PROTOCOLO
Fls. 331
Mov. 20
INTEGRADO DO ESTADO

AGEPAR
AGÊNCIA REGULADORA DO PARANÁ

RESOLUÇÃO Nº 003, DE 14 DE FEVEREIRO DE 2020

Homologa o Regulamento de Serviços Básicos de Saneamento do Paraná.

O Conselho Diretor da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Infraestrutura do Paraná - AGEPAR no uso das atribuições que lhe conferem o arts. 5º, 6º, incisos VIII, da Lei Complementar 94, de 23 de julho de 2002 e,

Considerando o contido no processo administrativo nº 14.601.685-5, que trata do regulamento geral dos serviços de saneamento básico no Paraná;

Considerando a deliberação do Conselho Diretor da AGEPAR que aprovou o regulamento, consignado em Ata nº 003/2020 do dia 11 de fevereiro de 2020;

RESOLVE:

Art. 1º - Homologar o regulamento de serviços básicos de saneamento do Paraná, em Anexo, disponível para consulta no site www.agepar.pr.gov.br.

Art. 2º - Esta Resolução entra em vigor após a revogação do Decreto Estadual nº 3926/1988 e será publicado no Diário Oficial do Estado.

Curitiba, 14 de fevereiro de 2020

Omar Akel
Diretor Presidente

Aprovado na Reunião do Conselho Diretor, realizada aos 11 de fevereiro de 2020.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO
Fls. 332
Mov. 20
INTEGRADO DO ESTADO

ANEXO

REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO NO ESTADO DO PARANÁ

2020

AGEPAR – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Infraestrutura do Paraná
R. Eurípedes Garcez do Nascimento, 1004, Ahú – Fone: (41) 3210 – 4800 – CEP 80.540-280 Curitiba – PR
www.agepar.pr.gov.br

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 333
Mov. 20

SUMÁRIO

1. DO OBJETIVO
2. DAS DEFINIÇOES 5
3. DAS RESPONSABILIDADES 11
3.1. Do Prestador de Serviços 11
3.2. Do Usuário 12
3.3. De Terceiros 14
3.4. Do Poder Concedente 14
4. DA UNIDADE DE CONSUMO 14
4.1. Das Condições Gerais 15
4.2. Das Categorias 15
4.3. Dos Pontos de Entrega de Água e de Coleta de Esgoto 16
4.4. Das Instalações Prediais 16
5. DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DO ESGOTAMENTO SANITÁRIO 17
5.1. Das Ligações 17
5.2. Das Redes e Dos Ramais Prediais 20
5.3. Dos Loteamentos, Condomínios, Ruas Particulares e Outros 21
5.4. Das Solicitações De Ampliação De Rede 22
5.5. Dos Hidrantes 23
6. DA ADESÃO AOS SERVIÇOS 23
6.1. Do Pedido de Ligação 23
6.2. Do Cadastro 25
7. DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS 26
7.1. Da Estrutura de Atendimento Presencial 26
7.2. Do Atendimento Telefônico 27
7.3. Do Atendimento Virtual 28
7.4. Da Solicitação de Informações, Serviços, Reclamações, Sugestão e Denúncias 28
8. DA MEDIÇÃO 29
8.1. Dos Medidores de Volume 29
8.2. Do Volume de Água 31
8.3. Do Volume de Esgoto 31
8.4. Das Fraudes 32
9. DO USO IRREGULAR DOS SISTEMAS DE ÁGUA E DE ESGOTO 33
10. DO FATURAMENTO 33
10.1. Da Leitura 34
10.2. Das Faturas e Pagamentos 35
10.3. Das Compensações do Faturamento 37
10.4. Dos Outros Serviços faturáveis 40
11. DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS 40
12. DO CORTE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA 41
13. DA RELIGAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA 43

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 334
Mov. 20

14. DAS INFRAÇÕES, SANÇÕES E PENALIDADES AOS USUÁRIOS 43
15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS 45

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 335
Mov. 20

1. DO OBJETIVO

Art. 1º Estabelecer, na forma que segue, as disposições relativas à prestação e utilização dos serviços públicos de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário** a serem observadas pelo prestador de serviços, usuários e terceiros envolvidos.

2. DAS DEFINIÇOES

Art. 2º Para os fins e efeitos deste Regulamento, são adotadas as seguintes definições:
I − **Abastecimento de água**: serviço público que tem como objeto o fornecimento de água potável;

II − **Acreditação**: declaração oficial de habilitação emitida pelo órgão metrológico oficial ou por entidade pública por ele autorizada ao laboratório que atenda aos requisitos estabelecidos, tornando-o apto à realização das atividades metrológicas;

III − **Adutora**: canalização principal de um sistema de abastecimento de água situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, e/ou entre essa e os reservatórios de distribuição;

IV **–** **Aferição de medidor**: Verificação das medidas indicadas pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica. É realizada na Ligação Predial ou em laboratório, pelo prestador do serviço, por órgão metrológico oficial, ou ainda, por entidade que possua certificado de acreditação;

V **– Agência Reguladora**: pessoa jurídica de direito público na forma de autarquia sob regime especial com independência decisória, autonomia administrativa e financeira cuja finalidade institucional é exercer o poder de regulação, normatização, controle, mediação e fiscalização sobre os serviços públicos submetidos à sua competência.

VI − **Água pluvial**: água proveniente de precipitação atmosférica (chuva);

VII − **Água potável**: água para consumo humano cujos parâmetros atendam ao padrão de potabilidade definido pelos órgãos competentes;

VIII − **Água tratada**: água submetida a tratamento prévio com a finalidade de torná-la apropriada para determinado uso;

IX **–** **Ativo não oneroso**: qualquer ativo da concessão oriundo de recursos de participação direta do usuário, de subvenções governamentais e/ou de qualquer recurso proveniente de doação e/ou outra fonte não onerosa para o prestador de serviços;

X **–** **Atualidade**: princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado considerando a modernidade das técnicas, dos equipamentos, das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e a expansão do serviço na medida da necessidade dos usuários, capacidade de pagamento destes e de investimento do prestador de serviços;

XI − **Cadastro comercial**: conjunto de dados que identifica e caracteriza o imóvel, a ligação e o usuário;

XII − **Caixa de gordura**: dispositivo localizado no ramal interno da instalação predial de esgoto com a função de reter o excesso de graxas e gorduras de pias, churrasqueiras e assemelhados;

XIII **– Caixa de inspeção**: dispositivo localizado no ramal interno da instalação predial de esgoto com a função de inspeção;

XIV **−** **Caso fortuito ou Força maior**: evento imprevisível ou inevitável que cria para o prestador de serviços obstáculo intransponível na execução dos serviços, constituindo ato superveniente que impede o cumprimento das obrigações pactuadas, excluindo responsabilidade e o nexo causal;

XV **–** **Categoria**: classificação da unidade de consumo em função do tipo de ocupação do imóvel;

XVI − **Cavalete**: conjunto padronizado de tubulações, conexões e hidrômetro, ligado ao ramal predial, que caracteriza o ponto de entrega de água no imóvel;

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 336
Mov. 20

XVII − **Central de relacionamento**: unidade composta por estruturas física e de pessoal adequadas para o atendimento presencial dos usuários;

XVIII − **Central de teleatendimento (Call Center)**: unidade composta por estruturas física e de pessoal adequadas, com objetivo de atendimento aos usuários através do telefone e de outros meios eletrônicos;

XIX − **Ciclo de faturamento**: período correspondente ao fornecimento de água e/ou coleta de esgoto para cada ligação, compreendido entre duas leituras do medidor de água ou estimativa de consumos/volumes;

XX − **Coleta de esgoto**: recolhimento do efluente de edificações através de ligações à rede pública coletora de esgoto sanitário para encaminhamento a tratamento e disposição final adequados;

XXI − **Conexão cruzada**: conexão irregular de fonte alternativa na instalação predial de água abastecida pela rede pública;

XXII − **Conservação**: é a preservação contra danos, perdas ou desperdícios dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XXIII − **Consumo de água de fonte alternativa de abastecimento**: volume de água expresso em m³ (metros cúbicos), estimado ou apurado por medidor de água instalado na fonte alternativa de abastecimento do usuário;

XXIV − **Consumo de água**: volume de água, expresso em m³ (metros cúbicos), medido ou estimado de uma ligação de água em um determinado ciclo de faturamento;

XXV − **Consumo estimado de água**: estimativa de volume de água, expressa em m³ (metros cúbicos), atribuível como consumo, por ciclo de faturamento, a determinada ligação predial, consideradas suas características, utilização ou histórico de consumo, para fins de faturamento em caso de impossibilidade ou imprecisão de informação sobre o consumo real de determinado período;

XXVI − **Consumo de água excedente à média**: volume de água, expresso em m³ (metros cúbicos), que excede o consumo médio verificado para cada unidade de consumo;

XXVII − **Consumo medido de água**: volume de água, expresso em m³ (metros cúbicos), registrado no medidor de água em um determinado ciclo de faturamento;

XXVIII − **Consumo médio de água**: média aritmética do consumo medido e/ou estimado de água, expressa em m³ (metros cúbicos), de dois ou mais ciclos de faturamento;

XXIX − **Consumo mínimo**: volume de água, expresso em m³ (metros cúbicos), que determina o valor da tarifa mínima a ser faturada por ciclo de faturamento, por unidade de consumo;

XXX − **Conta ou Fatura**: documento comercial que apresenta o valor monetário total que deve ser pago pelo usuário referente ao (s) serviço (s) prestado (s);

XXXI − **Continuidade**: princípio que impõe a prestação de serviço de forma contínua e ininterrupta, exceto nas situações previstas em lei e em normas de regulação;

XXXII − **Contrato especial**: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário acordam as características técnicas, operacionais e comerciais especiais para os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XXXIII − **Contrato especial com o poder concedente**: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o poder concedente acordam as características comerciais especiais para os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados nos prédios públicos municipais;

XXXIV − **Corte do abastecimento de água**: intervenção na ligação de água que pode implicar na suspensão, na supressão ou na eliminação do serviço;

XXXV − **Cortesia**: princípio que impõe ao prestador de serviços bom trato nas relações com os usuários, pontualidade no atendimento, disponibilidade de mecanismos que possibilitem realizar reclamações e obter informações sobre o serviço prestado;

XXXVI – **CVCO**: Certificado de Vistoria e Conclusão de Obras ou documento oficial equivalente.

XXXVII − **Débito**: valor devido pelo usuário em função dos serviços prestados;

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 337
Mov. 20

XXXVIII − **Débito em atraso**: valor devido pelo usuário em função dos serviços prestados, cuja fatura não tenha sido paga até o seu vencimento;

XXXIX – **Dispositivo Tubular de Inspeção (DTI)**: dispositivo cuja responsabilidade pela instalação, operação, manutenção, inspeção, limpeza e desobstrução é do prestador de serviços, destinado a permitir a transição entre a instalação predial de esgoto e o ramal predial de esgoto;

XL – **Economia ou Unidade de Consumo**: todo imóvel ou suas subdivisões, com ocupação independente das demais, identificável e/ou comprovável em função da finalidade de sua ocupação legal, dotado de instalação privativa ou comum para uso dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cadastrado para efeito de faturamento;

XLI − **Eficiência**: princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado com qualidade e presteza, otimizando os recursos necessários ao atendimento das necessidades dos usuários;

XLII − **Efluente não doméstico**: resíduo decorrente de processos e atividades industriais, comerciais, agrícolas e outros, cujas características difiram das do esgoto doméstico;

XLIII − **Eliminação da ligação**: corte dos serviços, por meio da retirada da ligação predial e sua inativação no cadastro comercial do prestador;

XLIV − **Entidade Assistencial**: são pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos, devidamente cadastradas na Secretaria de Justiça, Família e do Trabalho ou qualquer outra entidade da administração pública que venha substituí-la, com a finalidade de prestar serviços à sociedade;

XLV − **Esgotamento sanitário**: serviço público que tem como objeto a coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários;

XLVI − **Esgoto doméstico, domiciliar ou sanitário**: águas servidas provenientes de residências, edifícios comerciais, instituições ou quaisquer edificações que contenham instalações de banheiros, lavanderias, cozinhas ou qualquer dispositivo de utilização da água para fins domésticos ou similares;

XLVII − **Fatura agrupada**: documento emitido pelo prestador de serviços que habilita o usuário a pagar os débitos contraídos de diversas matrículas em uma única fatura ou conta;

XLVIII − **Fonte alternativa de abastecimento de água**: fonte de suprimento de água não proveniente do sistema público de abastecimento de água;

XLIX – **Generalidade**: princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado em benefício de todas as pessoas que se colocam em condições de recebê-lo, não podendo haver discriminação entre os usuários;

L − **Guia do cliente**: cartilha ilustrativa que orienta os usuários a respeito dos procedimentos e da utilização dos produtos e serviços do prestador;

LI − **Hidrante:** dispositivo da rede pública de abastecimento de água, utilizado pelo Corpo de Bombeiros ou por órgão previamente autorizado pelo prestador de serviços;

LII − **Hidrômetro ou medidor de água**: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a uma ligação de água;

LIII − **Instalação predial de água**: conjunto de tubulações, reservatórios prediais, conexões, aparelhos e equipamentos, de responsabilidade do usuário, localizados após o ponto de entrega de água destinado ao abastecimento do imóvel;

LIV – **Instalação predial de esgoto**: conjunto de tubulações, equipamentos, peças, inclusive caixa de inspeção e de retenção de gordura, localizados antes do ponto de coleta utilizados no esgotamento sanitário, de responsabilidade do usuário;

LV – **Interrupção**: situação na qual o serviço de abastecimento de água é interrompido temporariamente devido à necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias no respectivo sistema, de caráter programado, emergencial ou decorrente de caso fortuito ou força maior;

LVI − **Lacre**: dispositivo de segurança, com ou sem numeração, destinado a preservar a integridade e inviolabilidade do medidor e da ligação de água em face de atos que possam prejudicar a medição e o sistema de abastecimento de água;

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 338
Mov. 20

LVII − **Ligação ativa**: imóvel com ligação de água e/ou esgoto conectada à rede pública e com cadastro regular junto ao prestador de serviço;

LVIII− **Ligação clandestina**: conjunto de tubulações conectadas à rede pública de abastecimento de água ou à rede pública de esgotamento sanitário, sem a devida autorização do prestador de serviços;

LIX − **Ligação eliminada**: imóvel com o serviço de abastecimento de água cortado por meio de retirada da ligação predial;

LX − **Ligação inativa**: imóvel com a ligação de água e/ou esgoto suprimida ou eliminada, inclusive no cadastro comercial do prestador de serviços;

LXI− **Ligação predial com fraude**: ligação em que constatada e comprovada a fraude, torne inconfiável a apuração do consumo medido de água;

LXII − **Ligação predial de água**: conjunto formado pelo ramal predial e o cavalete que interliga a rede de abastecimento de água até o ponto de entrega de água;

LXIII − **Ligação predial de esgoto**: conjunto formado pelo ramal predial e o Dispositivo Tubular de Inspeção (DTI) que interliga a rede de esgotamento sanitário até o ponto de coleta de esgoto;

LXIV − **Ligação suprimida**: imóvel com o serviço de abastecimento de água cortado por meio de intervenção no ramal;

LXV − **Ligação suspensa**: imóvel com o serviço de abastecimento de água cortado por meio de intervenção no cavalete;

LXVI − **Ligação temporária**: ligação de água e/ou esgoto destinada ao uso por período predefinido para o atendimento a estabelecimentos de caráter temporário, tais como feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros;

LXVII − **Loteamento**: subdivisão de uma gleba de terreno em lotes destinados à edificação, com abertura de novas vias de circulação, de logradouros públicos ou prolongamento, modificação ou ampliação das vias existentes, cujo projeto tenha sido devidamente aprovado pelo respectivo Município;

LXVIII − **Manual de Projeto Hidrossanitário**: manual fornecido pelo prestador de serviços destinado a orientar os interessados na elaboração de projetos hidrossanitários de edificações prediais, loteamentos ou condomínios e imóveis para outras finalidades, conforme nele definido;

LXVIX − **Manutenção**: é a ação de manter, sustentar ou consertar os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

LXX − **Matrícula**: código numérico que identifica a ligação;

LXXI − **Média para Punição Pecuniária (MPP)**: volume calculado para o estabelecimento de punição pecuniária por irregularidade do usuário;

LXXII− **Medição**: processo de apuração de consumo que possibilita a quantificação e o registro de grandezas associadas ao volume de água;

LXXIII − **Modicidade das tarifas**: princípio que impõe a cobrança de tarifas que permitam o acesso dos usuários ao serviço público, mas que ao mesmo tempo garantam o equilíbrio econômico-financeiro do serviço e a prestação universal do serviço, de forma adequada e atual;

LXXIV − **Notificação de Irregularidade**: instrumento que tem por finalidade formalizar a constatação de qualquer irregularidade encontrada na ligação ou na instalação predial de água ou esgoto, tornando o usuário passível de penalidade;

LXXV – **Operação**: conjunto de ações e processos realizados com o objetivo de se atingir um determinado resultado.

LXXVI − **Padrão de ligação de água**: conjunto de componentes do ramal predial de água constituído pelo kit cavalete, medidor, registro e dispositivos de proteção e de controle, que interliga a rede de água à instalação predial do usuário, conforme padrões construtivos definidos pelo prestador de serviços;

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 339
Mov. 20

LXXVII− **Padrão de ligação de esgoto**: conjunto de componentes do ramal predial de esgoto constituído pelo Dispositivo Tubular de Inspeção (DTI) e seus acessórios (tubos, conexões, tampa, etc.), instalados na via pública, que interliga a rede pública de esgotamento sanitário à instalação predial de esgoto, conforme padrões construtivos definidos pelo prestador de serviços;

LXXVIII − **Padrões construtivos**: é o conjunto de normas técnicas que especifica e padroniza materiais, equipamentos e métodos construtivos para obras e/ou instalações do prestador de serviços;

LXXIX − **Poder concedente**: ente federado em cuja competência se encontre o serviço público de saneamento básico, podendo ser objeto de delegação, nos termos da legislação em vigor;

LXXX − **Ponto de coleta de esgoto**: local onde é instalado o Dispositivo Tubular de Inspeção (DTI), sendo o ponto de conexão da ligação predial de esgoto com a instalação predial de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

LXXXI − **Ponto de entrega de água**: local onde é instalado o cavalete, sendo o ponto de conexão da ligação predial de água com a instalação predial de água, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

LXXXII − **Prestador de serviços**: responsável pela prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

LXXXIII − **Ramal predial de água**: trecho da ligação de água, composto de tubulações e conexões, situado entre a rede pública de abastecimento de água e o cavalete, de responsabilidade da prestadora de serviços;

LXXXIV − **Ramal predial de esgoto**: trecho da ligação de esgoto, composto de tubulações e conexões, situado entre o Dispositivo Tubular de Inspeção (DTI) e a rede pública de esgotamento sanitário, de responsabilidade da prestadora de serviços;

LXXXV − **Rede pública de abastecimento de água**: conjunto de tubulações, acessórios, instalações e equipamentos necessários ao transporte de água até os pontos de entrega, sendo parte integrante do sistema público de abastecimento de água, de responsabilidade da prestadora de serviços;

LXXXVI − **Rede pública de esgotamento sanitário**: conjunto de tubulações, acessórios, instalações e equipamentos que interligam os pontos de coleta de esgoto aos locais de tratamento e de disposição final, sendo parte integrante do sistema público de esgotamento sanitário, de responsabilidade da prestadora de serviços;

LXXXVII − **Refaturamento de conta**: é toda e qualquer alteração realizada que resulte na mudança dos valores originais da conta;

LXXXVIII − **Regularidade**: princípio que impõe a prestação do serviço público de forma contínua e com estrita observância do disposto nas normas;

LXXXIX − **Religação**: reestabelecimento do serviço de abastecimento de água com a reinstalação total ou parcial da ligação predial de água;

LC − **Reservatório predial**: componente obrigatório da instalação predial destinado a armazenar água com capacidade para atender às necessidades da unidade de consumo, conforme as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);

LCI − **Segurança**: princípio que se impõe à prestação do serviço público de forma a garantir a integridade física das pessoas e a preservação do patrimônio público e privado e do meio ambiente;

XCII − **Serviço adequado**: aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação, universalização dos serviços e modicidade das tarifas;

XCIII − **Serviços comerciais adicionais**: serviços sujeitos à cobrança pelo prestador de serviços junto a usuários;

XCIV − **Sistema público de abastecimento de água**: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao abastecimento público de água desde a captação até o ponto de entrega de água;

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 340
Mov. 20

XCV – **Sistema público de esgotamento sanitário**: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao esgotamento sanitário utilizados nas atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final de esgoto;

XCVI – **Soluções individuais de esgotamento sanitário**: quaisquer soluções alternativas de tratamento de esgoto não operadas pelo prestador de serviços, exceto aquelas incumbidas ao Poder Público sua operação, controle ou disciplina, nos termos de norma específica;

XCVII – **Subsídios:** instrumento econômico de política social para viabilizar a manutenção e continuidade na prestação do serviço público com objetivo de universalizar o acesso ao saneamento básico, especialmente para populações de baixa renda;

XCVIII – **Supressão da ligação**: corte dos serviços, por meio de intervenção no ramal e inativação da ligação no cadastro comercial do prestador de serviços;

XCIX – **Suspensão dos serviços**: corte dos serviços, por meio de intervenção no cavalete, com a possibilidade de inativação da ligação no cadastro comercial do prestador;

C – **Suspensão temporária a pedido do cliente**: suspensão do abastecimento de água, por um período de até 120 (cento e vinte) dias, a pedido do usuário, por meio de intervenção no cavalete e com a inativação da ligação no cadastro comercial do prestador de serviços;

CI – **Tarifa**: valor homologado pela Agência Reguladora e cobrado pelo prestador de serviços referente à prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

CII – **Tarifa diferenciada**: valor estabelecido por categoria de usuário e respectiva faixa de consumo;

CIII – **Tarifa média**: quociente entre o valor, em reais e o volume, em metro cúbico (m³), faturados do usuário;

CIV – **Tarifa mínima**: valor mínimo que deve ser pago pelo usuário por serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, prestados em um determinado ciclo de faturamento;

CV – **Terceiro**: para os fins desse regulamento considera-se terceiro todo aquele que não se enquadra nos conceitos de usuário, poder concedente e concessionária.

CVI – **Termo de Adesão**: instrumento contratual padronizado para prestação de serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas a leis, normas e regulamentos;

CVII – **Unidade de Consumo**: vide definição de Economia (item XL);

CVIII – **Unidade de Resposta Audível (URA)**: dispositivo eletrônico que, integrado entre a base de dados do prestador de serviços e a operadora de serviço telefônico, pode interagir automaticamente com o solicitante, recebendo ou enviando informações, caracterizando o atendimento eletrônico;

CVIX – **Universalização**: ampliação progressiva do acesso de todos os domicílios aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

CX – **Usuário**: pessoa física ou jurídica legalmente representada, que se utiliza dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou Termo de Adesão e responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais. Podem ser chamados igualmente de cliente ou consumidor;

CXI – **Vazão**: volume de líquido que passa por determinada seção de um conduto livre ou forçado por unidade de tempo;

CXII – **Via pública**: local de domínio público, destinado ao assentamento das tubulações, conexões, aparelhos e equipamentos necessários ao abastecimento de água e esgotamento sanitário;

CXIII – **Vistoria**: procedimento de fiscalização realizado pelo prestador de serviços no imóvel, efetivado a qualquer tempo, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos, operacionais, comerciais e de segurança;

CXIV – **Volume de água**: quantidade de água, expressa em m³ (metros cúbicos), fornecida a uma ligação predial de água em um determinado ciclo de faturamento;

CXV – **Volume de esgoto**: volume expresso em m³ (metros cúbicos) resultante do lançamento proveniente do

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 341
Mov. 20

uso da água para fins higiênicos;
CXVI – **Volume faturado**: volume expresso em m³ (metros cúbicos) para fins de faturamento que leva em consideração medição, consumo mínimo ou estimativa de consumo;

CXVII – **Volume medido de água**: volume de água, expresso em m³ (metros cúbicos) registrado em um medidor em determinado ciclo de faturamento.

3. DAS RESPONSABILIDADES

3.1. Do Prestador de Serviços

Art. 3º É de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário:

I – A prestação do serviço adequado, que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação, universalização dos serviços e modicidade das tarifas, e conforme estabelecido neste Regulamento e demais Resoluções da Agência Reguladora, nos Termos de Adesão, Contratos Especiais e no Contrato de Concessão ou no Contrato de Programa, nos Planos Municipais de Saneamento Básico e na legislação aplicável, em conformidade com as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e demais normas legais;

II – O planejamento e execução das obras e instalações, necessárias à regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação, e universalização dos serviços e modicidade das tarifas;

III – A operação, conservação e a manutenção das instalações de captação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água;

IV – A operação, conservação e a manutenção das instalações de coleta, transporte, tratamento do esgoto e a disposição final dos efluentes líquidos, sólidos e gasosos;

V – O relacionamento com os usuários, a comercialização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a medição dos consumos, o faturamento, a arrecadação e a cobrança de valores; e

VI – A vistoria das instalações prediais das unidades de consumo e formas de utilização dos serviços pelos usuários, orientando-os para adequações e impondo as devidas sanções contratuais.

§ 1º A construção, a operação, a conservação e a manutenção dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como a ligação de unidades de consumo, a instalação de medidores de água, o relacionamento com os usuários, a comercialização, a medição dos consumos de água, o faturamento, a arrecadação e a cobrança de valores poderão ser efetuadas por terceiros devidamente autorizados e fiscalizados pelo prestador de serviços, sem prejuízo do disposto em legislação vigente.

§ 2º Não se caracteriza como serviço inadequado a sua interrupção ou corte nas situações previstas nos artigos 140, 142, 143 e 144 deste Regulamento.

Art. 4º O prestador de serviços deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique a regularidade, a continuidade, a eficiência, a segurança, a atualidade, a generalidade, a cortesia na sua prestação, a universalização dos serviços e a modicidade das tarifas dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Art. 5º O prestador de serviços executará, em caráter permanente, a operação, a conservação e a manutenção dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, mantendo-os em bom estado de operação e de segurança operacional, e cuidará, especialmente, da integridade dos bens e instalações afetos à prestação de serviços, obedecendo, para tanto, as recomendações emitidas pela Agência Reguladora.

§ 1º Para assegurar a conservação e a manutenção adequada, o prestador de serviços deverá adotar as providências necessárias, de modo a garantir condições satisfatórias de higiene, minimizar a deterioração das instalações e demais estruturas, evitar possíveis contaminações ao meio ambiente e racionalizar as perdas de água.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 342
Mov. 20

§ 2° O prestador, quando for informado da ocorrência de vazamentos nas tubulações de abastecimento de água ou de extravasamentos de esgoto sanitário, adotará medidas imediatas e manterá registros com as providências adotadas, ou na sua impossibilidade registrará em seus arquivos a justificativa correspondente.

§ 3º No cumprimento das exigências de segurança, o prestador de serviço deverá seguir as regulamentações do Ministério da Saúde (MS) e do Conselho Nacional de Meio Ambiente (CONAMA) que dispõem sobre os procedimentos e responsabilidades relativos, respectivamente, ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano e ao tratamento e disposição final de esgoto, sem prejuízo das demais obrigatoriedades legais dos órgãos competentes municipais e estadual.

Art. 6º O prestador de serviços deverá atender o princípio da isonomia nas relações com os usuários.

Art. 7º O prestador de serviços assegurará aos usuários, sem prejuízo de outros direitos, o ressarcimento dos danos que porventura lhe forem causados em função de inadequação do serviço prestado.

§ 1º Mediante solicitação formalizada pelo usuário junto aos canais de atendimento ao público do prestador de serviço, este deverá realizar vistoria para verificar a ocorrência dos danos, no prazo de até 12 (doze) horas contadas da comunicação do usuário, e emitir parecer técnico, no prazo de 72 (setenta e duas horas) contados da comunicação por parte do usuário.

§ 2º Nos casos de grande complexidade, o parecer técnico deverá ser emitido em até 5 (cinco) dias úteis, mediante justificativa prévia comunicada ao usuário.

§ 3º O usuário será comunicado em 48 horas a partir da emissão do parecer sobre o deferimento ou indeferimento da solicitação que trata o parágrafo primeiro.

§ 4º Comprovada a responsabilidade do prestador de serviços, este solicitará ao usuário a documentação necessária, a qual está disponível no sítio eletrônico do prestador de serviços, para realizar o ressarcimento previsto no caput.

§ 5º O ressarcimento de que trata o caput deverá ser pago em moeda corrente no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, a contar da data do acordo entre as partes do montante a ser ressarcido, formalizado mediante assinatura de termo de concordância, e do atendimento aos requisitos por parte do usuário.

§ 6º Caso haja interesse do usuário, o ressarcimento poderá ocorrer na forma de abatimento de valores nas faturas seguintes e ser parcelado de acordo com os termos estabelecidos com o prestador de serviços.

§ 7º Para os efeitos deste artigo, equiparam-se aos usuários todas as vítimas do evento.

Art. 8º O prestador de serviços deverá comunicar aos órgãos competentes, assim como deverá emitir Notificação de Irregularidade ao usuário ou não usuário, quando identificados:

I − Lançamento de esgoto na rede de águas pluviais pelo usuário;

II − Lançamento de águas pluviais na rede pública de esgoto pelo usuário;

III − Lançamento indevido de efluentes não domésticos na rede pública de esgoto ou em galerias de águas pluviais; ou

IV − Fontes alternativas irregulares de abastecimento de água conectada na instalação predial de água abastecida por rede pública.

3.2. Do Usuário

Art. 9º É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações prediais internas da unidade de consumo, situadas após ponto de entrega de água e antes do ponto de coleta de esgoto.

§ 1º O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações prediais internas do usuário, ou de sua má utilização, inclusive por vazamentos.

§ 2º Toda unidade de consumo deverá contar com reservação de água, nos termos do artigo 27 deste Regulamento.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 343
Mov. 20

Art. 10 Sem prejuízo de outras infrações estabelecidas em normas legais e regulamentárias, constitui também infração, passível de aplicação de penalidades pelo prestador de serviços, a prática pelo usuário das seguintes ações ou omissões:

I − A conexão da instalação predial com a rede de abastecimento de água sem a prévia anuência do prestador de serviços;

II − A realização de conexão cruzada;

III − A derivação de tubulações da instalação predial de água, para abastecimento de outro imóvel, exceto quando o prestador de serviços autorizar;

IV – O uso de dispositivos na instalação predial de água, inclusive eliminador de ar, que de qualquer modo prejudique o sistema de abastecimento de água;

V − O uso de dispositivos – inclusive bomba de sucção ou elementos estranhos no medidor de água ou no cavalete – que, de qualquer maneira, comprometa a apuração do consumo de água ou que coloque em risco a sua qualidade;

VI − O uso de dispositivos ou elementos estranhos no ramal predial que promovam a sucção direta na rede de abastecimento de água;

VII − A violação, manipulação ou retirada de lacre do medidor de água ou da ligação de água;

VIII − A derivação de tubulações da instalação predial de esgoto, para esgotamento de outro imóvel, exceto quando o prestador de serviços autorizar;

IX − Lançamento de águas pluviais na rede pública de esgoto pelo usuário;

X – Ausência ou insuficiência no sistema de retenção de gordura;

XI - Lançamento de esgoto ou lançamento indevido de efluentes não domésticos na rede pública de esgoto ou em galerias de águas pluviais;

XII – Lançamento de esgoto sanitário na rede coletora sem a prévia anuência do prestador de serviços; e

XIII − Lançamento de esgoto sanitário que não atenda as características fixadas em norma específica do prestador de serviços, atendida a legislação vigente.

§ 1º O usuário responderá pelos danos causados ao prestador de serviços e a terceiros em razão da utilização irregular dos serviços.

§ 2º Nos períodos em que houver escassez hídrica, mediante notificação da prestadora de serviços para os usuários, é vedada a troca da água das piscinas.

§ 3º Constatadas pelo prestador de serviço e comunicada ao usuário, por meio de Notificação de Irregularidade, quaisquer das situações previstas neste artigo e/ou qualquer deficiência nas instalações internas da unidade de consumo, o usuário deverá proceder às respectivas correções, observadas as penalidades previstas no Capítulo 14.

Art. 11 Os efluentes que, por suas características, não puderem ser lançados in natura na rede pública de esgotamento sanitário terão tratamento prévio ao lançamento, realizado às expensas do usuário, conforme legislação vigente e normas do prestador de serviços.

§ 1º Ficam enquadrados, no que dispõe este artigo, os lançamentos de natureza hospitalar, industrial ou outros cuja composição necessite de tratamento prévio.

§ 2º Não será atendido o pedido de ligação de esgoto do imóvel que não dispuser de caixa de retenção de gordura funcional ligada às pias, churrasqueiras e assemelhados.

§ 3º Não é permitido ao usuário o lançamento, na rede pública de esgotamento sanitário, de efluentes que contenham substâncias que por sua natureza possam danificá-la, que interfiram nos processos de depuração da estação de tratamento de esgoto ou ainda que possam causar danos ao meio ambiente, ao patrimônio público, ou a terceiros.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 344
Mov. 20

Art. 12 O usuário é responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do prestador de serviços, de acordo com suas normas procedimentais, instalados a partir do alinhamento predial.

Parágrafo único. Em casos de furto de hidrômetros não serão cobradas as despesas necessárias para a reposição, desde que apresentado o respectivo Boletim de Ocorrência.

Art. 13 O usuário é responsável pelo pagamento da fatura, pela observância da data do vencimento e pelo adimplemento de todas as obrigações pertinentes ao uso dos serviços.

§ 1º O usuário é responsável por manter os dados cadastrais atualizados junto ao prestador de serviços, nos termos do artigo 75 deste Regulamento, arcando pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade de consumo esteve incorretamente enquadrada, quando da ocorrência dos seguintes fatos:

I − Declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade de consumo ou à finalidade real da utilização da água tratada; ou

II − Omissão das alterações supervenientes que importarem em reenquadramento.

§ 2º Para os casos disciplinados no parágrafo anterior, o usuário não tem direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior.

Art. 14 O usuário assegurará o livre acesso ao local do medidor de água e ao padrão de ligação de água ou de esgoto, sendo vedado impedir o ingresso, inclusive com obstáculos, à medição do consumo de água ou à remoção do medidor de água ou do padrão de ligação.

§ 1º Nos casos em que houver dificuldade sistemática de realização de leitura do medidor de água, o prestador de serviços notificará o usuário e procederá ao remanejamento do padrão de ligação de água ou de esgoto, às expensas do usuário, para atender ao disposto no artigo 22 deste Regulamento.

§ 2º Caso impeça o livre acesso após 3 (três) ciclos de faturamento consecutivos, o prestador de serviços poderá, sem prejuízo do disposto no artigo 142, item II, arbitrar consumos para o ciclo de faturamento, na forma do artigo 103 deste Regulamento.

§ 3º O usuário é obrigado a permitir o acesso e a colocação, pelo prestador de serviços, de medidor de vazão em fontes alternativas de abastecimento de água, visando a cobrança do serviço de esgotamento sanitário, se houver.

§ 4º O usuário tem a obrigação de tratar o preposto do prestador de serviços com civilidade e urbanidade, respondendo civil e penalmente por eventuais danos causados pelo usuário ao preposto.

3.3. De Terceiros

Art. 15 Será devida indenização ao prestador de serviços em casos de danos causados por terceiros aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, transcorridos o devido processo administrativo e/ou legal, sendo aplicados, no que couber, os valores constantes da tabela de preços da prestadora de serviços para apuração dos custos decorrentes.

3.4. Do Poder Concedente

Art. 16 É de responsabilidade do Poder Concedente:
I – Intervir na prestação do serviço, nos casos e condições previstos em lei;
II – Fiscalizar e zelar pela boa qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários quanto à prestadora de serviços, que serão cientificados, em até 30 (trinta) dias, das providências tomadas;

III - Estimular o aumento da qualidade, produtividade, preservação do meio ambiente e conservação;
§ 1º A responsabilidade do prestador de serviços no que se refere ao controle da qualidade da água não prejudica a vigilância da qualidade da água para consumo humano por parte da autoridade de saúde pública.
§ 2º A celebração de contrato com a prestadora de serviços e a atuação da Agência Reguladora não prejudicam a ação do Poder Concedente no que tange a atuação dos órgãos competentes na sua integralidade.

4. DA UNIDADE DE CONSUMO

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 345
Mov. 20

4.1. Das Condições Gerais

Art. 17 O usuário, proprietário ou não do imóvel, poderá ser titular de uma ou mais contas, no mesmo local ou em locais diversos.

§ 1º O atendimento a mais de uma unidade de consumo, de um mesmo usuário, no mesmo local, condicionar-se-á à observância de requisitos técnicos e de segurança, previstos em normas e/ou padrões do prestador dos serviços de água e/ou de esgotamento sanitário.

§ 2º O disposto no caput não se aplica a unidades de consumo enquadradas nas subcategorias sujeitas aos benefícios da tarifa social.

4.2. Das Categorias

Art. 18 O prestador de serviços deverá enquadrar a unidade de consumo de acordo com a atividade nela exercida em uma das seguintes categorias, para fins de cobrança:

I − Residencial: unidade de consumo utilizada para moradia;

II − Comercial: unidade de consumo em que seja exercida a atividade comercial, de prestação de serviços ou outra atividade não classificável nas demais categorias;

III − Industrial: unidade de consumo em que seja exercida atividade industrial;

IV − Poder público: unidade de consumo onde funcione órgão ou entidade dos poderes executivo, legislativo, judiciário, bem como autarquias, estatais ou fundações vinculadas aos poderes públicos; ou

V − Utilidade pública: unidade de consumo destinada a hospitais, asilos, orfanatos, albergues e demais instituições de caridade, instituições religiosas e organizações cívicas, cujo mantenedor não seja o poder público.

§ 1º São também classificadas na categoria residencial as pequenas atividades comerciais com um único ponto de água e/ou esgoto desde que esse único ponto de água e/ou esgoto seja adequado as suas atividades, e que não se enquadrem nas demais categorias de consumo.

§ 2º As unidades de consumo de ligações destinadas ao atendimento de imóveis em construção serão enquadradas nas categorias de consumo relacionadas às atividades a serem exercidas no local após o término da obra.

§ 3º As unidades de consumo de ligações destinadas às feiras, circos, exposições, parques de diversão, eventos e a outros estabelecimentos de caráter temporário serão enquadradas, para fins de cobrança, na categoria comercial.

Art. 19 A pedido do usuário, a unidade de consumo poderá ser classificada em subcategorias especiais sujeitas a tarifas diferenciadas, atendidos os requisitos exigíveis:

I − As unidades de consumo residenciais de baixa renda poderão ser classificadas em subcategoria específica sujeita aos benefícios da tarifa social, nos termos do Decreto Estadual nº 2.460, de 8 de janeiro de 2004 ou de outro instrumento legal que venha a sucedê-lo;

II − As unidades de consumo que executam atividades comerciais que se enquadram no Programa de Isenção de ICMS do governo do Estado, com faturamento total anual estabelecido em legislação, na condição de micro e pequena empresa ou microempreendedor individual (MEI), poderão ser classificadas como integrantes da subcategoria micro e pequeno comércio; e

III − As unidades de consumo enquadradas na categoria de utilidade pública poderão ser cadastradas em subcategoria específica com benefícios das tarifas destinadas a entidades assistenciais.

Art. 20 Cabe ao interessado informar ao prestador de serviços a natureza da atividade a ser exercida na unidade de consumo e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações que importarem em

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 346
Mov. 20

reclassificação, respondendo o usuário na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações, conforme artigo 75 deste Regulamento.

Art. 21 Quando houver reclassificação da unidade de consumo, o prestador de serviços deverá notificar ao usuário, de forma fundamentada, até a data da apresentação da primeira fatura alterada.

§ 1º O aviso de reclassificação previsto no caput poderá ser feito na própria fatura.

§ 2º Nos casos de reclassificação da unidade de consumo devido à classificação incorreta por culpa exclusiva do usuário, o prestador de serviços deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicado específico informando as alterações, podendo o prestador de serviços cobrar os valores retroativos quando a cobrança for a menor.

§ 3º No caso de erro de classificação da unidade de consumo por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior e comprovadamente pagos nos termos do artigo 133, 134 e 135.

§ 4º Nos casos em que não for possível determinar o período em que a unidade de consumo esteve classificada em categoria indevida o período de cobrança retroativa será de 12 (doze) meses.

§ 5º O ressarcimento previsto no parágrafo 3º poderá ser feito na forma de crédito nas faturas subsequentes, caso haja interesse do usuário, por meio de crédito em conta corrente ou ordem de pagamento bancária, até o faturamento posterior à solicitação do usuário.

4.3. Dos Pontos de Entrega de Água e de Coleta de Esgoto

Art. 22 Os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto deverão situar-se preferencialmente na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil e livre acesso, que permita a instalação do padrão de ligação de água e de esgoto e leitura do medidor de água.

§ 1º Havendo uma ou mais unidades de consumo no mesmo terreno, data ou lote, os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto serão implantados no limite da via pública com a primeira unidade de consumo, de acordo com o padrão construtivo estabelecido pelo prestador de serviços.

§ 2º A critério do prestador de serviços, em função das condições técnicas do local e observados os padrões construtivos vigentes, os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto poderão situar-se em local diferente do determinado no caput.

§ 3º As obras e instalações necessárias ao esgotamento das edificações cujos pontos de coleta estejam abaixo do nível da rede de esgotamento sanitário serão de responsabilidade da prestadora de serviços, as custas dos usuários beneficiados, de forma que atenda, de preferência, mais de 1 (um) usuário.

Art. 23 O prestador de serviços deverá elaborar e manter atualizados e disponíveis em seu sítio eletrônico e em suas centrais de relacionamento, os modelos de padrão de ligação de água e de esgoto.

§ 1º O prestador de serviços definirá qual o modelo da ligação de água, considerando aspectos técnicos e operacionais.

§ 2º A partir do momento em que o prestador definir o padrão de ligação de água, o valor a ser pago pelo usuário será único, independente do modelo a ser utilizado, buscando a melhor técnica aplicável para o imóvel. Caso o usuário solicite outro modelo de ligação, o mesmo irá arcar com os custos adicionais.

Art. 24 O prestador de serviços é o responsável por todas as providências com vistas a garantir a adequada prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, até os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto, observadas as prescrições legais e regulatórias e os contratos de concessão ou de programa.

4.4. Das Instalações Prediais

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 347
Mov. 20

Art. 25 As instalações prediais de água e de esgoto das unidades de consumo serão definidas e projetadas conforme as normas do prestador de serviços, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), do Instituto Nacional de Metrologia (INMETRO) e do Instituto de Pesos e Medidas do Paraná (IPEM).

Art. 26 Todas as instalações prediais de água, após o ponto de entrega, e todas as instalações prediais de esgoto, antes do ponto de coleta, serão efetuadas às expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços, quando conveniente, inspecioná-las mediante autorização do usuário.

Art. 27 Toda unidade de consumo deverá contar com reservatório predial de água com capacidade de, no mínimo, 500 (quinhentos) litros, sendo que o volume total de água a ser reservado para uso doméstico deve ser o necessário para 24 (vinte e quatro) horas de consumo em condições normais na edificação, conforme padrão estabelecido pela ABNT.

§ 1º O usuário é responsável pela limpeza e desinfecção prévia da instalação predial de água e do reservatório predial e, posteriormente, pela limpeza e desinfecção da instalação com uma periodicidade mínima de 6 (seis) meses.

§ 2º As unidades de consumo com mais de 2 (dois) pavimentos, além do reservatório superior, deverão ser providas de reservatório inferior ou cisterna.

§ 3º Observada a pressão mínima exigida, quando não for possível o abastecimento direto de imóveis ligados à rede pública, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção do reservatório inferior ou cisterna e dos equipamentos necessários a viabilizar o seu consumo de água, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços e da ABNT.

§ 4º O usuário que infringir as regras previstas no caput deste dispositivo, não fará jus a qualquer ressarcimento relativo ao desabastecimento por período superior a 24 (vinte e quatro) horas.

§ 5º O usuário que estiver em dia com suas responsabilidades com a prestadora de serviços, quando em situação de desabastecimento por período superior a 24 (vinte e quatro) horas, obterá abatimento proporcional na sua tarifa, sendo sua ocorrência de forma automática na cobrança com observação quanto a sua existência.

Art. 28 Quando o único ponto viável de coleta de esgoto na rede pública estiver em nível superior às instalações da unidade de consumo, a prestadora de serviços se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários à elevação do esgoto que permita a sua posterior captação, conforme o artigo 22, parágrafo 3º, deste Regulamento, ou de alternativa técnica obtida mediante concordância entre as partes envolvidas.

5. DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DO ESGOTAMENTO SANITÁRIO

5.1. Das Ligações

Art. 29 As ligações poderão ser ativas, inativas ou temporárias.

Art. 30 Os pedidos de ligação de água e de esgoto são atos do usuário, que solicitará ao prestador de serviços a ligação das instalações prediais da unidade de consumo às respectivas redes públicas.

§ 1º O prestador de serviços, ao receber o pedido de ligação, orientará o usuário sobre o disposto neste Regulamento e o informará sobre a obrigatoriedade de:

I − Respeitar os dispositivos contidos no Termo de Adesão ou no Contrato Especial de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário;

II − Observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade de consumo, a legislação, as normas da ABNT, do INMETRO, do IPEM, as resoluções da Agência Reguladora e as normas editadas pelo prestador de serviços postas à disposição do interessado, sob pena de não execução da ligação de água ou de esgoto;

III − Efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário até a data de vencimento da respectiva conta/fatura, de acordo com as tarifas vigentes - sob pena de acréscimos por impontualidade nos termos do artigo 125 e de corte da prestação dos

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 348
Mov. 20

serviços nos termos dos artigos 142, 143 e 144 deste Regulamento - sem prejuízo de outras medidas previstas neste Regulamento;

IV − Fornecer informações referentes à(s) natureza(s) da(s) atividades(s) desenvolvida(s) na(s) unidade(s) de consumo, à(s) finalidade(s) da utilização da água, ao uso de fontes alternativas de abastecimento de água, além de comunicar eventuais alterações supervenientes;

V − Fornecer informações referentes às características do esgoto a ser coletado pelo prestador de serviços; e

VI − Declarar, sempre que exigido pelo prestador de serviços, o número de pontos de utilização de água na unidade de consumo.

§ 2º A execução da ligação de água ou de esgoto pelo prestador de serviços não implica em reconhecimento por parte do poder público do direito de posse ou de propriedade do imóvel.

§ 3º Ocorrendo reprovação das instalações do usuário, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

Art. 31 Toda edificação urbana provisória ou permanente que esteja em uso e situada em logradouro público que disponha de redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá ser ligada a elas, de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei Federal nº 11.445/2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços, inclusive quando da existência de fontes alternativas de abastecimento de água.

§ 1º Notificado o usuário da disponibilidade do serviço de esgotamento sanitário, este deverá realizar, no prazo de 90 (noventa) dias, a interligação da instalação predial com a rede pública.

I – Na efetivação da ligação da rede pública de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário a prestadora de serviço emitirá declaração de conformidade do usuário com o Termo de Adesão nos termos do artigo 69 deste Regulamento.

§ 2° Decorrido o prazo estabelecido no parágrafo anterior, no caso da não interligação, o prestador de serviço realizará cobrança do serviço de esgotamento sanitário nos termos do artigo 129, parágrafo 3º, deste Regulamento.

Art. 32 O prestador de serviços deverá encaminhar ou disponibilizar ao usuário cópia do Termo de Adesão, citado no artigo 30 deste Regulamento até a data de apresentação da primeira fatura.

Art. 33 Quando da solicitação da adesão aos serviços de água e/ou esgoto o prestador de serviços deverá informar ao usuário as características e exigências para obtenção dos benefícios decorrentes de políticas de diferenciação tarifária e de outros subsídios, se houver.

Art. 34 A obrigatoriedade de apresentação dos documentos mencionados no artigo 63 deste Regulamento poderá ser afastada em situações excepcionais, observadas as exigências dos artigos 37 e 38, devendo sempre e obrigatoriamente haver o cadastro do usuário que solicitou a ligação.

Parágrafo único. Para o cadastramento da ligação em determinada categoria de uso, o prestador de serviços avaliará a utilização dos serviços no imóvel juntamente com a documentação apresentada, e, em havendo incompatibilidade prevalecerá a finalidade de utilização dos serviços para efeito de cadastramento.

Art. 35 Para atendimento do pedido de ligação de água ou de esgoto, o prestador de serviços poderá solicitar ao interessado a previsão de consumo mensal de água e de geração de esgoto.

Art. 36 Para fins da liberação da ligação predial de água ou de esgoto serão exigidas a análise prévia dos projetos hidráulicos sanitários e a vistoria da construção das instalações prediais, sempre que as condições de abastecimento ou esgotamento possam interferir significativamente nos sistemas, conforme previsto nas normas técnicas do prestador de serviços disponibilizadas no sítio eletrônico deste.

Art. 37 As ligações de água ou de esgoto para unidades consumidoras situadas em áreas com restrições para ocupação somente serão executadas mediante determinação judicial.

Parágrafo único. As ligações previstas no caput deste artigo poderão ser realizadas a pedido de autoridade pública, desde que esta assuma a responsabilidade pelo pagamento das faturas, sob pena de onerar a prestação dos serviços a serem prestados.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 349
Mov. 20

Art. 38 As ligações de água e de esgoto de torneiras e lavanderias comunitárias, banheiros, praças, jardins e chafarizes públicos serão efetuadas pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização da autoridade pública ou determinação judicial.

Art. 39 As ligações prediais destinadas ao atendimento de imóveis em obras deverão ser instaladas preferencialmente no local definitivo.

Parágrafo único. O proprietário deverá solicitar a ligação definitiva quando da conclusão da construção e antes do início da utilização do imóvel, ocasião na qual o prestador dos serviços procederá o seu redimensionamento, e se necessário, enquadramento na respectiva categoria.

Art. 40 O interessado em interligar o imóvel em construção deverá juntar ao pedido de ligação a planta ou croquis das instalações e respectiva autorização de instalação e funcionamento emitida pelo órgão competente.

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

I − Preparar as instalações de sua responsabilidade de acordo com a planta ou croquis e com complementações eventuais solicitadas pelo prestador de serviços;

II − Efetuar o pagamento das despesas previstas no artigo 41, parágrafos 4º e 5º, deste Regulamento; e

III − Apresentar as devidas licenças emitidas pelos órgãos competentes.

Art. 41 No pedido de ligação a feiras, circos, exposições, parques de diversão, eventos e a outros estabelecimentos de caráter temporário o interessado deverá declarar o prazo desejado da ligação, informar o consumo provável de água, preparar suas instalações e apresentar documentação técnica e legal, nos termos do parágrafo único do artigo 40 deste Regulamento.

§ 1º As ligações temporárias a que se refere o caput serão feitas para períodos de 15 (quinze) ou 30 (trinta) dias.

§ 2º Havendo interesse pela prorrogação da ligação, o usuário deverá entrar com um pedido de renovação de ligação, obedecidas as mesmas condições de pagamento e de prazo do pedido original.

§ 3º O prazo máximo de vigência da ligação de caráter temporário é de 180 (cento e oitenta) dias.

§ 4º As despesas com instalação e retirada de rede e de ramais de caráter temporário, bem como as despesas relativas aos serviços de ligação e desligamento e aos consumos estimados, correrão por conta do usuário, e deverão ser pagas antecipadamente.

§ 5º É facultado ao prestador de serviços a cobrança referente ao valor da diferença entre o consumo medido e o estimado nos termos do parágrafo 4º.

§ 6º São consideradas como despesas referidas no parágrafo 4º, os custos dos materiais aplicados e dos serviços realizados, tais como os de mão de obra, equipamentos e transporte, inclusive para movimentação de terra, remoção e recomposição de pavimento.

Art. 42 O atendimento às unidades de consumo previsto nos artigos 39, 40 e 41 deste Regulamento constitui-se faculdade do prestador de serviços e está condicionado à capacidade do sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. Nos casos em que forem executadas, as ligações de caráter temporário deverão observar o disposto no artigo 31 deste Regulamento, quanto ao tratamento e disposição final do esgoto.

Art. 43 As ligações poderão ser precedidas de vistoria realizada pelo prestador de serviços, e a execução da ligação, ressalvadas as situações não previstas no caput do artigo 57 deste Regulamento, será realizada em até 10 (dez) dias úteis contados a partir da solicitação do interessado.

§ 1º Para a execução da ligação, o prestador de serviços deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade de consumo e as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o artigo 30, parágrafo 1º, incisos II, V e VI, deste Regulamento.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 350
Mov. 20

§ 2º Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos técnicos ou alheios ao prestador, este deverá apresentar ao usuário, em até 10 (dez) dias úteis da solicitação do interessado, justificativa da impossibilidade de execução no prazo previsto e estimativa para o atendimento de seu pedido.

Art. 44 Ocorrendo na vistoria reprovação das instalações, o prestador de serviços deverá informar ao interessado o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

Parágrafo único. Neste caso, após a adoção das providências corretivas, o interessado deverá solicitar novamente a ligação ao prestador de serviços, que deverá observar os prazos previstos no artigo 43 deste Regulamento.

Art. 45 Serviços que requeiram a presença do usuário ou responsável deverão ser executados na data e turno (manhã ou tarde) agendado com o usuário.

5.2. Das Redes e Dos Ramais Prediais

Art. 46 Os ramais prediais serão instalados, conservados e mantidos pelo prestador de serviços.

Art. 47 É vedado ao usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

§ 1º Havendo qualquer alteração no funcionamento dos ramais prediais de água ou de esgoto, o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias.

§ 2º Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e no ramal predial de água ou de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário, sem prejuízo das penalidades previstas em lei, neste Regulamento e no Termo de Adesão.

Art. 48 O abastecimento de água e o esgotamento sanitário deverão ser feitos por apenas um ramal predial de água e apenas um ramal predial de esgoto para cada imóvel, salvo o previsto nos seguintes parágrafos:

§ 1º Por solicitação do usuário e a critério do prestador de serviços, o abastecimento de água e o esgotamento sanitário de um imóvel poderão ser feitos por mais de um ramal predial de água ou de esgoto, às expensas do usuário.

§ 2º Um único ramal predial de esgoto ou de água poderá atender a mais de um imóvel, a critério do prestador de serviços.

§ 3º Os ramais prediais deverão ser instalados observando o disposto nas normas técnicas e no regulamento técnico do prestador de serviços.

§ 4º Em imóveis com mais de uma categoria os ramais prediais de cada categoria poderão ser independentes, permitindo a medição dos serviços de água separados por categoria.

§ 5º O usuário deverá providenciar o desmembramento das instalações prediais dos imóveis a que se refere o parágrafo anterior.

Art. 49 O prestador de serviços efetuará a restauração de edificações, pavimentos e passeios removidos em decorrência de intervenções nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, emitindo comprovante de restauração para o usuário atestando as condições de restauração no padrão municipal vigente, quando houver, podendo documentar a ocorrência por meio de registro fotográfico.

§ 1° O usuário é responsável pela restauração de edificações, pavimentos e passeios situados em área particular quando da execução de serviços de seu exclusivo interesse e por ele solicitados.

§ 2° O prestador de serviços não é obrigado a repor peças de acabamento ou ornamentação, como revestimentos cerâmicos e mármores, nos casos de serviços localizados em área pública ocupada por particular.

Art. 50 É vedada a execução de ligações de água alimentadas diretamente por adutoras ou subadutoras, salvo em condições técnicas especiais e a critério do prestador de serviços.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 351
Mov. 20

5.3. Dos Loteamentos, Condomínios, Ruas Particulares e Outros

Art. 51 Em novos loteamentos e outros empreendimentos similares, bem como nos casos de ampliação daqueles já existentes, quando houver solicitação do usuário, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, analisar sua viabilidade em prazo não superior a 30 (trinta) dias contados a partir do recebimento da solicitação, nos termos de seu Manual de Projeto Hidrossanitário.

Parágrafo único. Não constatada a viabilidade, o prestador de serviços comunicará o empreendedor desta situação, informando-o que a efetivação do atendimento deverá ser negociada com base nas diretrizes do artigo 57 deste Regulamento.

Art. 52 Constatada a viabilidade, o empreendedor providenciará o Projeto Hidrossanitário do empreendimento, atendendo às normas técnicas da ABNT, às exigências do prestador de serviços e legislação pertinente.

§ 1º O projeto das instalações hidrossanitárias internas do empreendimento será elaborado pelo usuário e apresentado ao prestador de serviços, que deverá analisá-lo no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir do recebimento do projeto, e autorizar a execução das obras ou indicar as adaptações necessárias ao projeto.

§ 2º Caso o projeto seja reprovado, somente será autorizada sua execução se o usuário realizar as alterações necessárias e reapresentá-lo ao prestador de serviços para uma nova análise conforme prazo estabelecido no parágrafo anterior.

§ 3º O prestador de serviços não aprovará projeto das instalações hidrossanitárias internas para condomínios, loteamentos, conjuntos habitacionais, vilas e outros que esteja em desacordo com a legislação ou com as normas técnicas vigentes, devendo verificar se o empreendimento conta com as licenças e autorizações necessárias dos órgãos competentes.

§ 4º O prestador poderá cobrar pelos serviços descritos neste artigo, conforme previsto na tabela de preços e solicitar documentação adicional, de acordo com a característica do empreendimento, informando antecipadamente o empreendedor.

Art. 53 As obras das instalações hidrossanitárias internas do empreendimento deverão ser executadas e custeadas pelo empreendedor.

§ 1º Loteamentos, condomínios, ruas particulares, conjuntos habitacionais e outros similares deverão ter suas obras acompanhadas pela fiscalização do prestador de serviços, sob pena de não interligação às redes públicas de água e/ou esgoto.

§ 2º A solicitação da fiscalização deverá ser informada pelo empreendedor antecipadamente em até 10 (dez) dias, por meio de carta de solicitação.

§ 3º É condição para o abastecimento de água e o esgotamento sanitário do empreendimento a execução das obras de acordo com o Projeto Hidrossanitário aprovado pelo prestador de serviços.

§ 4º O prestador de serviços poderá informar aos órgãos competentes das não conformidades, e deverá tomar as providências necessárias, estando o empreendedor sujeito às sanções cabíveis.

Art. 54 As instalações, tubulações, redes e equipamentos assentados pelos interessados nos logradouros de loteamento, condomínios horizontais ou outro empreendimento similar, passarão a integrar as redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, desde o momento em que a estas forem interligadas, quando passarão a ser operadas, conservadas e mantidas pelo prestador de serviços e registradas na contabilidade societária como doações ou cessões. O prestador de serviços classificará em sua Base de Ativos Regulatória as redes aqui mencionadas, como Ativos Não Onerosos.

§ 1º As instalações, tubulações e equipamentos, bem como as áreas das estações eventualmente implantadas, de que trata o caput, deverão ser doadas ou cedidas para uso a título gratuito ao prestador de serviços, por meio de instrumento especial firmado entre o prestador de serviços e o empreendedor ou entre prestador de serviços e o poder concedente.

§ 2º O instrumento especial referido no parágrafo anterior deverá ser acompanhado dos cadastros técnicos das instalações hidrossanitárias fornecidos pelo empreendedor.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 352
Mov. 20

Art. 55 As interligações das tubulações e equipamentos, do empreendimento particular, às redes dos sistemas de água e de esgotamento sanitário de que trata este capítulo somente serão executadas pelo prestador de serviços depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado efetivadas as doações ou cessões para uso a título gratuito, quando for o caso, e pagas as despesas pelo interessado.

Parágrafo único. As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo formalizado após a realização dos testes preliminares do sistema em operação e a aprovação da documentação do empreendimento, observadas as normas do Manual de Projeto Hidrossanitário do prestador de serviços.

Art. 56 O abastecimento de água e o esgotamento sanitário empreendimento obedecerá, conforme solicitação do empreendedor, às seguintes modalidades:

I − Solução individual de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário (neste caso, somente se não houver rede disponível) do empreendimento, cabendo aos proprietários das edificações do empreendimento a implantação, a operação, a conservação e a manutenção da solução individual; e

II − Abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário do empreendimento pelo prestador de serviços, cabendo aos proprietários a operação, a conservação e a manutenção das instalações internas, e cabendo ao prestador de serviços a operação, a conservação e a manutenção das instalações hidrossanitárias interna do empreendimento que foram doados ou cedidos ao prestador de serviços, e que passaram a integrar as redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

§ 1º As instalações de água e de esgoto de que trata este artigo serão construídas às expensas do interessado e de acordo com o projeto e suas especificações, previamente aprovados pelo prestador de serviços.

§ 2º Caso não exista rede pública disponível e o empreendedor opte pela modalidade prevista no inciso I, ele deverá atender às normas técnicas e o modelo estabelecido pela legislação vigente para implantação, operação, conservação e manutenção da solução individual.

5.4. Das Solicitações De Ampliação De Rede

Art. 57 Quando o ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto estiver a uma distância máxima de 20 (vinte) metros das respectivas redes públicas e não houver a necessidade de reforço de capacidade, o prestador de serviços tomará a seu total encargo a expansão das redes de água e de esgoto, de acordo com o disposto nas normas técnicas.

§ 1º A distância máxima a que se refere o caput será obtida multiplicando o número de unidades de consumo atendidas pela expansão por 20 (vinte) metros.

§ 2º Caso a distância seja maior que as previstas no caput ou no parágrafo anterior, o prestador de serviços cobrará dos usuários a parte dos custos decorrentes da extensão adicional da rede pública, adotando critérios de cálculo preestabelecidos pelo prestador de serviços e homologados pela Agência Reguladora. A distância excedente aos 20 (vinte) metros será registrada na contabilidade societária como doação e o prestador de serviços classificará em sua Base de Ativos Regulatória essas redes, como ativos não onerosos.

I − O pagamento deverá ser realizado previamente à execução das obras ou serviços, salvo se o prestador de serviços negociar forma alternativa de pagamento, inclusive parcelado, sendo-lhe facultada a cobrança de custos financeiros pelo parcelamento;

II − Os pagamentos não realizados até as datas do seu vencimento sofrerão acréscimo de juros de mora de 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da atualização monetária com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) ou de outro índice que o substitua e aplicação de multa de 2% (dois por cento);

III − O prestador de serviços poderá ratear o custo das obras quando houver mais de um usuário a ser atendido pela extensão ou reforço de rede, distribuindo os valores igualmente entre eles ou proporcionalmente às respectivas demandas. Caso os demais usuários atendidos não aceitem o rateio, os custos das obras ocorrerão por conta do solicitante.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 353
Mov. 20

§ 3º As instalações resultantes das obras referidas no parágrafo anterior, passarão a integrar a rede pública, sem qualquer ressarcimento e poderão ser destinadas ao atendimento de outros usuários.

5.5. Dos Hidrantes

Art. 58 O prestador de serviços, de acordo com as normas técnicas vigentes, dotará de hidrantes as redes públicas de abastecimento de água, garantindo seu fornecimento nas condições adequadas de pressão e de vazão.

Art. 59 Os hidrantes da rede de abastecimento de água somente poderão ser operados em caso de incêndio e por agentes habilitados do Corpo de Bombeiros ou de órgão previamente autorizado pelo prestador de serviços.

§ 1º O prestador de serviços fornecerá ao Corpo de Bombeiros e aos outros órgãos autorizados a operarem os hidrantes informações a respeito das suas localizações.

§ 2º Excluindo-se os casos previstos neste artigo, a utilização do hidrante acarretará ao infrator a multa prevista no Capítulo 14.

Art. 60 A conservação e a manutenção dos hidrantes será de responsabilidade do prestador de serviços, cabendo ao Corpo de Bombeiros ou outro órgão devidamente autorizado a usar os hidrantes e comunicar ao prestador qualquer irregularidade constatada.

Art. 61 Quando acionado pelo Corpo de Bombeiros ou pelo Município o prestador de serviços deverá atender, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, aos pedidos de consertos solicitados, de forma a manter os hidrantes em perfeitas condições de funcionamento.

Parágrafo único. Danos causados aos hidrantes por usuários ou terceiros serão reparados pelo prestador de serviço às custas do causador do dano, sem prejuízo das sanções cíveis e penais cabíveis, e demais disposições previstas neste Regulamento.

6. DA ADESÃO AOS SERVIÇOS

6.1. Do Pedido de Ligação

Art. 62 A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário é negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando quem solicitou os serviços pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito ao atendimento e ao recebimento dos serviços em condições adequadas.

Art. 63 A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário será realizada mediante Termo de Adesão ou Contrato Especial ajustado entre as partes.

Parágrafo único. Nos municípios em que a prestadora tiver contrato de programa ou concessão, com cláusula de exclusividade, poderá ser firmado contrato especial de fornecimento por inexigibilidade de licitação para entidades públicas.

Art. 64 O pedido de ligação será efetivado pelo usuário mediante a assinatura de Termo de Adesão, no qual fornecerá informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade de consumo, e a apresentação de, no mínimo:

I − Documento de identidade oficial com foto e Cadastro de Pessoa Física (CPF) do usuário, ou do representante da pessoa jurídica e respectivos dados de contato, como telefone e e-mail;

II − Comprovante de registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), contrato ou estatuto social, quando se tratar de pessoa jurídica ou equiparada;

III − No caso de representante legal da pessoa física ou jurídica tratada nos incisos anteriores, apresentar também procuração com firma reconhecida;

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 354
Mov. 20

IV − Um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade, posse ou locação do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do imposto predial territorial urbano (IPTU), contrato particular de compra e venda com firma reconhecida em cartório (acompanhado de título de propriedade), ou contrato de locação com autorização expressa da imobiliária ou do proprietário com firma reconhecida.

§ 1º Todas as solicitações de adesão aos serviços de água e/ou esgoto deverão ser realizadas nas centrais de relacionamento do prestador de serviços, com apresentação dos documentos listados no caput.

§ 2º A exigência de apresentação dos documentos citada nos incisos de I a IV não se aplica para solicitações de adesão ao serviço de esgoto em imóvel já atendido por serviço de água, devendo neste caso, ser apresentada pelo titular da ligação apenas uma fatura ou número da matrícula.

§ 3º Para o enquadramento da unidade usuária nas subcategorias especiais previstas no artigo 19 deste Regulamento, outros documentos e informações deverão ser prestados pelo interessado, observado o regime jurídico que rege as subcategorias tarifárias e as exigências do prestador de serviços.

§ 4º Para celebrar o Termo de Adesão o usuário deverá comprovar a propriedade, posse ou locação do imóvel nos termos do inciso IV deste artigo, bem como não poderá estar inadimplente em relação a débitos oriundos de outras relações contratuais com o prestador de serviços.

§ 5º O usuário que promover à revelia do prestador de serviços a conexão da ligação à rede pública de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário se submeterá às condições deste Regulamento e do Termo de Adesão, sem prejuízo das penalidades decorrentes da infração.

Art. 65 O prestador de serviços deverá encaminhar ou disponibilizar ao usuário cópia do Termo de Adesão até a data da apresentação da primeira fatura.

Parágrafo único. O Termo de Adesão seguirá o modelo elaborado pelo prestador de serviços e conterá os direitos e obrigações do prestador de serviços e do usuário, bem como as infrações e sanções aplicáveis às partes. O Termo também indicará a existência deste Regulamento e do Guia do Cliente, que poderão ser acessados na página da internet do prestador de serviços.

Art. 66 É facultada a celebração de contratos especiais de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário entre prestador de serviços e usuário responsável pela unidade de consumo a ser atendida, seguindo os critérios estabelecidos pelo prestador de serviços, ouvido previamente o regulador.

Art. 67 Os Termos de Adesão e Contratos Especiais deverão conter, no mínimo, cláusulas que tratem sobre:

I − Cobrança pela prestação dos serviços;

II − Multas por inadimplência;

III − Guarda e conservação dos medidores;

IV − Acesso às instalações do contratante;

V − Corte de abastecimento;

VI − Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, e o correspondente prazo de vigência se houver;

VII − Responsabilidade de se manter os dados cadastrais atualizados;

VIII − Condições de extinção do Termo de Adesão ou Contrato Especial.

Art. 68 O Termo de Adesão ou Contrato Especial se extinguirá:

I − A pedido do usuário, observado o cumprimento das obrigações previstas no Termo de Adesão ou no Contrato Especial;

II − Por iniciativa do prestador de serviços, no caso de descumprimento por parte do usuário de cláusula do Termo de Adesão ou do Contrato Especial;

III − Quando expirar-se o prazo de vigência de Contrato Especial sem que haja renovação;

IV − Por acordo entre as partes;

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 355
Mov. 20

V − Por determinação judicial.

§ 1º A extinção do Termo de Adesão ou do Contrato Especial por solicitação do usuário ocorrerá mediante formalização do pedido de rescisão e será condicionada à inexistência de débitos do usuário oriundos da prestação dos serviços ou do adimplemento de qualquer outra obrigação acessória que possa se converter em pecúnia em curso de apuração por meio de processo administrativo, em relação à unidade de consumo que se refere o contrato.

§ 2º A extinção do Termo de Adesão ou Contrato Especial a pedido e às expensas do usuário está condicionada à eliminação com retirada total dos componentes da ligação de água.

§ 3º A extinção do Termo de Adesão ou do Contrato Especial por iniciativa do prestador de serviços não exime o usuário da obrigação de adimplir com os débitos pendentes, oriundos da prestação de serviços e de outros encargos decorrentes de descumprimento de obrigações acessórias que possam se converter em pecúnia.

§ 4º Na ocorrência de religação motivada por suspensão, supressão ou eliminação em que não haja mudança de titularidade da ligação, o Termo de Adesão anterior poderá continuar válido, a critério do prestador de serviços.

§ 5º Faculta-se ao prestador de serviços, alternativamente às vias ordinárias de cobrança, a negativação financeira e a negociação, inclusive por parcelamento dos débitos remanescentes mediante instrumento contratual específico, podendo fazê-lo por intermédio de terceiros.

§ 6º O parcelamento mencionado no parágrafo 5º somente poderá ser feito pelo usuário cadastrado no Termo de Adesão/Contrato de Especial ou com autorização deste, e vinculado a seu CPF/CNPJ.

Art. 69 No caso de mudança de titularidade da ligação de água e de esgoto, o usuário e o prestador de serviços deverão formalizar um novo Termo de Adesão ou Contrato Especial.

Parágrafo único. O novo Termo de Adesão ou Contrato Especial, previsto no caput, poderão ser disponibilizados por meio eletrônico pelo prestador de serviços.

6.2. Do Cadastro

Art. 70 Cada ligação de água e/ou de esgoto deverá ser cadastrada pelo prestador de serviços, sempre vinculado ao CPF/CNPJ do usuário cadastrado no Termo de Adesão.

Parágrafo único. O imóvel com piscina deve ser devidamente cadastrado no sistema comercial da prestadora de serviços como residencial com piscina.

Art. 71 O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro comercial relativo a: usuários e/ou proprietários, ligações e imóveis, no qual conste obrigatoriamente, no mínimo, as seguintes informações:

I − Do usuário e/ou proprietário:

a. Nome completo;

b. Número da Carteira de Identidade ou de outro documento oficial de identificação;

c. Número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoa Física (CPF); e

d. Meio de contato com o usuário, tais como: telefone fixo, celular ou endereço eletrônico.

II − Da ligação:

a. Características técnicas, tais como: marca do medidor de água, capacidade, número e identificação, lacre, dígitos de leitura, datas de instalação e remoção do medidor de água, entre outras;

b. Serviços prestados; e

c. Unidades de consumo associadas a cada ligação e respectivas categorias e subcategorias.

III − Do imóvel:

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 356
Mov. 20

a. Endereço da unidade de consumo, considerando o logradouro, número do imóvel, complemento, código de endereçamento postal (CEP) e, quando houver, o número da inscrição no cadastro imobiliário municipal.

Art. 72 O usuário poderá requerer ao prestador de serviços a sua inclusão em uma das subcategorias especiais sujeitas a tarifas diferenciadas previstas no artigo 19 deste Regulamento.

Parágrafo único. Para cadastrar a ligação de água e de esgoto, o prestador de serviços deverá solicitar ao interessado documentação adicional que comprove o atendimento aos requisitos legais para enquadramento nas subcategorias especiais.

Art. 73 As ligações de água e de esgoto localizadas em municípios com característica de consumo sazonal significativo poderão ter cadastros diferenciados para aplicação de tarifa específica, devidamente homologada pela Agência Reguladora.

Art. 74 O usuário poderá requerer ao prestador de serviços a sua inclusão nos cadastros de usuários desempregados e com deficiência visual, nos termos das leis estaduais nº 10.238/1993 (suspensão do pagamento de água, esgoto e luz aos trabalhadores desempregados) e 18.419/2015 (conta em braile) ou de normativas legais que venham a sucedê-las.

Art. 75 Cabe ao usuário e/ou proprietário informar ao prestador de serviços sobre as situações supervenientes que importarem em alteração de seu cadastro, respondendo, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

7. DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

7.1. Da Estrutura de Atendimento Presencial

Art. 76 O prestador de serviços deverá dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações.

Art. 77 O prestador de serviços deverá disponibilizar atendimento presencial através de centrais de relacionamento em todos os municípios em que preste serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

§ 1º Além da estrutura mínima definida neste artigo, fica a critério do prestador de serviços implantar formas adicionais de atendimento, assim como expandir a estrutura de atendimento presencial.

§ 2º As centrais de relacionamento poderão ter estrutura compartilhada com outros serviços ou com outros escritórios do próprio prestador de serviço, com a devida comunicação à Agência Reguladora, observada a disponibilidade horária definida no artigo 80 deste Regulamento.

Art. 78 A estrutura de pessoal destinada ao atendimento presencial deverá observar condições de generalidade, eficiência e cortesia e conceder prioridade ao atendimento a idosos, gestantes e portadores de necessidades especiais, conforme determinam as Leis Federais nº 10.048/2000 e nº 10.098/2000 ou leis supervenientes.

Art. 79 O atendimento disponibilizado ao público nas centrais de relacionamento previstas no artigo 77 deste Regulamento, exceto aos sábados, domingos, feriados nacionais e locais, deverão observar, no mínimo:

I − 8 (oito) horas semanais em municípios com até 2.000 (duas mil) ligações de água;

II − 14 (quatorze) horas semanais em municípios com mais de 2.000 (duas mil) e até 5.000 (cinco mil) ligações de água;

III − 7 (sete) horas diárias, entre segunda e sexta-feira, em municípios com mais de 5.000 (cinco mil) e até 20.000 (vinte mil) ligações de água; e

IV − 8,5 (oito e meia) horas diárias ininterruptas em municípios com mais de 20.000 (vinte mil) ligações de água.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 357
Mov. 20

§ 1º Os horários de atendimento disponibilizados ao público em cada município deverão ser regulares, previamente informados e afixados na entrada de toda central de relacionamento.

§ 2º Para municípios com característica de consumo sazonal significativo e/ou em situações especiais, o prestador de serviços deverá realizar alterações dos horários de funcionamento para o melhor atendimento dos usuários, sendo que após o transcurso do período que caracterizou a necessidade de adoção de horário de atendimento diferenciado, deverão ser adotados os critérios padronizados acima especificados.

Art. 80 As centrais de relacionamento deverão dispor, para consulta do público em geral, em local de fácil visualização e acesso:

I − Exemplar do Código de Defesa do Consumidor;

II − Exemplar deste Regulamento e do Guia do Cliente;

III − Formulário-padrão ou terminal eletrônico para que o interessado manifeste e protocole por escrito suas sugestões, solicitações ou reclamações; e

IV − Os números telefônicos para contato por meio da central de teleatendimento do prestador de serviços e das ouvidorias da Agência Reguladora e do prestador de serviços.

7.2. Do Atendimento Telefônico

Art. 81 O prestador de serviços deverá disponibilizar uma central de teleatendimento (*Call Center*) para o atendimento, registro das reclamações operacionais e emergenciais com as seguintes características:

I − Gratuidade para o solicitante, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;

II − Acesso em toda área atendida pelo prestador de serviços; e

III − Estar disponível todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

§ 1º O atendimento será classificado e registrado em formulário do prestador de serviços em meio digital, conforme artigo 91 deste Regulamento.

§ 2º No caso de eventos não programados, tais como: rompimento de redes e adutoras, extravasamento de poços de visita, falta de energia, dentre outros que afetem elevado número de usuários, o tempo para o início do atendimento poderá ser de, no máximo, 4 (quatro) minutos, devendo o prestador manter o registro destas ocorrências e de seus impactos na estrutura de atendimento.

Art. 82 Faculta-se ao prestador de serviços a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível (URA), com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, deverão ser observadas as seguintes características:

I − O menu principal deverá apresentar entre suas opções a de atendimento humano; e

II − Deverá ser facultada ao usuário a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o início de todas as opções disponíveis.

Art. 83 Deverá ser disponibilizado ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções:

I − Números telefônicos diferenciados para atendimento de urgência/emergência e os demais atendimentos; ou

II − Número telefônico unificado com opção de atendimento prioritário para urgência/emergência.

Parágrafo único. O atendimento de urgência/emergência deverá ser priorizado pelo prestador de serviços, garantida a posição privilegiada em filas de espera para atendimento à frente aos demais tipos de contatos.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 358
Mov. 20

Art. 84 Nas hipóteses não previstas de forma específica neste Regulamento, o prestador de serviços deverá observar o disposto no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, no que tange às normas gerais do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

7.3. Do Atendimento Virtual

Art. 85 O prestador de serviços deverá ter página na internet para acesso aos usuários, onde deverá disponibilizar obrigatoriamente:

I − Endereço das centrais de relacionamento;

II − Relação dos locais para pagamento das faturas;

III − Evolução tarifária dos últimos cinco anos;

IV − Tabelas dos valores tarifários vigentes;

V − Indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;

VI − Tabela de Preços e Prazos dos Serviços Comerciais Adicionais;

VII − Obtenção, por meio eletrônico, de segunda via de fatura simplificada para pagamento;

VIII − Meio para solicitação de serviços;

IX − Declaração de quitação de débitos;

X − Modelo do Termo de Adesão;

XI − Guia do Cliente;

XII − Regulamento Geral dos Serviços;

XIII − Manual de Projeto Hidrossanitário;

XIV − Link das principais legislações específicas relacionadas ao setor da prestação de serviços de água e esgoto.

§ 1º A página na internet disponibilizada pela prestadora de serviços deverá apresentar as funcionalidades para todas as etapas na solicitação de informações, serviços, reclamações, sugestões e denúncias.

§ 2º Caso a prestadora de serviços também opte por disponibilizar uma plataforma mobile, a mesma deve possuir as mesmas obrigatoriedades e funcionalidades da página na internet.

7.4. Da Solicitação de Informações, Serviços, Reclamações, Sugestão e Denúncias

Art. 86 Os usuários poderão requerer informações, solicitar serviços e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente aos canais de atendimento disponibilizados pelo prestador de serviços.

Parágrafo único. O usuário poderá ainda requerer informações, encaminhar sugestões, reclamações e denúncias à ouvidoria do prestador de serviços e da Agência Reguladora.

Art. 87 O prestador de serviços, ao receber sugestões, solicitações de serviços, pedidos de informação e reclamações dos usuários, deverá preferencialmente fornecer resposta de imediato e, quando não for possível, de acordo com os prazos e condições estabelecidos nas normas vigentes.

Parágrafo único. Não se considera a própria execução do serviço como a resposta de uma solicitação de serviço, devendo ocorrer um retorno formal ao consumidor por algumas das formas de atendimento ao usuário.

Art. 88 As situações emergenciais, que oferecem risco iminente de danos às pessoas, bens ou ao funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, deverão ter atendimento prioritário.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 359
Mov. 20

Art. 89 O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário ou solicitante, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, sobre as providências adotadas para a solução das reclamações, solicitações de serviço ou pedidos de informação.

Parágrafo único. Incluem-se entre as formas de comunicação ao usuário: anúncios em rádio, televisão e jornais, bem como comunicações via telefone e internet, entre outros, devendo o usuário que realizou reclamações, solicitações de serviço ou pedidos de informação ser comunicado de forma individual.

Art. 90 Toda solicitação de serviço gerará um número de protocolo.

Art. 91 O prestador de serviços deverá manter registro digital e atualizado das reclamações e solicitações dos usuários e solicitantes, com anotação da data e do motivo por no mínimo 2 (dois) anos.

Parágrafo único. Para as gravações recebidas pelo teleatendimento, o prazo de manutenção é de no mínimo 90 (noventa) dias.

Art. 92 Os tempos de atendimento às demandas apresentadas pelos usuários e solicitantes serão medidos, levando em consideração o tempo transcorrido entre a apresentação da solicitação ou reclamação e a sua solução.

Art. 93 O prestador de serviços deverá disponibilizar ao usuário declaração de quitação de débitos, nos termos da Lei Federal nº 12.007, 29 de julho de 2009.

§ 1º A declaração a que se refere o caput também poderá ser solicitada a qualquer momento pelo usuário.

§ 2º A declaração mencionada neste artigo poderá ser emitida por meio eletrônico.

Art. 94 O prestador de serviços disponibilizará para consulta, material informativo e educativo sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água fornecida, o uso adequado das instalações sanitárias e os direitos e deveres dos usuários, bem como outras orientações que entender necessárias.

8. DA MEDIÇÃO

8.1. Dos Medidores de Volume

Art. 95 O prestador de serviços deverá instalar medidor de água nas ligações para controle do consumo.

Parágrafo único. Somente será dispensada a instalação de medidor de água em ligações temporárias e demais situações, mediante prévia e expressa autorização da Agência Reguladora, por solicitação do prestador de serviços.

Art. 96 O prestador de serviços deverá instalar medidor de água nas fontes alternativas de abastecimento de água, sem custo ao usuário, para fins da cobrança de esgoto nos termos do artigo 14 deste Regulamento, e demais serviços adicionais, quando necessário, seguindo a tabela de preços entre o usuário e o prestador de serviços.

Parágrafo único. As especificidades das fontes alternativas de abastecimento de água serão reguladas por normativa própria da Agência Reguladora.

Art. 97 O usuário será responsável pela guarda do medidor de água a título gratuito, sem nenhum direito à retenção.

Art. 98 Os medidores de água deverão ter os respectivos modelos certificados e, quando novos, submetidos à aferição nos termos dos regulamentos próprios do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO), do Instituto de Pesos e Medidas do Paraná (IPEM), da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou ainda de outra entidade pública autorizada, antes de serem instalados.

§ 1º Os medidores de água removidos e recuperados ou reparados, antes de serem reinstalados, deverão ser aferidos nos termos dos regulamentos próprios do INMETRO, do IPEM, da ABNT ou ainda de outra entidade credenciada.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 360
Mov. 20

§ 2º A prestadora de serviços deverá proceder a aferição dos medidores em intervalos de tempo nos termos de regulamento próprio do INMETRO, e encaminhar laudo técnico da aferição realizada em até 30 (trinta) dias, ambos sem custas ao usuário.

Art. 99 Os medidores de água e demais peças necessárias para a medição de volume de água serão instalados de acordo com os padrões do prestador de serviços.

§ 1º Somente o prestador de serviços ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o medidor de água, bem como definir novos locais de instalação.

§ 2º É facultado ao prestador de serviços redimensionar, remanejar ou substituir os medidores das ligações de água, quando constatada a conveniência técnica.

§ 3º Caso as modificações previstas no parágrafo anterior sejam feitas a pedido do usuário, este deverá arcar com os custos do redimensionamento, remanejamento ou substituição dos medidores.

§ 4º Caso o remanejamento ou a substituição dos medidores de água seja motivada pelas dificuldades de acesso descritas no artigo 14 deste Regulamento, fica facultada ao prestador de serviços a cobrança dos custos destes serviços.

§ 5º A substituição do medidor de água, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos ou para adequação da capacidade de medição, será executada pelo prestador de serviços sempre que necessário, sem ônus para o usuário.

§ 6º A substituição do medidor de água, decorrente da violação de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços sem aviso prévio e com ônus para o usuário, nos termos do artigo 99 deste Regulamento, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no Capítulo 14.

Art. 100 Os padrões de ligação de água e seus medidores devem contar com lacres que somente podem ser rompidos pelo prestador de serviços ou por seu preposto, preferencialmente na presença do usuário.

§ 1º Nenhuma ligação de água ou medidor poderá permanecer sem os devidos lacres.

§ 2º O usuário, assim que constatar rompimento ou violação de lacre, do padrão de ligação de água ou do medidor, deverá informar o prestador de serviços, sob pena de ser responsabilizado nos termos do Capítulo 14 deste Regulamento.

§ 3º Sem prejuízo das sanções legalmente cabíveis, o prestador de serviço poderá cobrar o custo da regularização da ligação de água que tenha sofrido violação de qualquer um dos lacres.

Art. 101 O usuário assegurará ao prestador de serviços ou preposto o livre acesso ao local do medidor de água e ao padrão de ligação de água ou de esgoto, nos termos do artigo 14 deste Regulamento.

Art. 102 O prestador de serviços executará, por iniciativa própria ou a pedido do usuário, a aferição ou avaliação técnica dos medidores instalados nas ligações observando o disposto no regulamento aplicável do INMETRO, IPEM, ABNT ou de outra entidade credenciada.

§ 1º A aferição acarretará em ônus ao usuário nas seguintes situações:

I − Caso solicitada pelo usuário em mais de uma oportunidade num período menor que 180 (cento e oitenta) dias, quando verificado que o medidor de água esteja operando dentro dos limites de variação toleráveis pelas normas vigentes;

II − Quando se constatar erro de medição dos volumes consumidos ocasionado pela guarda e conservação incorreta do medidor de água pelo usuário, nos termos do artigo 106 deste Regulamento.

§ 2º Todos os custos de aferição, perícia e reparação do medidor de água correrão por conta do usuário nas situações em que este tenha causado o dano ao equipamento.

§ 3º Quando não for possível aferir o medidor de água no local da unidade de consumo, o prestador de serviços deverá retirá-lo na presença do usuário, instalar outro equipamento de medição na ligação de água e acondicionar o medidor de água retirado para o transporte até o laboratório de teste.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 361
Mov. 20

§ 4º Caso a aferição seja efetuada pelo prestador de serviços, este deverá encaminhar ao usuário, quando solicitado, o laudo técnico no prazo máximo de 30 (trinta) dias, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis e a conclusão final, esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao INMETRO, IPEM, ou laboratório acreditado.

§ 5º Serão considerados em funcionamento normal os medidores de água que atenderem à legislação metrológica vigente na data da aferição.

8.2. Do Volume de Água

Art. 103 Na apuração do volume consumido, seja medido ou estimado, as frações de m³ (metro cúbico) deverão ser desprezadas, sem prejuízo de integrarem a apuração do período subsequente.

Art. 104 O volume a ser faturado será estimado quando houver:

I − Perda ou imprecisão dos dados coletados;

II − Impedimento de acesso ou falta de condições para a leitura do medidor de água;

III − Anormalidade ou avaria no medidor de água;

IV − Impossibilidade de leitura do medidor de água por casos fortuitos ou motivo de força maior;

V − Consumo de água de fonte alternativa quando não houver medidor de água instalado, para efeito de faturamento de esgoto.

§ 1º Nas hipóteses previstas nos incisos I, II e IV, a apuração do novo volume faturado será feita com base na média dos últimos 5 (cinco) meses.

§ 2º Na hipótese do inciso III, a estimativa do novo volume faturado será feita com base na média de, no mínimo, 7 (sete) dias medidos após a colocação do novo medidor de água na ligação.

§ 3º Havendo impedimento do acesso para a leitura do medidor de água por mais de 3 (três) ciclos de faturamento, o prestador de serviços poderá aplicar sanção ao usuário, nos termos do artigo 14 deste Regulamento.

§ 4º As sanções previstas no Capítulo 14 também poderão ser aplicadas na situação em que a anormalidade ou avaria no medidor de água for causada pelo usuário ou por terceiros não autorizados pelo prestador de serviços, exceto em casos em que o usuário efetuar o registro da ocorrência policial e apresentá-lo a uma central de relacionamento do prestador de serviços.

Art. 105 O prestador de serviços efetuará as leituras do medidor de água, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados no mínimo 28 (vinte e oito) dias e no máximo 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário preestabelecido.

§ 1º O faturamento inicial para novas ligações deverá corresponder a um período não inferior a 15 (quinze) dias e nem superior a 47 (quarenta e sete) dias.

§ 2º O prestador de serviços deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura do medidor de água.

§ 3º O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos medidores de água, apresentação e vencimento da fatura.

8.3. Do Volume de Esgoto

Art. 106 As faturas dos imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário terão seus valores calculados com base no valor da fatura de água, considerando-se:

I − O abastecimento de água pelo prestador de serviços; e

II − O abastecimento de água por meio de fonte alternativa por parte do usuário, conforme disposto no artigo 96.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 362
Mov. 20

8.4. Das Fraudes

Art. 107 Quando o prestador de serviços encontrar indícios de violação do hidrômetro ou de outra irregularidade prevista no artigo 10 deste Regulamento objetivando a redução indevida de volumes medidos de água, lavrará a Notificação de Irregularidade, tornando o usuário passível de multa, e dará início ao devido processo em cujo âmbito procederá à revisão do faturamento para eventual ressarcimento do volume consumido irregularmente e à aplicação da sanção pertinente.

§ 1º O volume submedido será estimado pelo prestador de serviços no âmbito do devido processo com base nas características da unidade de consumo ou ligação de água, nas atividades nela desenvolvidas, na localidade em que se encontra, no histórico de consumo anterior à correção da irregularidade e no tempo presumido de ocorrência, limitada a cobrança do consumo evadido a 5 (cinco) anos a contar da lavratura da Notificação de Irregularidade.

§ 2º Sem prejuízo da lavratura da Notificação de Irregularidade, o prestador de serviços poderá solicitar, quando julgar necessário, a lavratura do Boletim de Ocorrência.

§ 3º A Notificação de Irregularidade deverá ser entregue ao usuário, ou representante deste, com o devido comprovante de recebimento e na impossibilidade do comprovante de recebimento, o prestador de serviços deverá encaminhar a notificação através de correspondência registrada.

Art. 108 Verificado o indício de irregularidade no medidor de água, o prestador de serviços poderá efetuar sua substituição.

§ 1° A substituição poderá ocorrer na presença do usuário ou do seu representante legal ou, na ausência destes, sempre que possível, de testemunha sem vínculo com o prestador de serviços, documentando a ocorrência por meio de registro fotográfico ou de filmagem.

§ 2° O prestador de serviços ou o usuário poderá requerer a presença de autoridade policial para que o medidor de água seja retirado.

§ 3° O medidor de água removido será acondicionado em invólucro lacrado, devendo ser preservado até o encerramento do processo, nas mesmas condições encontradas ou, quando necessário, até a realização de inspeção visual e ensaio de verificação do erro de indicação, observando o disposto no regulamento aplicável do INMETRO, IPEM, ABNT ou de outra entidade credenciada.

§ 4º Sempre que discordar do resultado da perícia apresentada pelo prestador de serviços, o usuário poderá requerer perícia técnica, nos termos dos parágrafos 2º, 3º, 4º e 5º do artigo 102 deste Regulamento.

Art. 109 No caso de constatação de ligação clandestina ao sistema público de abastecimento de água, o prestador de serviços deverá remover a ligação clandestina, sem prejuízo da responsabilização civil, da cobrança do ressarcimento, de outras medidas administrativas e das sanções cabíveis.

Parágrafo único. No caso de imóvel não atendido regularmente, o prestador de serviços deverá condicionar a prestação do serviço de abastecimento de água à formalização do pedido da ligação por parte do usuário.

Art. 110 Nas hipóteses deste capítulo, é assegurado ao usuário o direito de apresentar defesa administrativa ao prestador de serviços, nos prazos e condições a seguir definidos:

I – A defesa administrativa deverá ser protocolada na central de relacionamento do prestador de serviços e poderá ser entregue pessoalmente, através de representante legal ou por correspondência através de carta registrada, em até 10 (dez) dias úteis do recebimento da Notificação de Irregularidade;

II – Na hipótese de protocolo da defesa pelo representante legal do usuário, este deverá estar devidamente habilitado por meio de procuração, autorização ou de outro documento que demonstre a existência dos poderes necessários para tanto;

III – Juntamente com a defesa administrativa, o usuário deverá juntar a cópia da fatura de água, cópia de sua carteira de identidade ou, no caso de pessoa jurídica, cópia do comprovante de registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e cópia do contrato ou estatuto social.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 363
Mov. 20

§ 1º A não apresentação de defesa no prazo previsto no inciso I, acarretará a suspensão do abastecimento de água e aplicação das sanções e penalidades previstas no Capítulo 14, deste Regulamento.

§ 2º Do indeferimento ou do provimento parcial da defesa administrativa apresentada, o usuário poderá protocolar recurso administrativo perante à Agência Reguladora, o qual será entregue pessoalmente ou através de representante legal.

§ 3º Na hipótese de protocolo de recurso administrativo pelo usuário perante à Agência Reguladora, esta deverá informar o prestador de serviços, o qual poderá apresentar sua impugnação no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da data de recebimento do aviso.

§ 4º Recebida a impugnação ou ultrapassado o prazo acima estipulado sem manifestação da prestadora de serviços, a Agência Reguladora terá um prazo de 30 (trinta) dias úteis para analisar e apresentar sua decisão, a qual deverá ser comunicada ao prestador de serviços e ao usuário por meio de correspondência ou de forma eletrônica.

§ 5º As impugnações e os recursos acima mencionados poderão ser apresentados por meio físico, o qual poderá ser protocolado pessoalmente pelas partes ou por seus representantes, bem como através de correspondência por meio carta registrada ou de forma eletrônica, através do sítio eletrônico disponibilizado pela Agência Reguladora.

§ 6º Da decisão do recurso administrativo não caberá novo recurso.

9. DO USO IRREGULAR DOS SISTEMAS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 111 É obrigação do usuário comunicar ao prestador de serviços quando verificar a existência de qualquer irregularidade.

Art. 112 Sem prejuízo da Notificação de Irregularidade, o prestador de serviços poderá solicitar, quando julgar necessário, a lavratura do Boletim de Ocorrência.

Art. 113 Nas hipóteses de irregularidades constatadas nas instalações e ligações prediais de água com cobrança de valores por parte do prestador de serviços, é assegurado ao usuário o direito de apresentar defesa administrativa ao prestador de serviços ou Agência Reguladora, conforme os prazos dispostos no artigo 110 deste Regulamento.

Art. 114 Nas hipóteses de irregularidades constatadas nas instalações e ligações prediais de esgoto, com cobrança de valores por parte do prestador de serviços, é assegurado ao usuário o direito de apresentar defesa administrativa ao prestador de serviços ou Agência Reguladora, nos prazos e condições definidos no artigo 110 deste Regulamento.

§ 1º Quando da constatação de irregularidade, fica facultado à prestadora de serviços a concessão de prazo de até 60 (sessenta) dias, contados do recebimento da Notificação de Irregularidade, para que o usuário realize as regularizações necessárias.

§ 2º Após o prazo concedido pela prestadora de serviços nos termos do parágrafo 1º, será realizada nova vistoria e, constatada a permanência da(s) irregularidade(s) anteriormente observada(s) ou verificada a existência de novas irregularidades, será lavrada nova Notificação;

§ 3º O prazo para a apresentação de defesa pelo usuário terá início somente após o recebimento da notificação a que se refere o parágrafo 2º, a qual ocorrerá nos termos e condições previstas no artigo 110 deste Regulamento.

§ 4º Em hipótese de reincidência de irregularidades anteriormente observadas, serão cobrados em dobro os valores referentes às sanções e penalidades previstas no Capítulo 14, deste Regulamento.

10. DO FATURAMENTO

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 364
Mov. 20

10.1. Da Leitura

Art. 115 O volume medido será o apurado por leitura do medidor de água, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

§ 1º Não sendo possível realizar a leitura em determinado período, em decorrência de perda ou imprecisão dos dados de leitura coletados, anormalidade, avaria no medidor de água, impedimento de acesso, a apuração do volume consumido observará os critérios definidos no artigo 104 deste Regulamento.

§ 2º As faturas deverão estar vinculadas ao CPF/CNPJ do atual usuário do imóvel, conforme o artigo 70 deste regulamento.

Art. 116 O prestador de serviços efetuará o faturamento com periodicidade mensal, observado o disposto no artigo 105 deste Regulamento, bem como a estrutura tarifária vigente.

§ 1º No caso de pedido de corte de fornecimento, o consumo final será determinado de acordo com a leitura apresentada pelo próprio usuário na data do requerimento, considerando o ciclo compreendido entre as datas da última leitura realizada pela prestadora de serviços e a leitura apresentada pelo usuário;

§ 2º Quando da realização do corte de fornecimento, a prestadora de serviço poderá realizar nova leitura de modo a confirmar a informação prestada pelo usuário no momento do requerimento;

§ 3º Constatada divergência entre a leitura realizada no momento do corte e a informação prestada pelo usuário quando do seu requerimento, a prestadora de serviço poderá cancelar o corte solicitado;

§ 4º Nos casos excepcionais em que a leitura ultrapassar o período de 33 (trinta e três) dias, o faturamento será estimado com base na média aritmética do volume medido de água dos últimos 5 (cinco) ciclos de faturamento.

§ 5º Na hipótese do parágrafo anterior, a diferença poderá ser compensada no mês seguinte.

Art. 117 Ligações não faturadas com base no consumo medido terão seus volumes faturados de acordo com os seguintes critérios:

I. Ligações de caráter temporário – como feiras, circos, exposições, parques de diversão, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário – terão os valores cobrados conforme tabela de preços da prestadora de serviços;

II. Ligações de caráter não temporário, que não possuem hidrômetro, terão os consumos faturados definidos conforme Tabela de Consumos Potenciais definida pelo prestador de serviços e homologada pela Agência Reguladora.

§ 1º Quando não houver histórico de consumo em ligações hidrometradas, o faturamento será definido com base no consumo mínimo da categoria.

§ 2º As ligações de água ou esgoto não cadastradas no sistema comercial do prestador de serviços deverão ser regularizadas por este e terem suas rotinas de leitura, faturamento e entrega de faturas incluídas no ciclo de faturamento.

Art. 118 Em imóveis com mais de uma unidade de consumo dotados de um único medidor de água, o rateio do consumo será disciplinado e realizado pelo próprio condomínio ou grupo de pessoas responsáveis pelos imóveis, excluída a responsabilidade da prestadora de serviços.

Parágrafo único. Quando da disponibilização da ligação de água e/ou de esgotamento sanitário, a prestadora de serviços deverá implantar as unidades de consumo conforme a ocupação dos novos condomínios verticais, devendo ocorrer a implantação da totalidade das unidades de consumo no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias contados a partir da ligação definitiva, do Certificado de Vistoria de Conclusão de Obras (CVCO), mediante celebração de Termo de Adesão entre as partes.

Art. 119 Caso o prestador de serviços não possa efetuar a leitura do medidor de água por motivo de situação de emergência ou de calamidade pública, decretadas por órgão competente ou por motivo de força maior, comprovados por meio documental à Agência Reguladora, o faturamento deve ser efetuado com base na média mensal dos últimos 5 (cinco) ciclos de faturamento daquela unidade consumidora.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 365
Mov. 20

§ 1º No ciclo de faturamento subsequente ao término das situações previstas no caput, o prestador de serviços deve realizar o ajuste da leitura e do faturamento.

§ 2º Quando não houver histórico de consumo, o volume faturado de água e esgoto será definido com base no consumo mínimo da categoria.

10.2. Das Faturas e Pagamentos

Art. 120 Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão remunerados sob a forma de tarifas homologadas pela Agência Reguladora.

§ 1º O prestador de serviços deverá informar aos usuários sobre os reajustes e as revisões tarifárias homologadas pela Agência Reguladora, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de sua aplicação.

§ 2º As novas tarifas serão aplicadas dentro dos prazos legais, apuradas de forma pro rata die (proporcional ao dia).

§ 3º As tarifas relativas a estes serviços serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador, por ciclo de faturamento, onde deverá constar a respectiva data para pagamento.

§ 4º O prestador de serviços deve oferecer, no mínimo, 6 (seis) datas de vencimento de fatura para escolha do usuário.

§ 5º As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, de acordo com as datas informadas pelo prestador de serviços.

§ 6º Em imóvel ocupado por mais de uma categoria, todas as unidades de consumo ali existentes deverão estar devidamente registradas.

§ 7º A categoria do imóvel previsto na hipótese do parágrafo 6º será aquela que apresentar o maior número de unidades de consumo.

§ 8º Quando o número de economias for igual entre as categorias, prevalecerá:

a) Poder público sobre: industrial, comercial, residencial.

b) Industrial sobre: comercial, residencial.

c) Comercial sobre: residencial.

Art. 121 O prestador de serviços deve entregar a fatura aos usuários no prazo mínimo de 3 (três) dias antes da data do vencimento.

§ 1º A pedido do usuário, a fatura poderá ser enviada a outro endereço por ele indicado, sendo facultada ao prestador de serviços a cobrança de despesas adicionais decorrentes desta comodidade, desde que informadas previamente ao usuário.

§ 2º Desde que autorizado pelo usuário, a fatura poderá ser disponibilizada por meio eletrônico pelo prestador de serviços.

§ 3º Nos casos de problemas de emissão ou de incorreções no faturamento, desde que não imputáveis ao usuário, o prestador de serviços emitirá segunda via da fatura sem ônus para este.

§ 4º O prestador de serviços disponibilizará gratuitamente em seu sítio da internet serviço de emissão de segunda via de fatura simplificada para consulta ou impressão pelo usuário.

Art. 122 A fatura original deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações quando da ligação de água e/ou esgoto:

I − Os dados do prestador de serviços, endereço, endereço do sítio na internet e os números do telefone da Central de teleatendimento;

II − Nome do usuário e do cônjuge, quando solicitado pelo titular da conta;

III − Número da matrícula;

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 366
Mov. 20

IV − Endereço da ligação;

V − Número do medidor da ligação de água;

VI − Categoria, subcategoria da ligação com a identificação do tipo de ocupação e a quantidade de imóveis abastecidos;

VII − Dados relativos à qualidade da água para consumo humano e sua situação em relação aos padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde, assim como dados relativos à qualidade do efluente lançado em corpos hídricos, conforme legislação vigente;

VIII − Histórico de pagamentos;

IX − Existência e quantidade de faturas vencidas e não pagas;

X − Descrição dos serviços prestados;

XI − Histórico de consumo dos últimos 11 (onze) meses e o consumo médio dos últimos 5 (cinco) meses;

XII − Data da leitura atual e data prevista da próxima leitura;

XIII − Leitura anterior e atual do medidor de água;

XIV − Volume e valor faturado de água e/ou de esgoto do mês correspondente à fatura;

XV − Valor dos demais serviços faturados do mês correspondente à fatura assim como informações de possíveis abatimentos, conforme artigo 27 deste regulamento;

XVI − Atualização monetária, juros de mora e multa relativos às faturas em atraso;

XVII − Data de vencimento da fatura;

XVIII − Valor total a pagar; e

XIX − Número telefônico de contato com a prestadora de serviços, Agência Reguladora, ambos (0800), e órgão competente do Poder Concedente.

Art. 123 O usuário portador de deficiência visual poderá requerer ao prestador de serviços a emissão das informações básicas de sua fatura em braile, nos termos da Lei Estadual nº 18.419/2015 ou de normativa legal que venha a substituí-la.

§ 1º A fatura em braile deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I − Nome do prestador de serviços;

II − Data de vencimento da fatura;

III − Valor total a pagar; e

IV − Atualização monetária, juros de mora e multa relativos às faturas em atraso.

§ 2º Em caso de reaviso de vencimento, a palavra “reaviso” também será impressa em braile.

Art. 124 Fica facultado ao prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, inclusive veiculação de mensagens comerciais, institucionais desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedada a veiculação de propagandas político-partidárias, religiosas ou demais temas proibidos por lei.

Art. 125 As faturas não quitadas até as datas do seu vencimento sofrerão acréscimo de juros de mora de 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso até a data de pagamento, sem prejuízo da atualização monetária com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) ou de outro índice que o substitua e da aplicação de multa de 2% (dois por cento).

§ 1º O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais outros débitos em atraso.

§ 2º No caso de não quitação da fatura, o aviso do débito pendente deverá constar da fatura subsequente em letra maiúscula, indicando o prazo para o corte, em atendimento ao disposto no artigo 40, V, da Lei nº 11.445/2007.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 367
Mov. 20

§ 3º O Contrato Especial de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário poderá estabelecer condições diversas das previstas no presente dispositivo.

§ 4º A cobrança dos valores devidos pelo usuário poderá ser parcelada pelo prestador de serviços, nos termos do artigo 127 deste Regulamento.

Art. 126 Nos imóveis ligados clandestinamente às redes públicas, o volume não faturado será estimado pelo prestador de serviços de acordo com o previsto no artigo 107, parágrafo 1º, deste Regulamento.

§ 1º O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução do débito decorrente da situação descrita no caput deste artigo, podendo condicionar a regularização do serviço ao pagamento integral do débito.

§ 2º Após a constatação da ligação clandestina, ela será eliminada pelo prestador de serviços, cabendo ao usuário, após a quitação ou negociação do débito, solicitar a adesão aos serviços de água e/ou esgoto.

Art. 127 O prestador de serviços poderá negociar, inclusive parcelar, os valores das faturas, vencidas ou a vencer, segundo critérios estabelecidos em suas normas internas.

Art. 128 O prestador de serviços deverá disponibilizar, sem ônus, aos usuários:

I − O pagamento de valores por meio de débito automático em conta bancária; e

II − A consolidação de todos os valores faturados referentes às contas sob uma mesma titularidade, se pessoa jurídica, em uma fatura agrupada que permita o pagamento do montante total de débitos por meio de uma única operação.

Parágrafo único. A implementação para cada usuário do disposto nos incisos do presente artigo, deve ser precedida de sua autorização expressa e pode ser cancelada por ele a qualquer tempo.

Art. 129 O detalhamento e as regras de faturamento da estrutura tarifária serão estabelecidos conforme legislação vigente e de acordo com determinação da Agência Reguladora.

§ 1º As categorias de consumo são as definidas no artigo 18 deste Regulamento.

§ 2º As unidades de consumo poderão ser classificadas em subcategorias especiais que estarão sujeitas a tarifas diferenciadas, atendido o disposto no artigo 19 deste Regulamento e às regras tarifárias homologadas pela Agência Reguladora em resolução específica.

§ 3º O faturamento dos serviços de esgotamento sanitário deverá ser feito com base no valor faturado de água, proveniente tanto da rede pública de abastecimento como de fontes alternativas, em percentual estabelecido pela Agência Reguladora.

§ 4º A existência de tratamento prévio ao lançamento na rede pública de esgotamento sanitário não isenta o usuário do pagamento da fatura de esgoto.

Art. 130 O prestador de serviços pode condicionar a contratação de fornecimentos ou de outros serviços à quitação de débitos anteriores do usuário.

Art. 131 Em atendimento ao previsto na Lei Federal nº 12.007/2009, o prestador de serviços disponibilizará ao usuário declaração de quitação anual de débitos, nos termos do artigo 93 deste Regulamento.

Art. 132 Não serão admitidas isenções de pagamentos referentes à utilização dos serviços de que trata este Regulamento.

Parágrafo único. Não se enquadram como isenções as negociações e parcelamentos previstos no artigo 127, bem como as tarifas definidas nos contratos especiais previstos no artigo 66 deste Regulamento.

10.3. Das Compensações do Faturamento

Art. 133 As faturas poderão ser revisadas, por iniciativa do prestador de serviços ou mediante solicitação do usuário, motivada, entre outros, por:

I − Duplicidade de pagamento;

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 368
Mov. 20

II − Excesso de consumo gerado por vazamento nas instalações prediais;

III − Erro de leitura no medidor de água ou de estimativa de consumo;

IV − Inclusão, alteração ou exclusão de cobrança de serviços, multa, juros e correção monetária;

V − Inclusão, alteração ou exclusão indevidas de fatura de esgoto;

VI − Alteração de categoria/economia;

VII − Cancelamento ou parcelamento de fatura; e

VIII − Mau funcionamento no medidor de água.

Art. 134 Caso os valores faturados estejam incorretos o prestador de serviços deverá rever a fatura observando os seguintes procedimentos:

I − No caso de constatação de faturamento a menor ou de ausência de faturamento: providenciar a cobrança do consumidor das quantias não recebidas;

II − No caso de constatação de faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente nos últimos 10 (dez) anos, contados a partir da data de pagamento da última fatura.

§ 1º Na hipótese do inciso I, o prestador de serviços deve negociar o pagamento e, se for o caso, o parcelamento, devendo a parcela não ser inferior ao valor da tarifa mínima da categoria, considerando a quantidade de unidades de consumo.

§ 2º Na hipótese do inciso II, o prestador de serviços deve efetuar devolução em dobro na forma de crédito nas faturas subsequentes ou, quando acordado com o usuário, por meio de crédito em conta corrente ou ordem de pagamento bancária, até o faturamento posterior à solicitação do usuário.

§ 3º Os montantes a serem compensados serão calculados considerando as tarifas e a estrutura de faixas tarifárias em vigor no período em que ocorreram as diferenças de faturamento.

§ 4º Os valores a compensar com mais de 30 (trinta) dias terão seus valores corrigidos monetariamente com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

§ 5º Caso haja alteração da titularidade da conta, o valor compensado será tratado com o titular à época do faturamento incorreto.

§ 6º O prestador de serviços exigirá do usuário afetado a comprovação de propriedade, posse ou locação do imóvel da ligação no período correspondente à devolução solicitada e nos termos do inciso IV do artigo 64 deste Regulamento, ressalvados os casos em que a fatura já estiver no nome do usuário.

§ 7º O usuário poderá solicitar a avaliação dos consumos (volume) lançados no período de até 90 (noventa) dias da emissão da conta.

Art. 135 Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá comunicar ao usuário quanto:

I − Aos motivos da revisão da fatura;

II − Aos valores a serem compensados; e

III − Às formas de compensação previstas nos parágrafos 1º e 2º do artigo 134 deste Regulamento.

Parágrafo único. Caso haja discordância em relação à cobrança ou aos respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, conforme prazos estabelecidos nos parágrafos 1º ao 9º do artigo 110 deste Regulamento.

Art. 136 Nos casos de excesso de consumo devido a vazamentos nas instalações internas do usuário, o prestador de serviços efetuará abatimento na fatura de água e/ou esgoto levando em consideração o consumo médio de água dos últimos 5 (cinco) ciclos de faturamento e o consumo excedente à média.

§ 1º Caso a ligação esteja ativa há menos de 5 (cinco) ciclos de faturamento, o consumo médio será calculado com base na quantidade de meses com registro no sistema comercial do prestador de serviços.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 369
Mov. 20

§ 2º Poderão ser refaturadas até 2 (duas) referências, água e/ou esgoto, por vazamentos, consecutivas ou não, a cada 6 (seis) meses, sem prejuízo da comprovação pelo prestador de serviços do vazamento para a realização da compensação.

§ 3º O cálculo da cobrança também dependerá do percentual de excesso de consumo – obtido pela diferença entre o excesso registrado pelo medidor de água e o consumo médio definido no parágrafo 1º e no caput deste artigo – e da constatação de escoamento de água para a rede coletora de esgoto nos seguintes termos:

I − Caso o percentual de excesso seja igual ou superior a 100% (cem por cento) do consumo médio, o valor cobrado de água corresponderá ao valor médio de água pago pelo usuário, somado ao resultado do cálculo do total do volume excedente, multiplicado pelo valor do metro cúbico da tarifa de 10 m³ (dez metros cúbicos) da respectiva categoria.

II − O montante cobrado de esgoto na situação prevista no inciso anterior deverá ser calculado nos termos do parágrafo 3º do artigo 129 deste Regulamento e dependerá do escoamento ou não de água para a rede coletora:

a) Caso não tenha havido escoamento para a rede coletora de esgotos, o valor a ser cobrado de esgoto será o aplicável, segundo as regras tarifárias, ao consumo médio de água da ligação;

b) Caso tenha havido escoamento para a rede coletora de esgotos, o valor a ser cobrado de esgoto será o aplicável, segundo as regras tarifárias, ao calculado de água do inciso I.

III − Caso o percentual de excesso esteja entre 50% e 100% do consumo médio, o volume total faturado será cobrado pelo valor do metro cúbico da média faturada de água do usuário.

IV − O montante cobrado de esgoto na situação prevista no inciso III, deverá ser calculado nos termos do parágrafo 3º do artigo 129 deste Regulamento e dependerá do escoamento ou não de água para a rede coletora:

a) Caso não tenha havido escoamento para a rede coletora de esgotos, o valor cobrado de esgoto será o aplicável, segundo as regras tarifárias, ao consumo médio de água da ligação; e

b) Caso tenha havido escoamento para a rede coletora de esgotos, o valor cobrado de esgoto será o aplicável, segundo as regras tarifárias, ao volume de água faturado.

§ 4º O volume mínimo para refaturamento por ciclo de faturamento, nos casos de vazamento, deverá ser igual ou superior a 20 m³ (vinte metros cúbicos) por unidade de consumo.

§ 5º Caso os cálculos definidos no parágrafo 3º resultem em um volume de água ou de esgoto por unidade de consumo inferior a 20 m³ (vinte metros cúbicos), somente o esgoto poderá ser refaturado pela média, atendendo o disposto no parágrafo 2º e inciso II do parágrafo 3º deste artigo.

§ 6º O usuário não terá direito a ressarcimento se verificadas fraudes ou irregularidades com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

Art. 137 A conta deverá ser refaturada sempre que constatados erros na leitura do medidor de água.

Parágrafo único. O refaturamento obedecerá às regras da estrutura tarifária vigente no período da ocorrência.

Art. 138 O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação e de devolução de pagamento em duplicidade por parte do usuário.

§ 1º Os valores pagos em duplicidade pelos usuários deverão ser devolvidos, preferencialmente, por meio de:

I − Compensação em faturas subsequentes;

II − Crédito bancário;

III − Ordem de pagamento bancária.

§ 2º Caso haja alteração da titularidade da conta, o valor deve ser devolvido ao titular à época da duplicidade no pagamento, comprovada a propriedade, posse ou locação do imóvel no período correspondente à devolução solicitada, nos termos do inciso IV do artigo 64 deste Regulamento.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 370
Mov. 20

10.4. Dos Outros Serviços faturáveis

Art. 139 O prestador de serviços poderá cobrar dos usuários serviços adicionais auxiliares, complementares e/ou correlatos aos serviços públicos de água e esgoto.

§ 1º Os serviços adicionais cobráveis, seus preços e prazos para execução são os que constam da tabela de preços da prestadora de serviços.

§ 2º Os preços de outros serviços que dependam para sua fixação de características variáveis e que não permitam sua inclusão na tabela de preços da prestadora de serviços, serão definidos pelo prestador de serviços de acordo com os custos inerentes à sua execução.

§ 3º A não execução do serviço solicitado, por responsabilidade exclusiva do usuário, enseja a cobrança do custo correspondente à visita improdutiva, conforme valor constante da tabela de preços da prestadora de serviços.

§ 4º O prestador de serviços deverá divulgar a tabela de preços da prestadora de serviços aos interessados em seu sítio da internet e nas centrais de relacionamento.

§ 5º Os valores da tabela de preços da prestadora de serviços serão reajustados anualmente, mediante homologação da proposta de reajuste pela Agência Reguladora.

§ 6º Inclusões, exclusões e alterações dos serviços previstos na tabela de preços da prestadora de serviços serão efetivadas por ocasião do reajuste anual desta mediante homologação pela Agência Reguladora.

11. DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Art. 140 Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário poderão ser interrompidos, a qualquer tempo, na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, bem como 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 abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II − Em situação crítica de escassez, enchentes ou contaminação de recursos hídricos que obrigue à adoção de racionamento, nos termos de resolução da Agência Reguladora;

III − Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas.

§ 1º Nas situações de emergência, escassez, enchentes ou contaminação previstas nos incisos I e II, o prestador de serviços, juntamente com a Agência Reguladora poderão estabelecer penalidades aos infratores, inclusive com a interrupção do abastecimento do infrator, e definir classes de usuários com atividades relevantes junto à comunidade cujo abastecimento de água e esgotamento sanitário serão priorizados.

§ 2º As interrupções programadas referidas no inciso III deverão ser divulgadas, com indicação das zonas prejudicadas e dos prazos prováveis necessários à normalização dos serviços com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 3º O prestador de serviços, sempre que necessário, deverá utilizar meios alternativos para garantir o abastecimento de água nas ligações nas quais sejam prestados serviços públicos essenciais enquanto durar o período de interrupção.

§ 4º A interrupção ocorrida em razão de fatores imprevisíveis e fora do controle da prestadora de serviços, devem ser comunicadas imediatamente à Agência Reguladora, a qual poderá definir a forma da prestação de serviços durante o prazo necessário para o seu regular reestabelecimento.

Art. 141 Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada neste Regulamento.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 371
Mov. 20

12. DO CORTE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Art. 142 O prestador de serviços poderá cortar o serviço de abastecimento de água a determinado usuário, nos seguintes casos:

I − Inadimplemento pelo usuário do pagamento devido pela prestação de serviço;

II − Impedimento, pelo usuário, de instalação ou acesso ao medidor de água e ao padrão de ligação de água ou de esgoto, em desrespeito ao disposto no artigo 14 deste Regulamento;

III − Deficiência técnica ou de segurança das instalações da ligação predial que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

IV − Manipulação indevida da ligação predial por parte do usuário, inclusive no medidor de água ou qualquer outro componente da rede pública, nos termos do artigo 10 deste Regulamento;

V − Instalação de eliminador de ar sem a autorização expressa do prestador de serviços, conforme legislação vigente;

VI − Revenda ou abastecimento de água a terceiros;

VII − Ligação clandestina ou religação à revelia;

VIII − Interdição por autoridade competente do imóvel atendido pela ligação; e

IX − Solicitação do usuário.

§ 1º Os cortes nos casos previstos nos incisos I, II, V e VI deverão ser precedidos de aviso prévio ao usuário, o qual deve:

I − Constar em correspondência específica, anexada ou não à fatura, podendo alternativamente estar impresso em destaque na própria fatura, em atendimento ao disposto no artigo 40, V, da Lei nº 11.445/2007;

II − Conter o motivo gerador do corte, as providências que poderão ser tomadas pelo usuário para evitar a interrupção e, quando pertinente, indicar as faturas que caracterizaram a inadimplência;

III − Conter informação do tempo para religação, número do telefone para realizar o pedido de religação após a regularização do(s) débito(s).

§ 2º Os cortes nos casos referidos nos incisos I e II do caput, exigem do prestador de serviços o aviso prévio ao usuário, por escrito, entregue com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para o corte.

§ 3º Os cortes nos casos referidos no inciso I poderão ser precedidos de segundo aviso de débito, com colocação de fita adesiva no cavalete da ligação predial de água, visando alertar o usuário sobre o débito e a possibilidade de corte do serviço de abastecimento.

§ 4º Fica vedado ao prestador efetuar corte por inadimplência às sextas-feiras, sábados, domingos e nas datas que por determinação civil ou religiosa forem suspensos os serviços bancários e em suas vésperas.

§ 5º O prestador de serviços não pode retirar cavaletes e medidores no ato do corte, em período inferior a 90 (noventa) dias da data de vencimento do débito.

§ 6º O corte do serviço de abastecimento de água não exime o usuário da cobrança pelo serviço de esgotamento sanitário pela tarifa mínima de sua categoria, exceto nas situações em que o imóvel estiver desocupado.

§ 7º O corte do serviço de abastecimento de água por inadimplemento do usuário não pode ocorrer em razão de faturas vencidas há mais de 90 (noventa) dias.

Art. 143 O corte ou a restrição do fornecimento de água por inadimplência a estabelecimento de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas e a usuário residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social deverá obedecer a prazos e critérios que preservem condições mínimas de

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 372
Mov. 20

manutenção da saúde das pessoas atingidas, devendo ser comunicada ao usuário com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a interrupção dos serviços nos termos dos parágrafos 2º e 3º da Lei nº11.445/2007.

Parágrafo único. Serão consideradas instituições de internação coletiva aquelas que possuam caráter público ou social, administrados por entidades públicas ou privadas, tais como:

I − Asilos;

II − Orfanatos;

III − Cadeias e penitenciárias;

IV − Unidades de aplicação de medidas socioeducativas;

V − Albergues e demais instituições de caridade.

Art. 144 O prestador de serviços poderá efetuar novo corte sempre que houver religação executada pelo usuário à revelia do prestador, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Capítulo 14.

Art. 145 Será considerado indevido todo corte que não estiver amparado neste Regulamento.

Parágrafo único. Constatado que o corte dos serviços de abastecimento de água foi indevido, o usuário terá direito à religação sem ônus, no prazo máximo de 4 (quatro) horas a partir da constatação pelo prestador de serviços ou da reclamação do usuário, independentemente se o prazo ocorrer em sábado, domingo e feriado, ou fora do horário comercial.

Art. 146 As ligações de água ou de esgoto serão eliminadas nas seguintes situações:

I − Interesse do usuário, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e na legislação vigente;

II − Ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

a) Em lote vago ou imóvel desapropriado, desocupado ou abandonado;

b) Corte de ligação por mais de 90 (noventa) dias, nos casos previstos no artigo 144 deste Regulamento; e

c) Unificação de ramais prediais.

Art. 147 O prestador de serviços poderá disponibilizar a suspensão temporária do abastecimento de água, a pedido do cliente, por um período de até 120 (cento e vinte) dias, período este onde não haverá a emissão de faturas.

§ 1º Decorridos os 120 (cento e vinte) dias, o abastecimento de água será restabelecido, quando disponibilizado acesso, e a ligação será reativada no sistema comercial do prestador de serviços, para fins de emissão normal das faturas.

§ 2º Uma nova suspensão temporária poderá ser solicitada pelos usuários após 2 (dois) ciclos de faturamento.

§ 3º A suspensão temporária do abastecimento de água não se aplica aos condomínios verticais, a imóveis localizados em regiões com tarifas sazonais ou imóveis que possuam ligação predial de água com dimensões superiores a ¾".

§ 4º Os custos decorrentes dos serviços de suspensão e religação por suspensão temporária a pedido do cliente, ocorrerão às expensas do usuário.

Art. 148 O usuário poderá requerer o corte dos serviços, cujas despesas correrão por sua conta e de acordo com os preços previstos na tabela de preços da prestadora de serviços.

Art. 149 O usuário com débitos em atraso poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e ter a dívida protestada e/ou executada judicialmente.

Parágrafo único. Extinto o débito que ocasionou a inserção do usuário em cadastro negativo ou acordada a forma de pagamento da dívida, o prestador de serviços deverá informar a instituição de proteção ao crédito

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 373
Mov. 20

sobre o acerto dos valores devidos, nos termos da Lei Estadual nº 15.967, de 8 de outubro de 2008, ou de legislação que venha a substituí-la.

13. DA RELIGAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Art. 150 O procedimento de religação é caracterizado pela retomada do serviço de abastecimento de água pelo prestador de serviços.

Art. 151 Cessado o motivo do corte, o prestador de serviços efetuará a religação no prazo de até 4 (quatro) horas, inclusive nos sábados, domingos e feriados, contadas a partir da comunicação de pagamento pelo usuário, devendo este comprovar a quitação dos débitos.

§ 1º Quando a solicitação para a religação ocorrer após as 18 (dezoito) horas, o início da contagem dos prazos se dará a partir das 8 (oito) horas da manhã do dia subsequente.

§ 2º Em casos de ligações suprimidas ou eliminadas, a religação ocorrerá somente em dias úteis.

Art. 152 As despesas com a religação dos serviços poderão ser de responsabilidade do usuário de acordo com os preços previstos na tabela de preços da prestadora de serviços.

Parágrafo único. O prestador de serviços não poderá cobrar pela religação por inadimplência, exceto quando solicitada em prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias do corte, conforme Lei Estadual nº 14.471/2004.

14. DAS INFRAÇÕES, SANÇÕES E PENALIDADES AOS USUÁRIOS

Art. 153 Constitui infração passível de aplicação de penalidades previstas neste Regulamento e no Termo de Adesão a prática pelo usuário de quaisquer ações ou omissões previstas no artigo 10 deste Regulamento.

Parágrafo único. O usuário é obrigado a comunicar ao prestador de serviços a existência de qualquer irregularidade, como previsto no artigo 10 deste Regulamento.

Art. 154 Além das medidas já previstas neste Regulamento, o cometimento de qualquer das infrações enumeradas no artigo 10 sujeitará o infrator ao pagamento de:

I − Multa correspondente à irregularidade;

II − Custos para readequação, padronização ou conserto dos componentes dos sistemas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;

III − Despesas com perícia;

IV − Diferenças de consumo; e

V − Indenizações por eventuais prejuízos ao prestador de serviços ou a terceiros.

Art. 155 Para o cálculo das Sanções e Penalidades será utilizada a Média de valor para Punição Pecuniária (MPP), que será calculada pela média de consumo do usuário ou da localidade por economia, multiplicada pela tarifa de acordo com a tabela tarifária de água e esgoto vigente.

§ 1º A média de consumo será a maior entre:

I − Média do volume da unidade de consumo nos últimos 5 (cinco) meses; ou

II − Média do volume da categoria na localidade, no mês anterior ao de constatação da irregularidade.

§ 2º A sanção será calculada com base no número de meses correspondente à implantação da ligação, quando esta for inferior ou igual a 12 (doze) meses, calculada de acordo com o caput do presente artigo.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 374
Mov. 20

§ 3º Quando for comprovada a irregularidade por período superior a 12 (doze) meses, a sanção será calculada com base no número de meses da constatação da irregularidade, limitada ao período de 5 (cinco) anos, conforme parágrafo 1º do artigo 106 deste Regulamento.

§ 4º Caso a unidade de consumo onde se constatou a irregularidade esteja ligada à rede pública coletora de esgoto sanitário, a punição pecuniária será acrescida em percentual correspondente ao faturamento do serviço de esgotamento sanitário, observado o disposto no artigo 129, parágrafo 3º, deste Regulamento.

§ 5º Nos casos de violações do hidrômetro e da ligação predial de água, onde há submedição, deverá ser acrescido a média do volume da categoria na localidade quando da apuração da média de consumo do cliente ou da categoria da localidade, para fins de cálculo das sanções.

§ 6º Nos casos de violação da vedação do § 2º do artigo 10 deste Regulamento

I - O usuário estará sujeito à sanção correspondente ao faturamento de 6 (seis) vezes o volume de água da piscina;

II – Em caso de reincidência o valor da sanção correspondente será igual a 12 (doze) vezes o volume de água da piscina.

Art. 156 Violações de medidores de água, ligações clandestinas e/ou diretas, bem como outros tipos de manipulação que impliquem em submedição ou não medição dos volumes consumidos, estão sujeitas à sanção correspondente à média do consumo, nos termos do artigo 155, parágrafo 1º, deste Regulamento, e correspondente ao número de meses nos quais foi possível constatar a irregularidade.

Art. 157 A conexão cruzada da instalação predial com tubulações alimentadas com água não procedente da rede de abastecimento de água do prestador de serviços será punida com multa mensal correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor da fatura mensal de água até o mês subsequente à regularização por parte do usuário.

Art. 158 Na constatação de reincidência da instalação irregular de bombas de sucção, eliminadores de ar ou de quaisquer dispositivos na instalação ou ligação predial de água, será aplicada multa correspondente a 6 (seis) vezes a média de consumo do usuário ou da localidade.

Art. 159 O uso indevido de hidrantes será punido com multa correspondente a 12 (doze) vezes um volume arbitrado de 15 m³ (quinze metros cúbicos) multiplicado pelo valor do metro cúbico da faixa de 16 m³ (dezesseis metros cúbicos) a 20 m³ (vinte metros cúbicos) da categoria comercial.

Art. 160 A ausência ou insuficiência no sistema de retenção de gordura na instalação predial, bem como o lançamento de esgotos que não atendam às características fixadas e o lançamento de águas pluviais na instalação predial e/ou rede de esgotamento sanitário estão sujeitas à sanção correspondente a percentual de esgoto relativo à média do consumo, nos termos do artigo 155, parágrafo 1º, deste Regulamento, e correspondente ao número de meses nos quais foi possível constatar a irregularidade.

Art. 161 Lançamentos de esgoto sanitário ou industrial nas galerias de águas pluviais, quando não regularizados, serão comunicados por escrito pelo prestador de serviços ao usuário e ao órgão municipal competente para que esse tome as providências legais.

Art. 162 As demais irregularidades previstas no artigo 10 deste Regulamento, mesmo que não sujeitas a punições pecuniárias, deverão ser regularizadas às custas do usuário.

Art. 163 Usuários reincidentes estão sujeitos à sanção correspondente ao dobro dos valores cobrados anteriormente, mesmo que já tenham pago todas as pendências anteriores com o prestador de serviços.

§1º Considera-se reincidência a prática de infração tipificada no mesmo dispositivo regulamentar em que o prestador de serviços tenha advertido ou multado anteriormente o usuário, no âmbito do mesmo contrato de prestação de serviços.

§2º A reincidência apenas poderá ser caracterizada no período de 2 (dois) anos, contados desde a publicação da decisão administrativa da qual não caiba mais recurso até a notificação de instauração da Notificação de Irregularidade.

Art. 164 Todas as irregularidades serão notificadas pelo prestador de serviços através de Notificação de Irregularidade.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 375
Mov. 20

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá noticiar a irregularidade à autoridade policial competente quando cabível.

Art. 165 Nas hipóteses deste capítulo é assegurado ao usuário o direito de apresentar defesa administrativa ao prestador de serviços, nos casos de instalações e ligações prediais de água conforme prazos estabelecidos nos parágrafos 1º ao 9º do artigo 110, e nos casos de instalações e ligações prediais de esgoto conforme prazos estabelecidos nos parágrafos 1º ao 10º do artigo 114 deste Regulamento.

15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 166 Mediante requerimento do interessado, para efeito de concessão de Certificado de Vistoria de Conclusão de Obras (CVCO) ou documento oficial equivalente pelo órgão competente, o prestador de serviços deverá fornecer declaração sobre a adequação das instalações hidráulicas e sanitárias do imóvel.

Art. 167 Os usuários, individualmente, ou por meio de associações ou de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao poder concedente, ao prestador de serviços e à Agência Reguladora.

Art. 168 Cabe à Agência Reguladora resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação deste Regulamento, podendo utilizar, quando entender necessário, de mediação, arbitragem, ou decidir em última instância administrativa sobre pendências do prestador de serviços com o usuário, assim como editar normativas complementares.

Art. 169 Na contagem dos prazos será excluído o dia do início e incluído o do vencimento, devendo se iniciar e concluir em dias úteis.

Parágrafo único. No caso do dia de início ou de vencimento não ser dia útil, será considerado o dia útil imediatamente subsequente.

Art. 170 A comunicação do prestador de serviços poderá ser efetuada por meio físico, eletrônico ou por mensagem de texto para celular.

Art. 171 Prazos e normas em sentido diverso sobre a prestação dos serviços, expressos em contratos de concessão ou de programa firmados anteriormente à vigência deste regulamento, prevalecem sobre os aqui estabelecidos.

Art. 172 Fica autorizado o prestador de serviços a realizar a arrecadação de doações para entidades, legalmente reconhecidas, com fins de interesse social, desde que com manifestação voluntária e formalizada pelo usuário, que poderá a qualquer tempo solicitar a exclusão diretamente ao prestador de serviços.

Art. 173 Revogam-se as disposições em contrário, especialmente o Decreto nº 3926 de 17 de outubro de 1988.

Inserido ao protocolo 14.601.685-5 por: Helena Schubert Esperidiao Aichinger em: 14/02/2020 16:32. Nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016. Assinado por: Omar Akel em 14/02/2020 17:20. Para mais informações acesse: https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura.do e informe o código: e7f7f81caefea9e9627ad17aca561b6b