

RESOLUÇÃO Nº 76, DE 09 DE JULHO DE 2025.

Dispõe sobre as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Santa Cruz do Sul – RS.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO DE SANTA CRUZ DO SUL – AGERST, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Municipal n.º 6.906/2013.

Considerando que a Lei 11.445 define em seu artigo 3º que o saneamento básico é composto de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, e drenagem e manejo de águas pluviais urbanas; e em seu artigo 8º define que a titularidade é do Município;

Considerando a Lei 9.316 de 28 de junho de 2023, que Institui a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Santa Cruz do Sul, e dá outras providências e, em seu artigo 2º. cita que a AGERST tem por finalidade de exercer o poder regulatório, incluindo mas não se limitando a (I) – abastecimento de água potável e esgotamento sanitário;

Considerando Convênio de Delegação celebrado entre Município de Santa Cruz do Sul e Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Santa Cruz do Sul (AGERST), o qual define em sua cláusula primeira que a regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico, prestados diretamente pelo Município, será de responsabilidade da AGERST.

Considerando a Resolução ANA no. 192 de 8 de maio de 2024, que aprova a Norma de Referência Nº.8/2024 e que dispõe sobre metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação;

Considerando a Resolução ANA 230 de 18 de dezembro de 2024, que aprova a Norma de Referência nº.11/2024, que dispõe sobre as condições gerais para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Considerando o resultado da Consulta Pública nº 02/2025, que colheu subsídios da sociedade para o aprimoramento desta Resolução

RESOLVE editar a presente **RESOLUÇÃO**:

Estabelece as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Santa Cruz do Sul

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

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

Art. 2º Esta Resolução aplica-se:

- I - ao titular dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- II - à prestação de serviços realizada por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações.
- III - à prestação de serviços realizada diretamente pelo Titular;
- IV - à prestação de serviços realizada por associações hídricas (soluções alternativas coletivas).

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

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

Art. 3º Para os fins desta Resolução, consideram-se:

- I - **ação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário:** ação executada por meio de soluções alternativas, em que o usuário não depende de prestador de serviços públicos de abastecimento de água potável ou esgotamento sanitário;
- II - **alimentador predial:** tubulação componente da instalação predial situada a jusante do ramal predial, compreendida entre o hidrômetro e a primeira derivação ou válvula de flutuador de reservatório predial (boia), de responsabilidade do usuário;
- III - **área de abrangência da prestação de serviços:** área geográfica, conforme definição do objeto do contrato ou outro instrumento legalmente admitido, na qual o prestador de serviços obriga-se a prestar os serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, considerados de forma individual ou conjunta;
- IV - **cadastro técnico:** registro de projeto da infraestrutura implantada, preferencialmente georreferenciado, que compõe os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- V - **caixa de inspeção de ligação:** dispositivo da ligação de esgoto, localizado entre o ramal predial de esgoto e a instalação predial, situado, preferencialmente na calçada, destinado à inspeção, limpeza e desobstrução, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviço de esgotamento sanitário;
- VI - **cavalete:** conjunto padronizado de tubulações e conexões, alojado entre o ramal predial de água e o alimentador predial, destinado a abrigar o hidrômetro, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador do serviço de abastecimento de água;
- VII - **DEMURH:** Departamento Municipal de Redes Hídricas, responsável pela gestão das redes hídricas (sistemas) municipais bem como o monitoramento e controle do esgotamento sanitário nestas mesmas áreas.
- VIII - **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;
- IX- **entidade reguladora infranacional:** entidade de natureza autárquica à qual o titular dos serviços de saneamento básico tenha atribuído competências de regulação e fiscalização. Especificamente para Santa Cruz do Sul foi definida

pelo Titular que a regulação será de competência da AGERST.

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

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

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

XIII – prestador do serviço: CORSAN, no caso do contrato de concessão para a área urbana da sede do Município; DEMURH (ou seu sucessor na estrutura do Município), para a área de abrangência dos sistemas sob sua gestão; REDE HIDRICA ALTERNATIVA, para os casos dos sistemas alternativos (soluções alternativas coletivas) legalmente autorizados pelo Titular e onde não houver disponibilidade de rede pública.

XIV – rede hídrica alternativa: Solução alternativa coletiva (conforme NR no. 8/2024 ANA e portaria GM/MS no.888/2021), com personalidade jurídica própria, cuja autorização de operação foi dada pelo Titular, e cujo monitoramento e controle é de responsabilidade do Município, operando onde não houver rede pública de abastecimento. Pode também assumir a gestão do esgotamento sanitário (via solução alternativa) na sua área de cobertura.

XV - solução alternativa: método de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, individual ou coletivo, considerado adequado, conforme Resolução da AGERST, em locais sem disponibilidade de rede pública;

XVI – titular: município de Santa Cruz do Sul, conforme estabelecido na Lei 14.026/2020;

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

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

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

CAPÍTULO II

DO CONTEÚDO MÍNIMO

Art. 5º As condições gerais da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, observarão a legislação pertinente e, conterão, no mínimo, disposições sobre:

I - unidade usuária;

II - ligações;

III - contrato de adesão dos usuários e contratos específicos;

IV - cadastro e classificação dos usuários;

V - loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros;

- VI - medição;
- VII - faturamento e cobrança;
- VIII - interrupção dos serviços;
- IX - religação e restabelecimento;
- X - infrações e sanções aos usuários;
- XI - padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação;
- XII - recomposição de pavimentos e ressarcimento de danos;
- XIII - responsabilidades dos usuários;
- XIV - responsabilidades do prestador de serviço;
- XV - requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas;
- XVI - medidas de segurança, de contingência e de emergência, inclusive quanto a racionamento;
- XVII - prestação de serviços utilizando soluções alternativas;
- XVIII - campanhas educativas;
- XIX - hidrantes; e
- XX - prazos para execução dos serviços.

CAPÍTULO III

DA UNIDADE USUÁRIA

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

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

CAPÍTULO IV

DA LIGAÇÃO

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

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

§ 2º É dever do usuário providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais, inclusive a observância das normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e as do prestador de serviço que permitam o abastecimento de água e a coleta de esgoto pelo prestador, incluindo o dever de instalação de reservatório domiciliar com capacidade para atender 24h (vinte e quatro horas) de consumo e uma caixa retentora de gordura.

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

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

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

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

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

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

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

I - a existência da rede pública próxima ao domicílio

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

III - o diâmetro nominal e profundidade das redes públicas.

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

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

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

Art. 13. O abastecimento de água ou a coleta de esgoto deverá ser feito preferencialmente por um único ramal

predial, de responsabilidade do prestador de serviços, para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo que abranja economias de categorias de usuários distintos.

§ 1º Por solicitação do usuário e a critério técnico do prestador de serviços, em caráter excepcional, a instalação predial de água ou esgoto de cada categoria poderá ser independente, bem como ser alimentada ou esgotada por meio de mais de um ramal às expensas do usuário.

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

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

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

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

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

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

§ 2º Faculta-se também ao titular e à AGERST o direito de inspeção das instalações prediais de água e esgoto.

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

CAPÍTULO V

DO CONTRATO DE ADESÃO DOS USUÁRIOS E CONTRATOS ESPECÍFICOS

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

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

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

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

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

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

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

V - direitos e deveres das partes;

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

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

VIII - execução e cobrança de serviços complementares;

IX - condições de reajuste; e

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

Art. 19. Os grandes usuários poderão negociar suas tarifas com o prestador dos serviços, mediante contrato específico, desde que sejam observadas as normas da AGERST.

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

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

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

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

CAPÍTULO VI

DO CADASTRO E CLASSIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS

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

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

I- identificação do usuário:

a) nome completo;

b) se pessoa jurídica, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ ou, no caso de pessoa física, o número do Cadastro de Pessoa Física - CPF, além de telefone e e-mail;

II - código de usuário, ou número de inscrição da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária;

IV- atividade econômica desenvolvida, se houver;

V - número de economias por categorias, no mínimo divididas em residencial, comercial, industrial e

pública;

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

VII - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 120 (cento e vinte) meses;

VIII - código referente à cobrança e categoria aplicável; e

IX - número ou identificação do medidor instalado e datas de sua instalação e última aferição.

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

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

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

CAPÍTULO VII

DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

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

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

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

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

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

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

Art. 27. O prestador de serviços só executará a interligação das tubulações e de outros equipamentos ao sistema público mediante a conclusão e aceitação das obras, o pagamento das despesas e a efetivação da cessão por parte do interessado.

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

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

Parágrafo único. Os domicílios deverão possuir medição individualizada.

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

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

- I - ao fornecimento dos respectivos cadastros técnicos para o prestador de serviços;
- II - à transferência mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços conforme disposto no art. 26;
- III - à elaboração e apresentação de estudo de viabilidade técnica e à execução pelo prestador de serviços de plano de adequação e interligação dos sistemas locais aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo necessariamente a instalação de hidrômetro individualizado por economia;
- IV - ao pagamento das despesas necessárias à adequação técnica dos respectivos sistemas;
- V - à identificação e desativação dos bens considerados inservíveis; e
- VI - ao atendimento das normas e instruções técnicas do prestador.

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

CAPÍTULO VIII

DA MEDIÇÃO

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

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

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

Art. 32. Os hidrômetros deverão ser instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas dos prestadores de serviços, que observarão as regulamentações da AGERST.

CAPÍTULO IX

DO FATURAMENTO E DA COBRANÇA

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

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

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

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

Art. 34. A AGERST deverá disciplinar, quando for o caso, o cofaturamento na prestação de serviços públicos de abastecimento de água para possibilitar a cobrança de outros serviços de saneamento básico.

Parágrafo único. AGERST deverá desenvolver mecanismos que possibilitem a cobrança de outros serviços públicos de saneamento básico por meio de cofaturamento com a fatura de água e esgoto.

Art. 35. A cobrança pelo fornecimento de água, na impossibilidade de leitura do hidrômetro, deve ser feita com base na média aritmética de consumo dos últimos 6 (seis) meses.

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

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

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

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

CAPÍTULO X

DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS

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

§ 1º Em caso de interrupção total ou parcial, por qualquer motivo, dos serviços de abastecimento de água ou

esgotamento sanitário, o prestador deve comunicar à AGERST e aos usuários a respeito da abrangência, da duração e dos motivos da interrupção dos serviços.

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

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

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

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

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

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

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

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

III - necessidade de efetuar reparos;

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

V - ligação clandestina ou religação à revelia;

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

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

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

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

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

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

Parágrafo único. O prestador de serviços deve, antes da interrupção, comunicar ao usuário os motivos da interrupção, informando quais as providências necessárias para sanar as pendências que motivaram a inadimplência, observando

o disposto na Lei nº 13.460, de 2017, e nos normativos da entidade reguladora infranacional.

CAPÍTULO XI

DA RELIGAÇÃO E RESTABELECIMENTO

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

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

Art. 46. A AGERST deve estabelecer diretrizes para a religação de urgência.

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

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

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

CAPÍTULO XII

DAS RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS

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

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

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

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

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

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

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

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

VIII - zelo pela potabilidade da água na instalação predial, principalmente nos reservatórios, os quais deverão ser dotados de válvulas de boia e de tampa, e serem lavados e desinfetados a cada 06 (seis) meses;

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

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

fonte alternativa;

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

XII - despejo exclusivo de esgoto doméstico na rede coletora;

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

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

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

CAPÍTULO XIII

DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

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

- I. - não ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto, no prazo estabelecido pela AGERST ou titular;
- II. - intervenção não autorizada pelo prestador nas instalações dos sistemas públicos de água ou esgoto;
- III. - instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública e interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;
- IV. - lançamento de efluentes não domésticos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;
- V. - derivação do ramal predial antes do hidrômetro;
- VI. - danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- VII. - ligação clandestina de água ou esgoto;
- VIII. - instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- IX. - lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgoto;
- X. - restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas;
- XI. - interligação de instalações prediais de água entre domicílios distintos, com ou sem débito;
- XII. - impedimento voluntário à promoção da leitura do medidor, à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro ou à caixa de inspeção da ligação de esgoto pelo prestador de serviços;
- XIII. - consumo de água para usos não essenciais em períodos oficiais de racionamento conforme orientação do prestador;
- XIV. - violação do lacre da caixa, cubículo de proteção ou cavalete do hidrômetro;
- XV. - utilização indevida do hidrante;

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

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

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

Art. 50. As sanções aos usuários devem ser definidas pela AGERST em seus instrumentos normativos

CAPÍTULO XIV

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

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

Art. 52. O prestador de serviços deve dispor de sistema de atendimento aos usuários para solicitações e reclamações, por meio telefônico, eletrônico e outros meios de comunicação definidos pela AGERST, incluindo posto de atendimento presencial, podendo este ser substituído, fora dos dias e horários de expediente normal, por outros meios capazes de promover a pronta interação com os usuários.

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO XV

DO RESSARCIMENTO DE DANOS E RECOMPOSIÇÃO DE INFRAESTRUTURAS

Art. 56. O prestador de serviços deve executar o reparo ou ressarcir o usuário pela recomposição de muros, passeios, calçadas, vias, revestimentos e outras estruturas danificadas em decorrência de obras ou serviços por ele realizadas.

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

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

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

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

CAPÍTULO XVI

DAS RESPONSABILIDADES DO PRESTADOR DE SERVIÇO

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

- I. - execução das obras e instalações necessárias à ligação ao sistema público;
- II. - operação, ampliação e manutenção dos serviços de produção e distribuição do abastecimento de água potável e nos casos de prestação contratualizada, nos limites estabelecido da delegação do titular;
- III. - coleta, transporte, tratamento e disposição final do esgoto sanitário e dos lodos originários da operação de unidades de tratamento, assim como dos resíduos gerados nos processos de tratamento de água e esgoto de forma ambientalmente adequada;
- IV. - cumprimento das metas definidas pelo titular e disposições em contrato ou regulamento do titular e da AGERST;
- V. - colaboração com as autoridades públicas em casos de emergência ou calamidade pública;
- VI. - manutenção de serviço de atendimento aos usuários, fornecendo o número de protocolo de registro do atendimento;
- VII. - fornecimento dos dados para o Sistema Nacional de Informações de Saneamento Básico - SINISA e envio de todas as informações solicitadas pelos órgãos competentes e pela AGERST;
- VIII. - execução de novas ligações, ou reparos de vazamento de água ou extravasamento de esgoto, dentro do prazo estipulado pela AGERST;e
- IX. - atendimento dos padrões de potabilidade conforme Portaria GM/MS no. 888/2021 e demais exigências legais.

CAPÍTULO XVII

DOS REQUISITOS OPERACIONAIS E DE MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS

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

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

Art. 60. O prestador de serviços deve zelar por suas instalações operacionais, promovendo a devida manutenção, com relação à segurança, prevenção a ocorrência de doenças e acidentes de trabalho, limpeza e organização, identificação, bem como aos prazos de manutenção dos sistemas.

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

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

CAPÍTULO XVIII

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

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

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

Art. 64. A AGERST deve estabelecer, quando requerido, diretrizes que permitam ao prestador de serviços atuar de forma preventiva e, em caso de ocorrências de eventos, providenciar respostas adequadas às emergências ou ao estado de calamidades, incluindo levantamento dos pontos críticos e vulneráveis dos sistemas, bem como as ações de contingenciamento do atendimento do serviço público a serem adotadas durante as restrições, até o restabelecimento total dos serviços.

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

CAPÍTULO XIX

DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS UTILIZANDO SOLUÇÕES ALTERNATIVAS

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

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

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

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

Art. 67. As edificações para uso não residencial ou condomínios regidos pela Lei nº 4.591, de 16 de dezembro de 1964, que possuem disponibilidade de rede pública de abastecimento de água, podem utilizar soluções alternativas de uso potável, como águas subterrâneas ou pluviais, desde que autorizados pelo órgão gestor competente e que promovam o pagamento pelo uso de recursos hídricos, quando devido.

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

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

§ 3º. As soluções alternativas autorizadas no caput deste artigo não são admitidas para fins diversos daqueles definidos nas respectiva outorga.

CAPÍTULO XX

DAS CAMPANHAS EDUCATIVAS

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

Parágrafo único. Fica facultado ao prestador de serviços incluir na fatura mensal o percentual de cobertura de água, esgotamento sanitário e índice de perdas, e também outras informações julgadas pertinentes, tais como campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas mensagens político-partidárias.

CAPÍTULO XXI

DOS HIDRANTES

Art. 69. A partir de demanda encaminhada pelo Corpo de Bombeiros, compete ao prestador de serviços de

abastecimento de água o projeto, instalação, substituição e manutenção de hidrantes na rede pública, de acordo com as normas técnicas vigentes e orientações do Corpo de Bombeiros.

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

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

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

CAPÍTULO XXII

DOS PRAZOS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 72. A AGERST deve aprovar os serviços e seus respectivos prazos de execução.

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

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

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

CAPÍTULO XXIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 74. As condições gerais para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário não tratadas nesta Resolução poderão ser normatizadas a posteriori pela AGERST.

Art. 75 Esta Resolução entra em vigor no ato de sua publicação, aplicando-se aos processos sancionatórios que estejam em curso, sem prejuízo para os atos processuais que já tenham sido praticados pela AGERST.

REGISTRE-SE. PUBLIQUE-SE. CUMPRA-SE

*AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANTA CRUZ DO SUL – AGERST, Santa Cruz do Sul – RS,
09 de Julho de 2025.*

ASTOR GRÜNER
Presidente

CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO

Certifico que o presente ato normativo foi publicado no site da AGERST, em 10 de Julho de 2025.