
- XXI – ressarcimento de danos;
- XXII – sistemas alternativos de saneamento;
- XXIII – unidade usuária.

CAPÍTULO IV DA UNIDADE USUÁRIA

Art. 9º A entidade reguladora infranacional deve incentivar a instalação de sistemas de medição individualizada em edificações mais antigas, de acordo com a viabilidade técnica e estrutural do local, para que cada unidade consumidora tenha uma forma de cobrança adequada.

Art. 10. Todas as instalações de água a partir do ponto de entrega e as instalações de esgoto antes do ponto de coleta serão efetuadas pelo usuário, o qual será responsável por sua conservação.

CAPÍTULO V DA LIGAÇÃO

Art. 11. Toda edificação permanente, situada em logradouro público que disponha de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, deve, obrigatoriamente, ligar-se às mesmas, ficando sujeita ao pagamento das tarifas e de outros preços públicos decorrentes da conexão e do uso desses serviços.

§1º Na hipótese do caput, é dever do usuário providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais, que permitam o abastecimento de água e a coleta de esgoto pelo prestador, e solicitar o fornecimento dos serviços.

§2º Uma vez cumpridas pelo usuário as medidas a que se referem o §1º, é dever do prestador fornecer os serviços.

§ 3º No caso de usuário de baixa renda e habilitado para receber tarifa social, a ligação poderá contar com subsídios.

Art. 12. Compete ao prestador de serviços fornecer ao interessado as informações acerca da rede pública de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que sejam relevantes para o atendimento do usuário, em especial:

- I – a máxima, mínima e média pressão da rede pública de abastecimento de água;
- II – a capacidade de vazão da rede pública de esgotamento sanitário.

Art. 13. É responsabilidade do usuário promover a regularização espontânea do esgotamento sanitário, com sua conexão à rede coletora disponível.

Art. 14. Caso não haja rede pública disponível, o domicílio será autorizado a utilizar sistemas alternativos de abastecimento de água ou coleta e tratamento de esgoto, conforme aprovação da entidade reguladora infranacional.

Art. 15. Quando houver ligação com a rede pública de água, é dever do usuário de edificações de uso residencial desativar fonte alternativa de água potável e no caso de ligação de esgoto, desativar a solução individual de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. Serão de responsabilidade do usuário as obras e instalações prediais necessárias ao esgotamento de instalações sanitárias situadas em nível inferior ao da rede pública que não possa ser ligado por gravidade ao ponto de coleta.

Art. 16. O titular e a entidade reguladora infranacional devem disciplinar as medidas orientativas de educação ambiental, fiscalização e suporte contínuo pelo prestador de serviço aos usuários, a fim de que a infraestrutura para ligação, uma vez disponível, não permaneça ociosa, garantindo o escoamento adequado dos efluentes líquidos e sólidos para um tratamento mínimo, com a mitigação da poluição do solo e dos corpos d'água.

Art. 17. Nas vias servidas por rede coletora de esgoto, onde os serviços de abastecimento de água são prestados regularmente, os pedidos de nova ligação, só poderão ser atendidos pelo prestador de serviços mediante a ligação do imóvel ao sistema de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. Não serão emitidas contas para os casos de ligações inativas e/ou suprimidas, devido à suspensão de forma definitiva dos serviços de abastecimento de água e/ou coleta de esgoto.

Art. 18. A execução do serviço de ligação de água e/ou esgoto não implica em reconhecimento, por parte do titular, de ocupação, posse ou propriedade do imóvel.

Art. 19. Os efluentes líquidos que não puderem ser despejados diretamente nas redes coletoras de esgoto sanitário, por usuários de categoria não residencial, estão sujeitos a medidas de controle e tratamento que os enquadrem nos padrões estabelecidos pela entidade reguladora infranacional ou pelo prestador de serviços, observadas as determinações dos órgãos ambientais.

CAPÍTULO VI

DO RAMAL PREDIAL

Art. 20. 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.

Art. 21. Cabe ao prestador a inspeção das instalações prediais de água e esgoto antes de efetuar a ligação dos respectivos serviços e, posteriormente, a qualquer tempo, quando julgar necessário, em decorrência de suspeita de irregularidade do usuário na utilização dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário.

Art. 22. 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 para o seu pronto restabelecimento.

Art. 23. A modificação ou substituição do ramal predial de água ou do ramal predial de esgoto a pedido do usuário será por ele custeada, salvo nos casos previstos em normativo da entidade reguladora infranacional.

CAPÍTULO VII

DO CONTRATO DE ADESÃO DOS USUÁRIOS

Art. 24. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, entre prestador e usuário, visando o pleno

e satisfatório atendimento dos usuários e a adequada prestação dos serviços, conforme modelo de contrato de adesão aprovado pela entidade reguladora infranacional.

Art. 25. O Contrato de adesão de Prestação de Serviço de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário deverá conter, no mínimo, as seguintes cláusulas:

I – identificação do local de entrega da água, coleta do esgoto e/ou coleta de lodo de fossa séptica;

II – condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;

III – data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário e o prazo contratual;

IV – critérios de rescisão; e

V – direitos e deveres das partes.

Parágrafo único. Os contratos de prestação serão uniformes e objetivam disciplinar a relação estabelecida entre o prestador de serviços e os usuários dos serviços públicos, dentro das condições normais de uso e contratação.

Art. 26. O Contrato de adesão de Prestação de Serviço de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário poderá ser modificado por solicitação da entidade reguladora infranacional competente ou, ainda, diante de alterações de leis, decretos, deliberações ou atos normativos que regulamentam o serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário e que tenham impacto na sua prestação.

CAPÍTULO VIII

DO CADASTRO E CLASSIFICAÇÃO

Art. 27. Cada unidade usuária dotada de ligação ou sistema alternativo de água ou esgoto com serviço público deve ser cadastrada no prestador de serviços, cabendo-lhe um único número de conta, inscrição ou código de consumidor.

Art. 28. O prestador de serviços deve organizar e manter atualizado, com periodicidade anual, o cadastro das unidades usuárias, no qual constem, no mínimo, as seguintes informações:

I – identificação do usuário:

a) nome completo;

b) se pessoa jurídica, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou, no caso de pessoa física, o número do Cadastro de Pessoa Física – CPF;

II – código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária;

III – endereço da unidade usuária;

IV – atividade desenvolvida;

V – número de economias por categorias, no mínimo divididas em residencial, comercial, industrial e pública;

VI – data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, quando disponível;

VII – histórico de leituras e de faturamento referentes aos, pelo menos, últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;

VIII – código referente à cobrança e categoria aplicável; e

IX – número ou identificação do medidor instalado e sua respectiva atualização.

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

Art. 29. O prestador de serviços deve enquadrar a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida em alguma das categorias previstas na estrutura tarifária aprovada pela entidade reguladora infranacional.

Parágrafo único. O prestador deve verificar, pelo menos anualmente, a elegibilidade dos beneficiários das tarifas sociais.

Art. 30. O usuário deverá informar ao prestador de serviços as alterações supervenientes que importarem em reenquadramento ou reclassificação da unidade usuária, respondendo por declarações falsas ou omissão de informações.

Parágrafo único. Os beneficiários das tarifas sociais de água e/ou esgoto, deverão informar quando mudarem de endereço ao prestador de serviço, que fará as devidas alterações, bem como as atualizações cadastrais com periodicidade anual.

CAPÍTULO IX

DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 31. O prestador de serviços assegurará o abastecimento de água e o esgotamento sanitário de novos loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos urbanísticos, bem como de suas ampliações, quando devidamente autorizados.

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

§ 2º O projeto do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do empreendimento será elaborado pelo empreendedor, de acordo com as normas em vigor, e apresentado ao prestador de serviços, que analisará conforme prazo estabelecido.

§ 3º As obras serão custeadas pelo empreendedor e devem ser executadas por ele, sob a fiscalização do prestador de serviços.

§ 4º O prestador de serviços poderá elaborar os projetos e executar as obras de que trata este capítulo mediante a celebração de contrato específico com o interessado.

§ 5º Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além da pertencente ao empreendimento específico, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os beneficiados.

§ 6º O prestador de serviços poderá executar os serviços referidos no caput deste artigo mediante remuneração.

Art. 32. As redes e demais instalações construídas, depois de vistoriadas de acordo com as normas vigentes, serão transferidas pelo empreendedor ao prestador mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços, que passarão a integrar os sistemas públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso, podendo ser destinadas ao atendimento de usuários diversos.

Art. 33. O prestador de serviços só executará a interligação das tubulações e de outros equipamentos ao sistema público mediante a conclusão e aceitação das obras, o pagamento das despesas e a efetivação da cessão por parte do interessado.

Parágrafo único. As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo formalizado após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro

técnico, observadas as determinações da entidade reguladora infranacional e das normas locais pertinentes.

Art. 34. Em ruas particulares, as ligações de água das unidades usuárias deverão ser individualizadas pelo interessado, podendo os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto, a critério do prestador de serviços, não se localizarem no limite do logradouro público com a área particular.

Art. 35. Para sistemas de condomínios verticais, o prestador de serviços disponibilizará uma única ligação de água na testada do imóvel e, sob responsabilidade do incorporador, construtor ou do condomínio, a individualização do sistema hidráulico dos domicílios, nos termos da Lei 13.312, de 2016.

Parágrafo único. Os domicílios deverão possuir hidromedida individualizada.

Art. 36. O prestador de serviços poderá assumir a operação de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário de condomínios já existentes e em operação, observando o seu plano de expansão e a viabilidade econômica e financeira.

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

I – ao fornecimento pelo condomínio ao prestador de serviços dos respectivos cadastros técnicos, quando disponíveis;

II – à transferência mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços que passarão a integrar o sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso, podendo ser destinadas ao atendimento de usuários diversos;

III – à elaboração e à execução pelo prestador de serviços de plano de adequação e interligação dos sistemas locais aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo necessariamente a instalação de hidrômetro individualizado por economia;

IV – ao pagamento pelo condomínio das despesas necessárias à adequação técnica dos respectivos sistemas;

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

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

Art. 37. Os imóveis oriundos de parcelamento do solo urbano, mediante loteamento ou desmembramento, constituídos nos termos da Lei Federal nº 6.766, de 19 de dezembro de 1979, com ou sem acesso controlado, terão suas unidades usuárias servidas de hidrômetros individualizados, incluindo áreas comuns, sendo de responsabilidade do prestador de serviços a manutenção das tubulações e demais infraestruturas nas ruas e espaços públicos, desde que doadas ao prestador.

CAPÍTULO X

DA MEDIÇÃO

Art. 38. O prestador de serviços deverá monitorar o consumo de água utilizando-se de hidrômetro.

§ 1º A critério e às custas do interessado, prestador ou usuário, poderão ser instalados nas unidades usuárias sistemas de medição do volume de esgoto, desde que haja viabilidade técnica e de acordo com as normas e padrões vigentes.

§ 2º Todos os medidores de água serão verificados e devem ter sua produção certificada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO e sua especificação e procedimentos de instalação devem obedecer às normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou outra entidade pública por ela delegada.

Art. 39. O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetros nas ligações de água das unidades usuárias, independentemente da existência dos hidrômetros nas economias atendidas.

Art. 40. Os hidrômetros e os registros de passagem poderão ser instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com normativos da respectiva entidade reguladora infranacional e das normas procedimentais do prestador de serviços.

CAPÍTULO XI

DO FATURAMENTO E DA COBRANÇA

Art. 41. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, devendo-se ofertar aos usuários opções de datas de vencimento.

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

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

§ 3º O faturamento do volume de esgoto incidirá somente onde houver imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário.

§ 4º A entidade reguladora infranacional disciplinará o cofaturamento na prestação de serviços públicos de abastecimento de água, para cobrança de outros serviços de saneamento básico.

Art. 42. A tarifa mínima por economia será definida pela entidade reguladora infranacional em norma de regulação específica para cada município ou região regulada, fixando as categorias de usuários e o volume mínimo de consumo, seguindo os critérios da NR de Estrutura Tarifária a ser publicada pela ANA.

Art. 43. Entende-se que a cobrança pelo fornecimento de água, na ausência de hidrômetro ou defeito no seu funcionamento, deve ser feita com base na média de consumo dos últimos meses, de acordo com o estabelecido pela respectiva entidade reguladora infranacional.

Art. 44. Para fins de faturamento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de unidades usuárias com apenas uma economia, o consumo medido deverá ser distribuído nas faixas de consumo previstas na estrutura tarifária, e multiplicado pela tarifa correspondente da faixa de consumo, observando a categoria da unidade usuária.

Art. 45. Para fins de faturamento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em unidades usuárias com mais de uma economia, sem medição individualizada, o consumo medido deverá ser dividido pelo número de economias, para depois ser distribuído nas faixas de consumo previstas na estrutura tarifária e multiplicado pela tarifa correspondente da faixa de consumo, observada a categoria da unidade usuária, para então ser multiplicado pelo número de economias.

Parágrafo único. A cobrança de fatura mínima de água, sem considerar a medição do hidrômetro, multiplicada pelo número de economias existentes no imóvel ou condomínio, quando houver um único hidrômetro no local, não deve ser adotada.

Art. 46. Não deve ser feita a cobrança da fatura mínima de imóvel desocupado sem consumo nos casos em que houver a comunicação do usuário ao prestador solicitando suspensão do abastecimento de água, e quando o bloqueio executado no cavalete ou ramal, sem a retirada do hidrômetro.

Art. 47. O prestador de serviços deve dispor de mecanismos que sejam capazes de identificar pagamento em duplicidade.

Art. 48. A entidade reguladora infranacional deve definir procedimentos de revisão de faturas, bem como os outros serviços que podem ser objeto de cobrança pelo prestador do serviço.

CAPÍTULO XII

DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS

Art. 49. O prestador de serviços deve assegurar o serviço de fornecimento de água, de coleta e tratamento de esgoto sanitário de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

§ 1º Em caso de interrupção total ou parcial, por qualquer motivo, dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, o prestador deverá comunicar ao usuário a respeito da abrangência, da duração e dos motivos da interrupção dos serviços.

§ 2º O prestador de serviços se obriga a divulgar, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.

Art. 50. O prestador de serviços, juntamente com a entidade reguladora infranacional e o Titular, definirão o período durante o qual haverá implementação de rodízio ou racionamento no município.

Parágrafo único. Em situações de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita imediatamente após a identificação da área de abrangência afetada.

Art. 51. No caso de interrupção do serviço com duração superior a 6 (seis) horas, o prestador de serviços deverá prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população.

Parágrafo único. O fornecimento de emergência, de que trata o caput deste artigo, deverá ser medido com o conhecimento do responsável pela unidade usuária, para cobrança por parte do prestador de serviços.

Art. 52. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções e nos termos da lei, 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 – solicitação do usuário, nos limites dispostos em normativo da entidade reguladora infranacional; e

VIII – negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito.

Art. 53. Os serviços de abastecimento de água também poderão ser interrompidos pelo prestador de serviços, nos casos de inadimplência em caso de inadimplência no pagamento das faturas.

Parágrafo único. Deve o prestador de serviços, antes da interrupção, comunicar o usuário os motivos da notificação sobre a interrupção, informando quais as providências necessárias para sanar as pendências que motivaram a inadimplência, observando o disposto na Lei 13.460, de 2017.

CAPÍTULO XIII

DA RELIGAÇÃO E RESTABELECIMENTO

Art. 54. O procedimento de religação caracteriza-se pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou esgoto pelo prestador de serviços.

Art. 55. Cessado o motivo da interrupção, deverão ser padronizados os prazos para restabelecimento do abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário.

Art. 56. A entidade reguladora infranacional deve estabelecer diretrizes para a religação de urgência, após o pedido de religação e o atendimento pelo prestador de serviços.

Art. 57. Ao adotar a religação de urgência, o prestador de serviços deverá:

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

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

CAPÍTULO XIV

DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 58. São considerados atos irregulares a ação ou omissão do usuário em relação a qualquer dos seguintes fatos:

I – intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgoto 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;

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 esgoto;

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 prestador de serviços;

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 esgoto;
- 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.

Art. 59. As sanções aos usuários serão definidas pela entidade reguladora infranacional em seus normativos, e aplicadas pelo prestador de serviço aos usuários.

CAPÍTULO XV

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

Art. 60. O prestador de serviços será responsável pelo planejamento e pela execução das obras e instalações necessárias para a adequada prestação dos serviços, e deverá atender às solicitações e reclamações recebidas relacionadas às suas atividades, de acordo com os prazos e condições estabelecidas em normativo da respectiva entidade reguladora infranacional.

Art. 61. O prestador de serviços deve dispor de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, devendo a reclamação apresentada ser registrada e numerada.

Art. 62. Para conhecimento e consulta do usuário, a entidade reguladora infranacional disciplinará a forma com que o prestador deve disponibilizar nos postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico, ou em outros meios de comunicação, o manual ou regulamento de prestação dos serviços e atendimento previamente aprovado pela respectiva entidade reguladora infranacional.

§ 1º O manual ou regulamento de prestação dos serviços deverá ser encaminhado à entidade reguladora infranacional no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da adesão do município à regulação da Agência, sob pena de caracterizar não-conformidade, nos termos de resolução própria.

§ 2º Para fins de observância ao disposto no § 1º deste artigo, na hipótese de delegação do serviço público, caso o Poder Concedente não tenha elaborado o manual ou regulamento de prestação dos serviços anteriormente à celebração do contrato de concessão, caberá à concessionária encaminhá-lo à respectiva entidade reguladora infranacional, após a assinatura do contrato.

Art. 63. O prestador de serviços deverá disponibilizar à respectiva entidade reguladora infranacional, relatório contendo informações sobre o número de reclamações agrupadas mensalmente por motivo, sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem, percentual de reclamações não atendidas e os respectivos motivos das reclamações.

Art. 64. O prestador de serviços poderá disponibilizar para os usuários sistemas web e aplicativos para telefonia móvel com, no mínimo, informações sobre cobrança e medição dos serviços com histórico de pelo menos 12 meses.

CAPÍTULO XVI

DO RESSARCIMENTO DE DANOS E RECOMPOSIÇÃO DE INFRAESTRUTURAS

Art. 65. A entidade reguladora infranacional deve estabelecer em seus normativos o procedimento para que o prestador do serviço assegure aos usuários o direito de receber o ressarcimento dos danos materiais que lhe forem causados em função da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

§ 1º A entidade reguladora infranacional deve garantir que o prestador de serviços faça a condução e o acompanhamento do processo de forma isenta, de acordo com as normas técnicas que norteiam o procedimento pericial.

§ 2º O procedimento instaurado pelo prestador de serviços a fim de apurar os danos materiais mencionados no caput deve garantir ao usuário o direito ao contraditório e à ampla defesa.

§ 3º O usuário pode acionar a Ouvidoria da entidade reguladora infranacional competente caso entenda que houve algum equívoco de ordem formal ou material durante o procedimento.

§ 4º Para os efeitos deste artigo, a entidade reguladora infranacional deve equiparar os usuários a todas as vítimas do evento danoso.

Art. 66. O prestador de serviços deve executar a recomposição de muros, passeios, calçadas, vias, revestimentos e outras estruturas danificadas em decorrência de obras ou serviços por ele realizadas.

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

§ 2º Caso haja norma específica referente à estrutura a ser recomposta, como em casos de patrimônio histórico, artístico e cultural, esta deve prevalecer sobre o disposto no §1º deste artigo.

§ 3º A recomposição mencionada no caput pode ser realizada conforme previamente acordado entre município e o prestador de serviços ou conforme código de obras do município, quando couber, respeitados os prazos.

§ 4º Caso haja norma específica do titular dos serviços com prazo distinto, entende-se que esta deverá prevalecer sobre os demais prazos definidos pela entidade reguladora infranacional competente.

Art. 67. A entidade reguladora infranacional deve orientar uma padronização de prazos para os serviços de recomposição de pavimentos e de outras estruturas danificadas, independentemente do tipo de fato gerador.

Parágrafo único A entidade reguladora infranacional deve analisar os casos excepcionais em que o descumprimento mencionado no caput seja devido a empecilhos fora do controle do prestador, como materiais em falta no mercado e locais com restrição de horário para atuação.

Art. 68. A entidade reguladora infranacional disciplinará a aplicação das melhores práticas nas recomposições, reconstruções ou reparos de qualquer natureza, de modo a tornar o executado igual ao que foi removido, demolido ou rompido.

Parágrafo único. Na recomposição de qualquer pavimento, seja no passeio, calçada ou na pista de rolamento, devem ser obedecidas as características do pavimento encontrado, como o tipo e as dimensões iniciais.

CAPÍTULO XVII

DAS RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS

Art. 69. As principais responsabilidades e deveres dos usuários de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário são:

I – ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto e não realizar/permitir derivações clandestinas para atendimento a outros imóveis;

II – não realizar intervenções no padrão de ligação nem manipular ou violar o medidor e lacre;

III – manter as instalações prediais de acordo com os padrões e normas exigidas, responsabilizando-se pelo aumento do consumo de água causado por eventuais vazamentos internos em seu imóvel;

IV – manter hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação;

V – comunicar ao prestador de serviços qualquer anormalidade no ramal ou coletor predial, no hidrômetro ou na rede de distribuição de água e coletora de esgoto;

VI – manter atualizados seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços, especialmente quando da mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso;

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

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

IX – evitar o desperdício de água, fazendo uso racional e contribuindo com o meio ambiente;

X – havendo o abastecimento por fonte alternativa, as instalações internas, em especial os reservatórios, deverão ser separados;

XI – não direcionar a água de chuva e lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto;

XII – despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora;

XIII – avisar a entidade reguladora infranacional e/ou ao prestador de serviços sobre vazamentos em vias públicas;

XIV – quando entrar em contato com o prestador de serviços, anotar sempre o número do protocolo e/ou solicitação de serviço;

XV – ao desocupar um imóvel, solicitar ao prestador o desligamento ou transferência de titularidade da fatura.

CAPÍTULO XVIII

DAS RESPONSABILIDADES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Art. 70. Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, no mínimo, os seguintes deveres:

I – execução das obras e instalações necessárias;

II – operação, ampliação e manutenção dos serviços de reservação, captação, adução e tratamento de água bruta, adução, reservação e distribuição de água tratada;

III – coleta, transporte, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários e dos lodos originários da operação de unidades de tratamento de forma ambientalmente adequada;

IV – cumprimento das metas e dos indicadores de desempenho;

V – colaborar com as autoridades públicas em casos de emergência ou calamidade pública;

VI – manter serviço de atendimento aos usuários;

VII – colaborar com a fiscalização;

Parágrafo único: O prestador de serviços é responsável pelo monitoramento operacional de seus serviços, observados os planos de saneamento básico e os contratos administrativos de delegação dos serviços.

CAPÍTULO XIX

DOS REQUISITOS OPERACIONAIS E DE MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS

Art. 71. A entidade reguladora infranacional deve adotar estratégias que unam ações para a melhoria da gestão e técnicas, como operação dos sistemas e manutenção da infraestrutura existentes, que permitam ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário atuarem de maneira uniforme em diferentes sistemas, com diferentes níveis de complexidade.

Art. 72. O prestador de serviços deverá zelar por suas instalações operacionais com relação à segurança, limpeza e organização, identificação, atender a todas as obrigações institucionais, bem como aos prazos de manutenção dos sistemas.

Art. 73. A entidade reguladora infranacional deve propor ações e boas práticas que devem ser adotadas pelo prestador de serviços de modo a reduzir as perdas nos sistemas de abastecimento de água.

Parágrafo único. 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.

Art. 74. A entidade reguladora infranacional deve definir as pressões mínimas e máximas de operação do sistema de abastecimento de água, de acordo às características topográficas do local.

CAPÍTULO XX

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

Art. 75. A entidade reguladora infranacional competente deve aprovar procedimentos de gestão de riscos enviados pelo prestador, para o enfrentamento de situações emergenciais à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, e o estabelecimento de medidas de segurança, contingência e emergência, inclusive de racionamento de água, que recaiam sobre os referidos serviços, em consonância com o Plano de Saneamento Básico Municipal ou Regional.

Art. 76. O sistema de gestão de riscos à prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve monitorar e avaliar os eventos programados, paralizações, e não programados, emergenciais, na tentativa de prevenir um risco ou minimizar os seus efeitos.

Art. 77. A entidade reguladora infranacional deve estabelecer diretrizes que permitam ao prestador de serviços atuar de forma preventiva e, diante de ocorrências de eventos, providenciar as respostas adequadas às emergências ou aos estados de calamidades, incluindo levantamento dos pontos críticos e vulneráveis dos sistemas, bem como as ações intermediárias de contingenciamento a serem adotadas diante das restrições, até o restabelecimento total dos serviços.

Art. 78. A entidade reguladora infranacional competente deverá cobrar do prestador de serviços, diante de esgotamento de manancial ou qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável,

a busca por fontes alternativas de abastecimento de água, sem prejuízo de medidas destinadas à redução de perdas d'água, para suprir as demandas básicas da população.

CAPÍTULO XXI

DOS SISTEMAS ALTERNATIVOS DE SANEAMENTO

Art. 79. Em caso de indisponibilidade de redes de abastecimento público, o prestador de serviços poderá fazer uso de abastecimento coletivo por fontes, poços comunitários, distribuição por veículo transportador, com anuência prévia da entidade reguladora infranacional competente, sendo o prestador obrigado a realizar o monitoramento regular do controle de qualidade da água a ser utilizada para o consumo humano.

Art. 80. A entidade reguladora infranacional deve conhecer e incentivar a prática de experiências consolidadas e exitosas já implantadas em território nacional, como os programas de gestão compartilhada entre prestador de serviços e associações comunitárias para operação e manutenção de sistemas produtores de água.

Art. 81. A entidade reguladora infranacional deve definir os requisitos que o prestador tem que cumprir ao viabilizar soluções alternativas adequadas para a coleta e tratamento do esgoto doméstico em locais que não dispõem de rede pública.

CAPÍTULO XXII

DAS CAMPANHAS EDUCATIVAS

Art. 82. A entidade reguladora infranacional deve orientar o prestador de serviços na realização de campanhas educativas periódicas e programas de comunicação social sobre o consumo consciente dos recursos hídricos e sua utilização racional, uso adequado das instalações sanitárias e promoção da ligação intradomiciliar à rede de esgoto, bem como divulgar os direitos e deveres do usuário, entre outras orientações que entender necessárias.

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

CAPÍTULO XXIII

DOS HIDRANTES

Art. 83. Competirá ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário o projeto, instalação, substituição e manutenção da rede pública de hidrantes urbanos, de acordo com as normas técnicas vigentes, bem como fornecer ao Corpo de Bombeiros local, informações sobre a rede existente e futuras atualizações.

Art. 84. A entidade reguladora infranacional, junto ao prestador de serviços e ao Corpo de Bombeiros local, após a análise da rede disponibilizada, estabelecerão um cronograma de manutenção preventiva dos hidrantes existentes, podendo fazer uma previsão de expansão da rede e de hidrantes a serem substituídos ou instalados, se for o caso.

Art. 85. A entidade reguladora infranacional poderá indicar ao prestador a necessidade de instalação de hidrantes, mediante solicitação e/ou aprovação do Corpo de Bombeiros local, ou autoridade competente, quando houver condições técnicas satisfatórias.

Parágrafo único. O espaçamento entre os hidrantes, vazão e pressão adequadas para utilização dos hidrantes, serão definidos e requisitados pelo Corpo de Bombeiros local, que também deverá inspecionar com regularidade as condições de funcionamento dos equipamentos e solicitar ao prestador os reparos porventura necessários.

Art. 86. O uso de hidrante urbano é privativo do prestador, do Corpo de Bombeiros local ou de autoridade competente autorizada previamente pelo prestador do serviço.

Parágrafo único. Em caso de sinistro, o Corpo de Bombeiros local ou autoridade competente autorizada comunicará à entidade reguladora infranacional e ao prestador de serviços, o volume de água utilizado no hidrante, medido ou estimado, bem como o local e o motivo do consumo.

CAPÍTULO XXIV

DOS PRAZOS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 87. A entidade reguladora infranacional deve definir os serviços classificados como essenciais e seus respectivos prazos de execução.

Art. 88. Os serviços cuja natureza não permitam definir prazos que variam de acordo com as especificidades regionais, deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

Art. 89. O prestador de serviços deve apresentar uma tabela com opções de prazos de execução de serviços essenciais, que podem ser revisados ordinariamente a critério da entidade reguladora infranacional.

CAPÍTULO XXV

DA COMPROVAÇÃO DA OBSERVÂNCIA E ADOÇÃO DA NORMA DE REFERÊNCIA

Art. 90. Para fins de comprovação da adoção desta Norma de Referência, nos termos da Resolução ANA nº 134, de 18 de novembro de 2022, consideram-se os seguintes requisitos:

I – A publicação de atos normativos com as condições gerais da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, observando o estabelecido nesta norma; e

II – Envio para a ANA da relação dos seus normativos que estejam em consonância com esta norma.

§ 1º A entidade reguladora infranacional poderá estabelecer as condições gerais de prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em mais de um ato normativo.

§ 2º O prazo para o início da verificação do requisito a que se refere o inciso I é de 18 meses, a contar da publicação desta Norma de Referência.

§ 3º O prazo para o início da verificação do requisito a que se refere o inciso II é de 24 meses, a contar da publicação desta Norma de Referência.

Art. 91. A ANA disciplinará a forma do envio de documentos sobre a adoção desta norma.

CAPÍTULO XXVI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 92. As condições gerais para a prestação dos serviços, atendimento ao público e medição, faturamento e cobrança, dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário não tratadas nesta NR deverão ser normatizadas pela entidade reguladora infranacional responsável.

Art. 93. A prestação dos serviços inicia-se com a sua disponibilização aos usuários, pelo prestador de serviços, previamente aprovados pela entidade reguladora infranacional competente ou pela municipalidade local, sejam esses serviços utilizados ou não.

PRELIMINAR