RESOLUÇÃO ARSAE-MG 131, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2019

Estabelece as condições gerais para prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG).

O Diretor Geral da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG), no uso de suas atribuições, atendendo deliberação da Diretoria Colegiada e,

CONSIDERANDO que a entidade reguladora edita normas que abrangem requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as diretrizes nacionais para o saneamento básico, estabelecidas na Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007;

CONSIDERANDO que a entidade reguladora define as normas técnicas relativas à qualidade, quantidade e regularidade dos serviços prestados aos usuários, de acordo com as diretrizes nacionais para o saneamento básico, estabelecidas na Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007;

CONSIDERANDO que os serviços públicos de saneamento básico serão realizados de formas adequadas à saúde pública e à proteção do meio ambiente, conforme estabelecido na Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007;

CONSIDERANDO as atribuições da ARSAE-MG, nos termos do artigo 6° da Lei Estadual n° 18.309, de 3 de agosto de 2009;

CONSIDERANDO que é obrigação do prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário realizar os investimentos necessários à execução dos planos de expansão, à manutenção dos sistemas e à melhoria da qualidade da prestação dos

serviços, nos termos do inciso VIII do artigo 7º da Lei Estadual nº 18.309, de 3 de agosto de 2009;

CONSIDERANDO que é obrigação do prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário promover as medidas necessárias para a ligação dos domicílios e estabelecimentos às redes de água e de esgotos, nos termos do inciso XI do artigo 7º da Lei Estadual nº 18.309, de 3 de agosto de 2009;

Resolve:

Capítulo I - Ementa

Art. 1º Estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços regulados pela Agência Reguladora dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais.

Capítulo II - Definições

Art. 2º Para fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

I - abastecimento de água: serviço público que possibilita ao usuário o acesso à água potável e que envolve, parcial ou integralmente, as etapas de captação, tratamento, reservação, adução e distribuição de água até as ligações prediais;

II - atualidade: condição que garante a modernidade dos equipamentos, das instalações e das técnicas, inclusive as de manutenção e conservação, por meio da absorção de novas tecnologias, especialmente aquelas que tragam benefícios diretos para os usuários;

III - cadastro comercial dos usuários: conjunto de informações de usuários registradas e atualizadas pelo prestador de serviços para fins de medição, faturamento, cobrança, planejamento e controle operacional;

IV - calendário anual de faturamento: datas fixadas antecipadamente para a realização da leitura dos hidrômetros e para emissão e vencimento das faturas;

V - capacidade de esgotamento: vazão máxima de esgoto que pode ser lançado em qualquer ponto da rede de esgotamento sanitário, em qualquer momento do dia;

VI - capacidade de fornecimento: vazão máxima de água que pode ser fornecida para o usuário, por ligação, em qualquer ponto da rede, em qualquer momento do dia;

VII - coletor predial: tubulação que ultrapassa a testada do imóvel, ligando o ramal interno à rede coletora de esgotos ou ao ramal condominial de passeio;

VIII - conjunto de ligação de água: estruturas físicas compostas por cavalete, registro hidráulico e outros dispositivos que sejam necessários para a execução da ligação de água;

IX - consumo mínimo: modelo de faturamento que estabelece um volume mínimo mensal por unidade usuária, expresso em metros cúbicos (m3), a ser faturado independentemente do uso parcial ou total desse mesmo volume;

X - continuidade: princípio que estabelece que o abastecimento de água seja realizado em quantidade satisfatória, de forma a ser disponibilizado 24 (vinte e quatro) horas por dia;

XI - contrato de adesão: instrumento contratual com cláusulas estabelecidas unilateralmente pelo prestador de serviços, vinculadas às normas da ARSAE-MG, não podendo o conteúdo ser modificado sem aprovação da agência;

XII - contrato de concessão: instrumento pelo qual um ente federativo transfere a um particular a execução de serviços públicos;

XIII - contrato de prestação de serviços: instrumento legal que define as características técnicas e as condições comerciais da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, acordado entre o prestador de serviços e o usuário;

XIV - contrato de programa: instrumento pelo qual um ente federativo transfere a outro a execução de serviços públicos. No caso do saneamento básico, em que os

serviços podem ser prestados por companhias estaduais, o contrato de programa é celebrado entre o município e a companhia de saneamento estadual;

XV - desligamento: ato do prestador de serviços a fim de cessar a prestação de serviço de abastecimento de água, motivado por solicitação do usuário;

XVI - eficiência: prestação de serviços de qualidade aos usuários, de acordo com as normas técnicas aplicáveis e padrões satisfatórios, no prazo mais curto e com o menor custo possível;

XVII - efluente não-doméstico: resíduo líquido proveniente de uso de água para fins industriais, comerciais ou de prestação de serviços que adquire características que o diferem do esgoto doméstico;

XVIII - esgotamento sanitário dinâmico: serviço público constituído pelas etapas de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente;

XIX - fatura: documento comercial de cobrança emitido pelo prestador de serviços por meio impresso ou digital, que discrimina os serviços prestados ao usuário e deve respeitar o conteúdo definido nesta Resolução;

XX - grande consumidor: unidade usuária de categoria não residencial com consumo médio mensal de água em patamar definido em Resolução específica para cada prestador de serviços regulado;

XXI - hidrômetro: aparelho destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a um usuário;

XXII - hidrômetro individual: aparelho que realiza a medição do volume de água que flui para uma unidade usuária com o objetivo de faturamento individualizado;

XXIII - hidrômetro principal: aparelho que realiza a medição do volume de água que flui para uma ligação compartilhada;

XXIV - integralidade: conjunto de todas as atividades e componentes de cada um dos diversos serviços de saneamento básico, propiciando à população o acesso integral de acordo com suas necessidades;

XXV - lacre: dispositivo utilizado para garantir a inviolabilidade do hidrômetro;

XXVI - ligação clandestina: conexão de ramal externo ao sistema público de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário executada sem o conhecimento do prestador de serviços;

XXVII - ligação de água: conexão do ramal interno de água ao sistema público de abastecimento de água;

XXVIII - ligação de água ou de esgoto com prolongamento: ligação de água ou esgoto para a qual se faz necessário o prolongamento de rede por meio da instalação de tubulação;

XXIX - ligação de água ou de esgoto convencional: ligação de água ou esgoto para a qual não se faz necessário o prolongamento de rede por meio da instalação de tubulação;

XXX - ligação de esgoto: conexão do ramal interno de esgoto ao sistema público de esgotamento sanitário;

XXXI - ordem de serviço: registro realizado pelo prestador de serviços sobre procedimento de intervenção no sistema ou solução alternativa, de natureza operacional ou econômico-financeira, motivado ou não por manifestação do usuário;

XXXII - padrão de ligação de água: conjunto de características do ramal interno e do conjunto de ligação de água que devem ser atendidas para possibilitar a realização da ligação de água pelo prestador de serviços;

XXXIII - padrão de ligação de esgoto: conjunto de características do ramal interno, ramal condominial e coletor predial que devem ser atendidas para possibilitar a realização da ligação de esgoto pelo prestador de serviços;

XXXIV - paralisação: situação na qual o serviço de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário é interrompido temporariamente;

XXXV - plano de emergência e contingência: documento que define um conjunto de procedimentos que permite ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prevenir e, diante de ocorrências, providenciar soluções adequadas às situações de emergências, incluindo levantamento dos pontos críticos e vulneráveis dos sistemas mapeados em sua área geográfica de abrangência;

XXXVI - ponto de ligação de água: ponto de conexão entre o ramal externo de água do usuário e a rede pública de abastecimento de água.

XXXVII - ponto de ligação de esgoto: ponto de conexão entre coletor predial ou rede condominial com a rede coletora de esgoto. Quando existente, a caixa de inspeção pública constitui o ponto de ligação de esgoto;

XXXVIII - prestador de serviços: pessoa jurídica, consórcio de empresas, departamento municipal, serviço autônomo ou consórcio público que preste os serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

XXXIX - prestador de serviços regional: prestador de serviços que atende a 2 (dois) ou mais titulares dos serviços, sendo municípios vizinhos ou não;

XL - ramal externo de água: tubulação que liga o ramal interno de água à rede de abastecimento de água;

XLI - ramal externo de esgoto: estrutura que liga o ramal interno à rede coletora de esgotos e é composto por: (1) coletor predial e (2) ponto de ligação de esgoto, incluindo a caixa de inspeção pública, quando houver;

XLII - ramal interno de água: estrutura que compreende as instalações internas dos imóveis, composta por tubos, reservatórios, peças de utilização, equipamentos e outros componentes, destinados a conduzir a água recebida da rede pública aos pontos de utilização;

XLIII - ramal interno de esgoto: estrutura que compreende as instalações internas dos imóveis, incluindo tubulações internas, caixa de gordura e caixas de inspeção;

XLIV - reajuste tarifário: processo anual de atualização monetária das tarifas, conforme efeitos da inflação sobre os custos do prestador de serviços em determinado período e outros aspectos que sejam previstos em normativas previamente estabelecidas;

XLV - registro hidráulico: aparelho destinado a interromper o fluxo de água em uma tubulação;

XLVI - religação: procedimento efetuado com o objetivo de restabelecer a prestação de serviço ao usuário após suspensão ou desligamento;

XLVII - religação de urgência: religação caracterizada pelo prazo máximo de 12 (doze) horas entre o pedido e sua efetivação;

XLVIII - reservatório domiciliar ou caixa d'água: estrutura ou dispositivo para acumulação de água oriunda do sistema público de abastecimento de água, localizado no imóvel, para consumo pelo usuário;

XLIX - revisão tarifária: processo de reavaliação das tarifas que observa as condições de mercado e de custos do prestador de serviços e que estabelece mecanismos de incentivo à eficiência, à expansão e à melhoria da qualidade dos serviços;

L - segurança: utilização de todas as medidas possíveis para prevenção, redução e afastamento de riscos na prestação dos serviços;

LI - serviços essenciais: serviços insubstituíveis ou indispensáveis, prestados à população pelas seguintes instituições: creches e escolas de ensino infantil e fundamental, hospitais e unidades de atendimento destinadas à preservação da saúde, e estabelecimentos de internação coletiva;

LII - serviços não tarifados: serviços complementares ao abastecimento de água e esgotamento sanitário ofertados pelo prestador de serviços, cobrados separadamente das tarifas de água e de esgoto;

LIII - sistema de abastecimento de água: conjunto de obras civis, materiais e equipamentos, desde o ponto de captação até as ligações prediais, destinado à produção e ao fornecimento coletivo de água potável para consumo humano, por meio de rede de distribuição;

LIV - sistema de esgotamento sanitário: conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários e dos subprodutos do seu tratamento;

LV - solicitação do usuário: ato verbal ou escrito pelo qual se manifesta um pedido ou requisição do usuário;

LVI - suspensão: ato do prestador de serviços a fim de interromper ou cessar a prestação de serviço de abastecimento de água devido a descumprimento pelo usuário de normas estabelecidas ou homologadas pela ARSAE-MG;

LVII - tabela tarifária: relação das tarifas a serem aplicadas no faturamento dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, as quais podem ser separadas por categorias de unidades usuárias, faixas de consumo, tipo de serviço prestado, região, etc;

LVIII - tarifa de água: valor aplicável ao volume faturado de água para o cálculo de faturamento do serviço de abastecimento de água;

LIX - tarifa de esgoto: valor aplicável ao volume faturado de esgoto para o cálculo de faturamento dos serviços de esgotamento sanitário;

LX - tarifa fixa: valor fixo cobrado por unidade usuária, independentemente do volume utilizado de água, em razão da existência de custos fixos relacionados à infraestrutura do prestador de serviços;

LXI - tarifa variável: valor cobrado conforme o volume utilizado, variando progressivamente de acordo com a faixa de consumo;

LXII - titular dos serviços públicos: ente federado que detenha a competência constitucional de delegar a organização, a regulação, a fiscalização e a prestação dos serviços públicos de saneamento básico;

LXIII - unidade usuária ou economia: imóvel ou parte de um imóvel que é objeto de ocupação independente que utiliza os serviços públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário por meio de ligação individual ou compartilhada com outras unidades usuárias;

LXIV - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, sendo proprietária, possuidora ou detentora do imóvel atendido, e responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais;

LXV - usuário factível de água: pessoa física ou jurídica ocupante de imóvel situado em logradouro atendido por rede pública de abastecimento de água, mas que não possui conexão entre seu ramal interno de água e a rede pública de abastecimento de água, mesmo com viabilidade técnica para conexão.

LXVI - usuário factível de esgoto: pessoa física ou jurídica ocupante de imóvel situado em logradouro atendido por rede pública de coleta e tratamento de esgoto, mas que não possui conexão entre seu ramal interno de esgoto e o ponto de ligação de esgoto do prestador de serviços, mesmo com viabilidade técnica de conexão;

LXVII - verificação de hidrômetro: processo que consiste em conferir o volume utilizado de água registrado no hidrômetro, com a finalidade de constatar e confirmar que o instrumento de medição cumpre as exigências regulamentares, considerando a margem de erro definida em regulamento do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO;

LXVIII - volume atípico: situação em que o volume utilizado no mês corrente ultrapassar o volume médio de água em percentual definido na tabela do Anexo II desta Resolução;

LXIX - volume faturado: volume considerado para o faturamento do usuário, podendo diferir do volume utilizado, em casos de faturamento por consumo mínimo, impedimento da leitura, redução de volume atípico e outros;

LXX - volume médio: estimativa do volume utilizado de água a partir da média dos volumes utilizados nos últimos 12 (doze) ciclos de faturamento disponíveis;

LXXI - volume presumido: estimativa do volume utilizado de água a partir de critérios que levam em consideração as características e as atividades exercidas na unidade usuária;

LXXII - volume utilizado: volume medido na ligação, obtido pela diferença entre duas leituras consecutivas do hidrômetro.

Capítulo III - Disposições Gerais

Seção I - Princípios da prestação dos serviços

Art. 3º O prestador de serviços é responsável pela adequada prestação dos serviços, que compreende a integralidade, a continuidade, a eficiência, a segurança, a atualidade e a acessibilidade financeira.

Art. 4º A prestação dos serviços deve ser feita de modo a contribuir para a saúde pública e proteção do meio ambiente.

Art. 5º Compete ao prestador a implantação, a ampliação, a operação e a manutenção referentes à prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, em cumprimento aos planos municipais e estadual de saneamento básico, ao contrato firmado com o titular dos serviços, às normas de regulação e às demais normas vigentes.

Art. 6º O prestador de serviços deve realizar a operação e a manutenção dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em conformidade com as resoluções da ARSAE-MG para os respectivos sistemas.

Parágrafo único. No caso de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em que mais de um prestador execute atividade interdependente com outra, caberá a ARSAE-MG as funções de regulação e de fiscalização.

Seção II - Campanhas educativas

Art. 7º O prestador de serviços deve promover ações educativas regulares com as seguintes finalidades:

I - incentivo ao uso racional de água;

II - combate à proliferação de doenças cujos vetores têm fase do seu desenvolvimento na água;

III - conscientização para o uso adequado das instalações sanitárias;

IV - promoção da ligação à rede de esgoto;

V - outros temas que se fizerem necessários.

Seção III - Informações referentes aos serviços prestados

Art. 8º O prestador de serviços deve fornecer anualmente as informações solicitadas pelo Governo Federal no âmbito do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) ou seu sucessor Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA), para elaboração do Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgotos.

Art. 9º Em relação às ações de proteção e preservação de mananciais, o prestador de serviços deve publicar em seu sítio eletrônico:

I - Percentual da receita tarifária efetivamente destinado pelo prestador no ano anterior à execução de ações de proteção e preservação de mananciais;

II - Relação atualizada trimestralmente das ações executadas e resultados observados por bacia hidrográfica, manancial e/ou município; e

III - Informações complementares que garantam publicidade e transparência na utilização dos recursos, incluindo registros fotográficos.

Parágrafo único. O disposto neste artigo não exclui as obrigações previstas em resoluções específicas de reajustes e revisões tarifárias de cada prestador.

Art. 10 Em relação à qualidade da prestação dos serviços de esgotamento sanitário, o prestador de serviços deve manter em seu sítio eletrônico as seguintes informações atualizadas:

I – Relação de ETEs por município;

II – Eficiência do tratamento;

III – Corpos receptores do esgoto tratado ou coletado, no caso de não haver ETE.

Seção IV - Plano de Emergência e Contingência

Art. 11 O prestador de serviços deve elaborar e adotar Plano de Emergência e Contingência específico para cada município ou localidade atendida, para os casos de alteração nas condições de funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, conforme a complexidade dos sistemas.

§ 1º O Plano de Emergência e Contingência deve estar disponível de forma impressa nas ETAs, ETEs e escritório local.

§ 2º O Plano de Emergência e Contingência deve prever ações corretivas a serem adotadas em virtude de fatores internos e externos aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, incluindo desastres ambientais e situações decorrentes de mudanças climáticas.

§ 3º O prestador de serviços deve divulgar aos usuários e à ARSAE-MG situação de emergência e contingência constatada nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e as providências a serem adotadas, assim que constatada a situação.

§ 4º No caso de paralisação do sistema de abastecimento de água, devem ser obedecidas as disposições da Resolução da ARSAE-MG que estabelece as condições específicas para a prestação desse serviço.

§ 5º O prestador de serviços deve registrar todas as situações de emergência e contingência constatadas nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e as providências adotadas e manter registro por 60 (sessenta) meses.

Seção V - Condições dos contratos de concessão ou programa

Art. 12. Os contratos de programa ou concessão devem dispor de cronograma de metas, plano de investimentos e indicadores de desempenho para avaliação da prestação dos serviços.

§ 1º Os indicadores de desempenho dispostos nos contratos devem possuir metas e contemplar, no mínimo:

I - percentual de atendimento com abastecimento de água, na área de concessão;

II - percentual de atendimento com coleta de esgoto, na área de concessão;

III - percentual do volume de esgoto coletado que é tratado, na área de concessão;

IV - percentual de perdas de água na rede de distribuição;

V - percentual do volume de água distribuído que é macromedido;

VI - percentual de ligações de água providas de hidrômetro.

§ 2º As metas dos indicadores de desempenho devem ser escalonadas em intervalos não superiores a 4 (quatro) anos, no período que se estende desde o início da concessão até o cumprimento do objetivo associado à meta ou até a data de término da vigência do contrato.

Seção VI - Condições dos contratos de adesão ou de prestação de serviço

Art. 13. A relação entre o prestador de serviços e o usuário rege-se por contrato de adesão ou de prestação de serviço, cuja cópia deve ser disponibilizada ao usuário, preferencialmente de forma eletrônica.

§ 1º A celebração de contrato de prestação de serviço é indicada nos seguintes casos:

I - para atendimento a grandes consumidores;

II - para fornecimento de água bruta;

III - para atendimento à Administração Pública;

IV - quando os efluentes não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados *in natura* na rede de esgoto;

V - quando houver participação financeira do interessado em obras realizadas pelo prestador de serviços.

§ 2º O contrato de prestação de serviço deve conter:

I - identificação do usuário e dos pontos de ligação de água e/ou de ligação de esgoto;

II - previsão de volume de água a ser consumido e/ou de esgoto a ser coletado;

III - condições de revisão, para mais ou para menos, do volume de água a ser consumido e/ou de esgoto a ser coletado;

IV - data de início da prestação dos serviços e o prazo de vigência; e

V - critérios de rescisão.

§ 3º No contrato de prestação de serviço para fornecimento de água bruta, deve ser expressa a responsabilidade do usuário quanto aos riscos da sua utilização.

§ 4º O conteúdo mínimo do contrato de adesão deve ser previamente estabelecido em Resolução específica da ARSAE-MG.

Seção VII - Recomposição de patrimônio e ressarcimento de danos

Art. 14. O prestador de serviços deve assegurar aos usuários o direito de receber o ressarcimento dos danos materiais que lhe forem causados em função da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

§ 1º O prestador de serviços deve conduzir o processo de forma isenta e de acordo com as normas técnicas que norteiam o procedimento de perícia.

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

§ 3º O prestador de serviços deve realizar vistoria para verificar a ocorrência dos danos mencionados no *caput* no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis contados a partir da solicitação do usuário.

§ 4º O prestador de serviços deve emitir laudo pericial em até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data da vistoria.

§ 5º Constatado o dano ocasionado pelo prestador de serviços, o ressarcimento ao usuário deve ser atualizado pela taxa Selic e ser feito por meio de crédito a ser processado nas faturas seguintes ou, se solicitado pelo usuário, por depósito bancário identificado ou ordem de pagamento, em até 30 (trinta) dias corridos a contar da data de emissão do laudo pericial.

§ 6º O prestador de serviços deve arcar com os custos de comprovação dos danos por ele causados.

§ 7º O usuário pode acionar a Ouvidoria da ARSAE-MG caso entenda que houve algum equívoco de ordem formal ou material durante o procedimento.

§ 8º Para os efeitos deste artigo, equiparam-se aos usuários todas as vítimas do evento.

Art. 15. O prestador de serviços deve recompor muros, passeios, vias, revestimentos e outras estruturas danificadas em decorrência de obras ou serviços por ele realizados.

§ 1º O prestador de serviços deve finalizar a recomposição mencionada no *caput* de acordo com os seguintes prazos, a contar do término das obras ou serviços:

I - 70% (setenta por cento) das obras de recomposição deverão ser finalizadas em até 5 (cinco) dias úteis;

II - 100% (cem por cento) das obras de recomposição deverão ser finalizadas em até 10 (dez) dias úteis.

§ 2º São justificáveis os casos excepcionais em que o descumprimento dos incisos I e II seja devido a empecilhos fora do controle do prestador, como materiais em falta no mercado e locais com restrição de horário para atuação.

§ 3º Na execução da recomposição mencionada no *caput*, devem ser utilizados os mesmos materiais das estruturas originais, desde que disponíveis, ou similares.

§ 4º Caso haja norma específica referente à estrutura a ser recomposta, como em casos de patrimônio histórico e cultural, esta deve prevalecer sobre o disposto no §3º deste artigo.

§ 5º O prestador de serviços deve registrar as solicitações e ordens de serviços referentes à recomposição de pavimentos e enviá-las mensalmente à ARSAE-MG.

§ 6º A ARSAE-MG deve apurar, mensalmente e por município, o cumprimento aos prazos dispostos no § 1º deste artigo.

§ 7º A recomposição mencionada no *caput* pode ser realizada conforme previamente acordado entre município e prestador de serviços ou conforme código de postura do município, quando couber, respeitados os prazos dispostos no §1º deste artigo.

§ 8º Caso haja norma específica do titular dos serviços com prazo distinto ao disposto no §1º deste artigo, esta deve prevalecer sobre os demais prazos definidos nesta Resolução.

Art. 16. Durante os serviços de reparo nas vias públicas, devem ser utilizadas placas de advertência indicando obras, principalmente quando estas colocarem em risco a integridade da população.

Art. 17. O prestador de serviços deve reparar os danos causados por intervenção de terceiros nos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e nos respectivos ramais prediais.

§1º Cabe ao prestador de serviços acionar os causadores dos danos, pelos meios necessários, para a obtenção do ressarcimento pelos custos incorridos.

§2º O prestador de serviços deve registrar os ressarcimentos em conta contábil específica.

Capítulo IV - Do cadastro de usuários

Art. 18. O prestador de serviços deve classificar a unidade usuária em uma das seguintes categorias tarifárias, de acordo com a atividade nela exercida e informações prestadas pelo usuário:

I - social: unidade usuária com reduzida capacidade de pagamento, que atende aos critérios de enquadramento definidos em Resolução específica da ARSAE-MG;

II - residencial: unidade usuária utilizada para fins de moradia;

III - comercial: unidade usuária utilizada para exercício de atividades de comércio e serviços, conforme classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), inclusive hospital, asilo, orfanato, creche, albergue, entidade sindical e organização religiosa, cívica ou política, e de atividades não contempladas em outras categorias;

IV - industrial: unidade usuária utilizada para exercício de atividade industrial, conforme classificação do IBGE;

V - pública: unidade usuária utilizada para exercício de atividade de órgão ou entidade da administração direta e indireta.

§ 1º Quando, em uma mesma unidade usuária, houver mais de uma atividade exercida, o prestador de serviços deve:

I - classificar a unidade usuária de acordo com o uso preponderante de água, se for possível estimá-lo; ou

II - considerar, para fins de faturamento, uma unidade usuária para cada atividade, observando o disposto no art. 71.

§ 2º O prestador de serviços deve informar ao usuário que a alteração da atividade exercida pode resultar em reclassificação de categoria, sendo de responsabilidade do usuário qualquer declaração falsa ou omissão de dados.

§ 3º A reclassificação de categoria da unidade usuária por iniciativa do prestador de serviços deve ter efeito para fins de faturamento 30 (trinta) dias corridos após a comunicação ao usuário, cabendo contestação do usuário nesse prazo.

§ 4º O faturamento incorreto decorrente de erro na classificação da unidade usuária, sem culpa do usuário, deve ser compensado conforme os procedimentos dispostos no art. 98.

§5º O faturamento incorreto decorrente de erro na classificação da unidade usuária, em virtude de declaração falsa ou omissão de dados pelo usuário, deve ser compensado conforme os procedimentos dispostos art. 99.

§ 6º Imóveis sem edificação e com ligação ativa de água ou esgoto devem ser classificados em uma das categorias descritas neste artigo, de acordo com a atividade exercida no local.

Art. 19. O prestador de serviços deve organizar e manter atualizado o cadastro comercial dos usuários, por município, contendo, obrigatoriamente, as seguintes informações:

I - identificação do usuário:

a) nome completo, número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento válido de identificação que a substitua, e número de inscrição no Cadastro de Pessoa Física – CPF, quando pessoa física; ou

b) razão social e Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, quando pessoa jurídica.

II - número de identificação do usuário;

III - endereço do usuário;

IV - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

V - histórico de leitura, faturamento e pagamento dos últimos 120 (cento e vinte) ciclos completos;

VI - quantidade de unidades usuárias em cada categoria, por tipo de serviço prestado;

VII - identificação dos motivos para a falta de conexão à rede de esgoto, quando couber.

§ 1º O usuário deve informar seus dados cadastrais corretamente e mantê-los sempre atualizados junto ao prestador de serviços, sendo de responsabilidade do usuário qualquer declaração falsa ou omissão de dados.

§ 2º Os dados cadastrais relativos aos usuários devem ser utilizados pelo prestador de serviços exclusivamente para os fins previstos nesta Resolução.

§ 3º Celebrado contrato de adesão ou de prestação de serviço, o cadastro do usuário deve ser vinculado ao CPF ou CNPJ do contratante.

§ 4º Para alteração do usuário no cadastro comercial, o prestador de serviços deve solicitar apresentação de documento que comprove a propriedade, posse ou detenção do imóvel.

§ 5º Em se tratando de chafariz, lavanderia comunitária, banheiro, praça ou jardim públicos, considera-se usuário o órgão público que solicitou a ligação.

Capítulo V - Das ligações

Seção I - Obrigatoriedade da conexão às redes de água e de esgoto e cobrança de usuário factível de água e de esgoto

Art. 20. Toda edificação permanente urbana deve ser conectada às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis, ressalvadas as disposições em contrário das normas do titular, da entidade de regulação e de meio ambiente.

§ 1º O prestador de serviços deve enviar comunicação às edificações não conectadas sobre a disponibilidade das redes para a realização das ligações, a importância de que

seja efetuada a conexão e as possíveis medidas e cobranças a serem aplicadas aos usuários factíveis.

§ 2º O usuário dispõe de prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos, a contar da comunicação do prestador de serviços, para solicitar as ligações de água e de esgoto.

§ 3º Decorrido o prazo disposto no § 2º, o prestador de serviços deve fornecer ao titular dos serviços a relação das edificações que não aderiram às redes.

Art. 21. Tendo cumprido os procedimentos e prazos previstos no art. 20, o prestador pode cobrar a tarifa fixa de abastecimento de água referente à disponibilidade da infraestrutura dos serviços para os usuários factíveis que não solicitaram as ligações de água.

§1º O prestador de serviços deve observar as seguintes disposições para efetivar a cobrança da tarifa fixa de abastecimento de água:

I - existência de rede de abastecimento de água;

II - viabilidade técnica de conexão por meio de ligação convencional.

§ 2º O faturamento decorrente da cobrança de tarifa fixa dos usuários factíveis de água deve ser evidenciado na contabilidade do prestador de serviços.

Art. 22. Tendo cumprido os procedimentos e prazos previstos no art. 20, o prestador pode cobrar a tarifa fixa de esgotamento sanitário referente à disponibilidade da infraestrutura dos serviços para os usuários factíveis que não solicitaram as ligações de esgoto.

§ 1º O prestador de serviços deve observar as seguintes disposições para efetivar a cobrança da tarifa fixa de esgotamento sanitário:

I - existência de rede de coleta disponível e interligada a uma estação de tratamento de esgoto;

II - existência de ligação ativa de água ou uso de água oriunda de fonte própria no imóvel;

III - viabilidade técnica de conexão por meio de ligação convencional.

§ 2º O faturamento decorrente da cobrança de tarifa fixa dos usuários factíveis de esgoto deve ser evidenciado na contabilidade do prestador de serviços.

§ 3º Uma vez comprovada a conexão da unidade usuária na rede de esgotamento, o prestador de serviços pode proceder a cobrança da tarifa integral, ou seja, tarifa fixa e variável, conforme tabela tarifária autorizada pela ARSAE-MG.

§4º O prestador de serviços deve isentar o usuário factível da cobrança de tarifa fixa referente à disponibilidade da infraestrutura dos serviços de esgotamento sanitário mediante solicitação do usuário, quando apresentada documentação que comprove a regularidade de solução de esgotamento própria, nos termos da legislação ambiental vigente.

Art. 23. Em até 180 dias após a publicação desta resolução, o prestador de serviços deverá promover campanha de conscientização sobre a obrigatoriedade da conexão às redes de água e esgoto, destacando:

I – Problemas individuais e coletivos trazidos pela não conexão à rede de água, como o risco de contaminação da água consumida e do lençol freático e as consequências da exploração descontrolada dos recursos hídricos subterrâneos;

II - Problemas individuais e coletivos trazidos pela não conexão à rede de esgoto, especialmente no que se refere à saúde pública e ao meio ambiente; e

III – Aviso da nova regra de cobrança de factíveis de água e de esgoto e a data a partir da qual essa regra passa a ser aplicável (data de início da vigência desta resolução).

Parágrafo único. Os canais de divulgação devem ser escolhidos de modo a garantir amplo alcance nos diferentes municípios.

Seção II - Solicitação da ligação

Art. 24. O pedido de ligação de água e de esgoto é um ato do interessado, que solicita ao prestador o respectivo serviço público, devendo:

I - apresentar a carteira de identidade ou outro documento de identificação válido que a substitua, e o CPF ou, no caso de pessoa jurídica, CNPJ;

II - fornecer informações referentes à natureza das atividades a serem exercidas no imóvel e, caso exista mais de uma unidade usuária, informar a natureza da atividade de cada unidade;

III - apresentar documento que comprove a propriedade, posse ou detenção do imóvel;

IV - apresentar licença emitida por órgão responsável, quando a futura unidade usuária se localizar em área onde não é permitido o parcelamento do solo urbano ou em área de interesse e preservação ambiental;

V - participar financeiramente dos investimentos destinados à efetivação das ligações, nas formas previstas nesta Resolução;

VI - em caso de prolongamento de rede pública a ser executada por particular, obter antes do início das obras a aprovação do projeto junto ao prestador de serviços, com fiscalização da sua execução após a conclusão; e

VII - quando pertinente, apresentar em documento hábil a anuência do terceiro que seja proprietário do terreno pelo qual passará a tubulação necessária para a prestação dos serviços.

§ 1º Quando da solicitação ou da efetivação da ligação, o prestador de serviços deve informar ao usuário a categoria tarifária de cada unidade usuária e os critérios de enquadramento na categoria social.

§ 2º A partir da data de ligação, o usuário assume a responsabilidade pelo pagamento das respectivas faturas.

§ 3º A ausência de comprovação da propriedade, posse ou detenção do terreno, no caso de assentamentos informais, não deve ser fator impeditivo para a execução das ligações de água e de esgotamento sanitário, devendo o prestador assegurar, no mínimo, um nível essencial de serviços.

Art. 25. No caso de imóvel situado em área com restrição de ocupação, o pedido de ligação deve ser atendido desde que haja consentimento da autoridade competente ou determinação judicial.

Parágrafo único. O prestador de serviços deve apresentar ao usuário, por escrito, a informação sobre a manifestação da autoridade competente ou determinação judicial que justifique o não atendimento ao pedido de ligação.

Art. 26. O prestador de serviços, quando solicitado, deve informar ao interessado a capacidade de suprimento da rede pública de água e a capacidade de escoamento da rede pública de esgotamento sanitário.

Seção III - Custeio e cobrança da ligação

Art. 27. O prestador de serviços pode dar ao solicitante a opção de instalar por conta própria o conjunto de ligação de água.

§ 1º Caso o usuário opte pela alternativa apresentada no *caput*, os custos da aquisição dos materiais e da mão de obra empregada na execução das obras devem ser arcados por ele.

§ 2º O usuário que optar pela instalação de seu próprio conjunto de ligação de água deve atender ao padrão de ligação de água estabelecido pelo prestador de serviços.

§ 3º O hidrômetro deve ser adquirido e instalado pelo prestador de serviços, conforme disposto na seção V deste capítulo.

§ 4º O serviço de instalação do conjunto de ligação de água realizado pelo prestador de serviço será cobrado conforme tabela de serviços não tarifados homologada pela ARSAE-MG.

Art. 28. O serviço de ligação pode ser cobrado do solicitante, exceto no caso de ligação definitiva de esgoto de unidades usuárias exclusivamente das categorias tarifárias residencial ou social.

§ 1º Os preços dos serviços de ligação devem ser avaliados pela ARSAE-MG, com base na capacidade de pagamento dos usuários e na memória de cálculo do prestador de serviços a ser encaminhada junto ao pedido de homologação da tabela de serviços não tarifados.

§ 2º Para usuários beneficiários potenciais ou efetivamente cadastrados na categoria social, o prestador de serviços deve conceder redução no preço da ligação de água pelo menos proporcional à redução da tarifa fixa da categoria social em relação à da categoria residencial.

§ 3º O prestador de serviços deve registrar o valor auferido com os serviços de ligação em conta contábil específica.

Art. 29. Substituições ou remanejamentos de ramal externo de água ou de esgoto devem ser realizados sem ônus para o usuário, exceto quando solicitados por este.

Seção IV - Prazos e condições para execução da ligação

Art. 30. O prestador de serviços deve definir o padrão de ligação de água e de esgoto em consonância com os ditames das resoluções específicas publicadas pela ARSAE-MG.

Parágrafo único. As informações referentes ao padrão de ligação de água e de esgoto estabelecido pelo prestador de serviços devem estar disponíveis no sítio eletrônico e nas unidades de atendimento presencial do prestador de serviços.

Art. 31. A execução da ligação de água condiciona-se à conexão à rede de esgoto quando esta estiver disponível, exceto:

I - quando o usuário dispuser de solução de esgotamento sanitário própria funcionando em condições adequadas, de acordo com as normas operacionais e legislações específicas e com a devida comprovação por documento do órgão ambiental competente; e

II - quando a ligação à rede de esgoto ainda não tiver sido executada devido a inviabilidade técnica, estando essa em processo de Resolução.

Art. 32. Barracas, quiosques, trailers e similares, fixos ou ambulantes, podem ter acesso aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário somente após a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão competente.

Art. 33. A ligação de água ou esgoto deve ser precedida de vistoria, a ser realizada pelo prestador de serviços dentro dos seguintes prazos, a contar da data da solicitação do interessado:

I - 70% (setenta por cento) das vistorias devem ser realizadas em até 3 (três) dias úteis;

II - 100% (cem por cento) das vistorias devem ser realizadas em até 5 (cinco) dias úteis.

§ 1º A vistoria destina-se a verificar:

I - a adequação do conjunto de ligação de água ao padrão de ligação de água estabelecido pelo prestador de serviços;

II - a adequação do coletor predial ao padrão de ligação de esgoto estabelecido pelo prestador de serviços;

III - a aprovação do ramal interno de esgoto;

IV - os dados cadastrais constantes do pedido de ligação;

V - se a solução de esgotamento existente se adequa às normas operacionais e à legislação vigente, conforme inciso I do art. 31 desta Resolução.

§ 2º O prestador de serviços deve arcar com os custos de execução da primeira vistoria.

§ 3º Caso a vistoria indique inadequação dos ramais internos, o prestador de serviços deve informar em até 2 (dois) dias úteis, de forma detalhada e por escrito, as medidas corretivas necessárias, com menção da justificativa técnica que as fundamentam.

§ 4º O usuário deve preservar as condições gerais observadas no momento da aprovação da vistoria para que a ligação seja executada.

Art. 34. A ligação de água ou esgoto convencional deve ser realizada pelo prestador de serviços dentro dos seguintes prazos, a contar da data de aprovação na vistoria:

I - 70% (setenta por cento) das ligações devem ser realizadas em até 7 (sete) dias úteis;

II - 100% (cem por cento) das ligações devem ser realizadas em até 10 (dez) dias úteis.

Art. 35. A ligação de água ou esgoto com prolongamento deve ser realizada pelo prestador de serviços dentro dos seguintes prazos, a contar da data de aprovação na vistoria:

I - 70% (setenta por cento) das ligações com prolongamento devem ser realizadas em até 10 (dez) dias úteis;

II - 100% (cem por cento) das ligações com prolongamento devem ser realizadas em até 20 (vinte) dias úteis.

Art. 36. A apuração do cumprimento aos prazos previstos nos art. 33, art. 34 e art. 35 deve ser mensal e por município.

Art. 37. Caso os prazos previstos nos art. 33, art. 34 e art. 35 não possam ser cumpridos, o prestador de serviços deve apresentar ao usuário, antes do término do

prazo para execução dos serviços, justificativa para o atraso e estimativa de prazo para o atendimento de sua solicitação.

Art. 38. A contagem dos prazos previstos nos art. 33, art. 34 e art. 35 deve ser suspensa quando:

I - o interessado não apresentar as informações que lhe foram requeridas, de acordo com o art. 24;

II - não for outorgada servidão de passagem ou não houver via de acesso para a execução dos trabalhos; ou

III - ocorrer caso fortuito ou de força maior.

§ 1º Havendo suspensão da contagem do prazo, o prestador de serviços deve informar ao usuário sobre os motivos que levaram a esta situação, de forma detalhada e por escrito.

§ 2º Os prazos continuam a correr após cessado o fato que deu origem à suspensão.

Art. 39. O prestador de serviços pode recusar o pedido de ligação se comprovada a inviabilidade técnica.

§ 1º Nos casos de inviabilidade técnica das ligações convencionais de água e de esgoto, o prestador de serviços deve propor soluções alternativas conforme disposto nas resoluções para os respectivos serviços publicadas pela ARSAE-MG.

§ 2º As soluções alternativas propostas pelo prestador de serviços devem ser apresentadas no prazo de 30 (trinta) dias corridos.

Seção V - Hidrômetro

Art. 40. A ligação de água deve conter hidrômetro, exceto em situações de inviabilidade técnica.

§ 1º A indisponibilidade de hidrômetro não pode ser invocada pelo prestador de serviços para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

§2º O hidrômetro deve ser adquirido pelo prestador de serviços e atender ao disposto em portaria do INMETRO.

Art. 41. O hidrômetro deve ter lacre de inviolabilidade, com numeração específica constante no cadastro de usuários e que não poderá ser rompido até o momento do descarte do hidrômetro.

Art. 42. Nos casos em que o hidrômetro for instalado na área externa da edificação, o prestador de serviços é o responsável pela sua guarda e conservação, exceto quando houver solicitação específica do usuário.

Parágrafo único. Os custos da guarda e conservação do hidrômetro pelo prestador de serviços devem ser contemplados nas tarifas de água e de esgoto e não podem ser cobrados na forma de taxa nas faturas de cada usuário.

Art. 43. Nos casos em que o hidrômetro for instalado na área interna da edificação, o usuário é o responsável pela sua guarda e conservação.

§1º O usuário deve permitir o acesso do prestador de serviços ao hidrômetro e demais componentes do conjunto de ligação de água, não podendo criar obstáculo ou alegar impedimento.

§2º O impedimento do acesso ao hidrômetro poderá acarretar a aplicação de sanções ao usuário.

Art. 44. Somente empregado ou preposto do prestador de serviços pode instalar, substituir, manipular, remanejar ou remover o hidrômetro.

§ 1º O prestador de serviços deve informar ao usuário sobre qualquer intervenção a ser realizada no hidrômetro.

§ 2º No caso de retirada do hidrômetro, a data de retirada deve ser informada ao usuário.

Art. 45. O prestador de serviços deve substituir o hidrômetro assim que constatado dano ou mal funcionamento de seu mecanismo.

§ 1º A substituição do hidrômetro deve ser registrada por meio de documento específico que deve conter as informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado, com cópia disponibilizada para o usuário.

§ 2º Nos casos de desgaste normal do hidrômetro, o prestador de serviços deve arcar com os custos da substituição do aparelho.

§ 3º Quando for comprovado uso de artifício para redução do volume utilizado ou outra conduta que tenha danificado o hidrômetro, o ônus decorrente da substituição do aparelho deve ser atribuído ao usuário, devem ser observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, cabendo ainda a aplicação de sanção ao usuário, conforme Resolução específica da ARSAE-MG.

Art. 46. O usuário pode solicitar ao prestador de serviços a verificação gratuita do hidrômetro em intervalo de 3 (três) anos a partir da data de instalação do hidrômetro ou de sua última verificação, o que for mais recente.

§ 1º O prazo para o atendimento da solicitação de verificação de hidrômetro deve ser de até 5 (cinco) dias úteis.

§ 2º Caso o usuário solicite ao prestador de serviços uma verificação em período inferior ao referido no *caput*, os custos devem ser atribuídos conforme os seguintes critérios:

I - quando o hidrômetro for aprovado na verificação, o usuário deve arcar com os custos, devendo o prestador de serviços lançar na fatura subsequente o preço do serviço, homologado em tabela de serviços não tarifados;

II - quando o hidrômetro for reprovado na verificação, o prestador de serviços deve arcar com os custos.

§ 3º O usuário pode solicitar ao prestador, gratuitamente e a qualquer tempo, informações sobre a última aferição do hidrômetro do seu imóvel.

§ 4º Quando não for possível realizar a verificação no local, o prestador de serviços deve acondicionar o medidor em invólucro específico, lacrado no ato de retirada somente na presença do usuário ou de seu representante, para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega do comprovante do procedimento ao usuário.

§ 5º A verificação executada pelo prestador de serviços pode ser acompanhada pelo usuário, que deve ser informado da data e local fixados para a realização do procedimento.

§ 6º O prestador de serviços deve encaminhar ao usuário, em até 20 (vinte) dias úteis, o laudo técnico da verificação, informando, de forma clara, o resultado dos ensaios de verificação, os limites de erro admissíveis segundo a normatização metrológica, a

conclusão final, o custo e a forma de cobrança pelo serviço, quando cabíveis, e o prazo para solicitação de nova verificação.

§ 7º Caso o usuário opte por solicitar nova verificação junto a órgão metrológico oficial, deve fazê-lo em até 10 (dez) dias úteis após recebimento do laudo.

Art. 47. Quando o hidrômetro for reprovado na verificação por apresentar medição a maior, o prestador deve providenciar ressarcimento ao usuário, retroativo à data de instalação ou última aferição do hidrômetro, observando o disposto no art. 98 desta Resolução.

§ 1º A diferença a ser ressarcida será calculada com base no percentual de erro informado no laudo técnico de verificação.

§ 2º A cobrança indevida por inconsistência de medição do hidrômetro figura engano justificável, não ensejando ressarcimento em dobro, exceto no caso previsto no § 3º deste artigo.

§ 3º Afasta-se a hipótese de engano justificável quando o prestador descumprir o intervalo de verificações periódicas estabelecido pelo Inmetro.

Art. 48. O usuário poderá solicitar, às suas expensas, que o prestador de serviços instale dispositivo eliminador de ar junto ao hidrômetro, desde que tecnicamente possível.

Seção VI - Ligação definitiva

Art. 49. A ligação definitiva destina-se ao fornecimento dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para edificações em caráter permanente.

Art. 50. A ligação definitiva dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve ser atendida desde que o interessado tenha cumprido as exigências estabelecidas nos art. 24 e art. 31 desta Resolução.

§ 1º A inexistência de reservatório domiciliar não deve impedir a execução da ligação de água.

§ 2º Para os imóveis que possuem simultaneamente ligação de água e abastecimento oriundo de fonte própria, os ramais internos devem ser independentes, sendo expressamente proibido que as águas de origens distintas sejam misturadas.

Art. 51. Para cada unidade usuária deve ser instalada uma única ligação para cada tipo de serviço.

§ 1º Em imóveis com mais de uma unidade usuária, pode ser instalada, para cada tipo de serviço, uma única ligação compartilhada ou ligações individualizadas por unidade usuária, desde que economicamente viável e tecnicamente possível.

§ 2º Para imóveis com ampliação da área construída e sem viabilidade técnica para esgotamento sanitário por gravidade na ligação existente, pode ser instalada a segunda ligação de esgoto, mediante solicitação do usuário, observando o disposto no art. 28 desta Resolução.

Art. 52. Quando o usuário promover o desmembramento dos respectivos ramais internos das unidades usuárias atendidas pela ligação existente, o prestador de serviços deve providenciar a individualização da prestação dos serviços, desde que economicamente viável e tecnicamente possível e observada a legislação municipal vigente.

Art. 53. Nos casos de reforma ou ampliação de edificação já ligada às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, o prestador de serviços pode manter o mesmo ramal externo existente, desde que atenda adequadamente à edificação.

Art. 54. A ligação de água pode ser conectada a uma adutora ou subadutora se as condições técnicas, operacionais e econômico-financeiras permitirem.

Seção VII - Ligação temporária

Art. 55. A ligação temporária destina-se ao fornecimento dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a canteiro de obra, feira, circo, exposição, parque de diversão, evento e outras atividades de caráter temporário e de duração definida.

§ 1º O interessado deve declarar a duração e os usos previstos para a ligação temporária.

§ 2º A ligação temporária deve ter duração de até 6 (seis) meses, podendo ser prorrogada mediante solicitação formal do usuário, a critério do prestador de serviços.

§ 3º A ligação temporária deve ser hidrometrada.

§ 4º Os serviços prestados por meio de ligação temporária podem ser objeto de contrato de prestação de serviço.

Art. 56. Para fins de faturamento, as unidades usuárias atendidas por ligações temporárias devem ser classificadas nas categorias descritas no art. 18 com base nas informações fornecidas pelo interessado.

§ 1º As unidades usuárias atendidas por ligações temporárias destinadas a construção de edificações, sejam elas com ou sem fins lucrativos, devem ser classificadas na categoria industrial, exceto se o interessado atender aos critérios de enquadramento na categoria social, conforme definido em Resolução específica da ARSAE-MG.

§ 2º Após o período de 6 (seis) meses, o prestador de serviços deve verificar o andamento da construção e adotar uma das seguintes medidas:

I - caso a obra tenha sido concluída, as unidades usuárias do imóvel devem ser reclassificadas de acordo com as atividades a serem exercidas em cada uma delas;

II - caso a obra ainda não tenha sido finalizada, a categoria tarifária deve ser mantida e a ligação temporária deve ter a duração prorrogada por mais 6 (seis) meses.

Art. 57 O prestador poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do valor de até 3 (três) faturas com base no uso presumido calculado no ato da solicitação da ligação.

Parágrafo único. A diferença verificada entre o valor antecipado e o valor das faturas emitidas após medição será acertada nas respectivas faturas, nos ciclos de faturamento subsequentes ou mediante solicitação de devolução por depósito identificado ou

ordem de pagamento, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, nos termos do §5º do art. 94 desta Resolução.

Art. 58. Os preços da ligação e do desligamento da ligação temporária devem constar na tabela de serviços não tarifados do prestador de serviços homologada pela ARSAE-MG.

Parágrafo único. Os custos das ligações temporárias de esgoto destinadas a canteiro de obras devem ser de responsabilidade do prestador de serviços se solicitadas por pessoa física e se dimensionadas para o atendimento de unidades usuárias exclusivamente de categoria residencial ou social.

Art. 59. Em ligação temporária destinada a canteiro de obra, o ramal externo pode ser dimensionado de modo a ser também utilizado para a ligação definitiva.

Seção VIII - Ligação em loteamento, condomínio horizontal e similares

Art. 60. A operação e manutenção das redes internas de água e de esgoto de condomínio ou conjunto habitacional devem ser de responsabilidade do usuário.

Parágrafo único. O prestador de serviços pode firmar contrato para a operação e manutenção das redes internas de água e de esgoto de condomínio ou conjunto habitacional, assumindo as responsabilidades originalmente do usuário.

Art. 61. Em loteamentos e empreendimentos similares, o projeto da infraestrutura de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve ser antecipadamente aprovado pelo prestador de serviços.

§ 1º O projeto deve incluir a totalidade das especificações técnicas e não pode ser alterado no curso da implantação sem prévia aprovação do prestador de serviços.

§2º As obras devem ser integralmente custeadas pelo empreendedor e devem ser executadas por este, sob a fiscalização do prestador de serviços.

§ 3º As instalações e equipamentos que integram os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário devem ser incorporados sem ônus ao sistema público, com registro em conta contábil específica, não sendo objeto de remuneração tarifária nem de indenização ao término da concessão.

§ 4º O prestador de serviços deve recusar projeto do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para empreendimentos projetados e implantados em desacordo com a legislação, ressalvados os casos de regularização fundiária urbana, nos termos do art. 64.

Art. 62. Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em condomínio horizontal podem ser prestados:

I - individualmente a cada imóvel, desde que atendidos os requisitos técnicos; ou

II - ao conjunto dos imóveis, cabendo aos proprietários ou à administração do condomínio a operação e a manutenção dos ramais internos de água e de esgoto.

Art. 63. Sempre que for ampliado o loteamento em condomínio, o investimento em expansão dos sistemas públicos deve ser de responsabilidade do incorporador.

Art. 64. Na regularização fundiária de interesse social, declarada por lei, o prestador de serviços é o responsável pela implantação e manutenção das redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Art. 65. Nos condomínios em que não houver medição individualizada de volume utilizado por unidade usuária, o responsável pelo pagamento dos serviços é o condomínio ou o empreendedor, no caso de conjunto habitacional ainda não ocupado.

Parágrafo único. Deve ser considerado, para fins de faturamento, o número total de unidades usuárias, independentemente de ocupação.

Seção IX - Ligação com prolongamento de rede

Art. 66. O prolongamento de rede pública para atender o pedido de ligação definitiva deve ser executado:

I - pelo prestador de serviços, sem ônus direto para o solicitante, quando a distância entre a rede disponível mais próxima e o ponto da ligação solicitada for de até 25 (vinte e cinco) metros em área urbana e 40 (quarenta) metros em área rural;

II - pelo prestador de serviços, com participação financeira do solicitante conforme estabelecido no §3º deste artigo, quando a distância entre a rede disponível mais próxima e o ponto da ligação solicitada for superior a 25 (vinte e cinco) metros em área urbana e 40 (quarenta) metros em área rural; ou

III - pelo solicitante, com ressarcimento financeiro parcial pelo prestador, quando o solicitante optar por executar o prolongamento, desde que os respectivos projeto e orçamento sejam aprovados pelo prestador de serviços, que será o responsável pela fiscalização da obra.

§ 1º A distância do prolongamento deve ser medida da extremidade da rede pública mais próxima até a linha perpendicular do conjunto de ligação de água a ser instalado, respeitado o traçado das vias públicas.

§ 2º No caso de pedidos simultâneos de ligação a um mesmo trecho de rede, as distâncias limítrofes para gratuidade do prolongamento, estabelecidas no inciso I deste artigo, devem ser multiplicadas pelo número de solicitantes.

§ 3º A participação financeira do solicitante, de que trata o inciso II, será referente ao custo da metragem excedente aos limites estipulados neste artigo, conforme preços por metro definidos na tabela de serviços não tarifados homologada pela ARSAE-MG.

§ 4º O ressarcimento financeiro do prestador ao solicitante, de que trata o inciso III, será referente ao custo da metragem que não excede os limites estipulados neste artigo, conforme preços por metro definidos na tabela de serviços não tarifados homologada pela ARSAE-MG.

§ 5º O prolongamento de rede previsto no inciso II deve ser atendido somente se o solicitante aprovar o orçamento e cronograma de execução apresentados pelo prestador de serviços e efetuar o pagamento dos valores mencionados no § 3º.

§ 6º O valor referente à participação financeira do solicitante, conforme incisos II e III, deve ser registrado em conta contábil específica.

§ 7º As instalações resultantes das obras referidas nos incisos II e III passam a integrar a rede pública de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, não cabendo qualquer ressarcimento ao solicitante além do previsto no inciso III.

§ 8º Na ocorrência da situação prevista no inciso III, o interessado deve receber o valor da parcela do investimento de responsabilidade do prestador de serviços em até 30 (trinta) dias corridos após o término da obra, ou conforme estabelecido em acordo previamente firmado entre as partes.

§ 9º Na hipótese do inciso III, o prestador de serviços deve ser responsável pela execução de qualquer alteração ou adequação que não tenha sido tempestivamente indicada na fase de aprovação do projeto ou fiscalização da obra.

§ 10. O previsto neste artigo não se aplica a loteamentos.

Capítulo VI - Do faturamento e cobrança dos serviços

Seção I - Determinação do volume utilizado de água

Art. 67. O volume utilizado de água será o volume medido pela diferença entre duas leituras consecutivas do hidrômetro, exceto quando não for possível a realização da leitura ou em caso de sua inconsistência.

Art. 68. O prestador de serviços deve manter atualizado em seu sítio eletrônico o calendário anual de faturamento, contendo as datas previstas para a leitura do hidrômetro e o vencimento da fatura.

§ 1º O prestador de serviços deve realizar a leitura em ciclos de aproximadamente 30 (trinta) dias, respeitados os limites inferior de 27 (vinte e sete) dias e superior de 33 (trinta e três) dias.

§ 2º Havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação das datas previstas para a leitura, o ciclo subsequente deve respeitar os limites inferior de 15 (quinze) dias e superior de 39 (trinta e nove) dias.

§ 3º Os intervalos estabelecidos nos parágrafos 1º e 2º não precisam ser observados no caso de leitura final do hidrômetro no momento da suspensão ou desligamento.

§ 4º A modificação das datas previstas para a leitura programada dos hidrômetros deve ser comunicada ao usuário, preferencialmente na fatura, com no mínimo 10 (dez) dias corridos de antecedência, exceto em situações extraordinárias devidamente justificadas, e não implica antecipação de vencimento da fatura.

§ 5º A leitura inicial do hidrômetro deve respeitar intervalos idênticos aos estabelecidos no § 2º deste artigo.

Art. 69. Quando não for possível a realização da leitura ou em caso de sua inconsistência, o volume utilizado de água deve ser estimado por um dos seguintes métodos, nesta ordem:

I - volume médio, que corresponde à média dos volumes utilizados de água dos últimos 12 (doze) ciclos de faturamento disponíveis;

II - volume utilizado imediatamente posterior à regularização da medição, com o mínimo de 10 (dez) dias de medição completos e consecutivos, proporcionalmente ao número de dias do mês a que se refere a fatura;

III - volume presumido, conforme disposto no art. 73 desta Resolução.

§ 1º O disposto neste artigo não se aplica ao caso de erro de medição de hidrômetro comprovado por laudo técnico, tratado no art. 47.

§2º O prestador de serviços deve informar ao usuário qual foi o método de estimativa do volume utilizado e o motivo da adoção desse método no campo "Mensagem" da fatura.

§ 3º Em caso de impedimento de acesso ao hidrômetro por mais de 3 (três) ciclos consecutivos de leitura, o prestador de serviços deve notificar o usuário por escrito para que a leitura seja regularizada.

§ 4º Na fatura subsequente à remoção do impedimento de acesso ao hidrômetro, devem ser efetivados os acertos do volume utilizado de água e a retificação do faturamento relativo ao período em que não foi realizada a leitura.

§ 5º Na falta de leitura final do hidrômetro, o volume de água pode ser calculado com base no volume médio proporcionalmente ao número de dias entre a última leitura e a data do pedido de desligamento, desde que haja concordância do usuário.

§ 6º O prestador de serviços pode aceitar a leitura do hidrômetro informada pelo usuário como leitura final.

Art. 70. Os métodos de estimativa de volume utilizado mencionados nos incisos do art. 69 não devem ser utilizados para um mesmo usuário por mais de 6 (seis) ciclos de faturamento subsequentes, devendo o prestador de serviços regularizar a medição por hidrômetro.

§ 1º Após o 6º (sexto) ciclo consecutivo de faturamento com base nos métodos de estimativa mencionados no art. 69, caso não tenha sido regularizada a medição do volume utilizado, o prestador de serviços deve adotar um dos seguintes procedimentos nos ciclos subsequentes, de acordo com o motivo do impedimento:

I - omissão do prestador de serviços: faturamento de 50% (cinquenta por cento) do volume presumido da unidade usuária;

II - inviabilidade técnica da instalação do medidor: faturamento de 100% (cem por cento) do volume presumido da unidade usuária, desde que apresentado ao usuário o estudo de viabilidade técnica pelo prestador de serviços;

III - impedimento da instalação do hidrômetro pelo usuário: faturamento de 150% (cento e cinquenta por cento) do volume presumido ou suspensão do serviço de abastecimento de água, desde que comprovado o impedimento por meio de formulário;

IV - impedimento da leitura do hidrômetro já instalado: faturamento de 150% (cento e cinquenta por cento) do volume médio ou do volume presumido, preferencialmente o primeiro, ou suspensão do serviço de abastecimento de água, desde que comprovadas as tentativas de leitura pelo prestador de serviços e a comunicação prévia ao usuário.

§2º No caso dos incisos III e IV, a fatura deve informar no campo “Mensagem” a data em que o serviço será suspenso ou que o faturamento passará a ser com base em 150% (cento e cinquenta por cento) do volume médio ou presumido caso não ocorra a regularização da medição.

§3º Nos casos de omissão do prestador de serviços ou inviabilidade técnica, após o 6º (sexto) ciclo de faturamento, a fatura do usuário deve informar também qual a proporção do volume presumido está sendo faturada, conforme §1º deste artigo.

Art. 71. Em imóveis com mais de uma unidade usuária dotados de um único hidrômetro, o volume de água de cada unidade usuária deve ser apurado pelo resultado da divisão entre o volume utilizado de água total e o número de unidades.

Art. 72. Devem ser admitidos procedimentos alternativos para leitura e faturamento em localidades com até 1.000 (mil) ligações, desde que homologados pela ARSAE-MG.

Seção II - Determinação do volume presumido

Art. 73. O volume presumido pode ser aplicado para fins de faturamento nas situações previstas nesta Resolução, seguindo os parâmetros e as fórmulas constantes do Anexo I.

§ 1º Para aplicar a fórmula do volume presumido, o prestador de serviços deve identificar os ramos de atividade e a quantidade da variável correspondente às atividades exercidas em cada unidade usuária, de acordo com a Tabela de Classificação do Anexo I.

§ 2º O prestador de serviços deve aplicar questionário para obter as informações do usuário, de modo a verificar e registrar objetivamente os dados necessários para o cálculo, o qual deve ser assinado pelos envolvidos e uma via deve ser entregue ao usuário.

§ 3º Caso necessite de informações complementares, o prestador de serviços pode solicitá-las ao usuário ou buscá-las de outra maneira, devendo registrar como as obteve e informar ao usuário sobre qualquer alteração.

§ 4º Quando houver mais de um ramo de atividade na unidade usuária, o prestador de serviços deve calcular o volume presumido para cada atividade exercida, conforme informações obtidas pelo formulário disposto no §2º deste artigo.

Art. 74. No prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da aplicação do questionário disposto no § 2º do art. 73, o prestador de serviços deve comunicar ao usuário, por escrito:

I - a metodologia de cálculo, referenciando esta Resolução;

II - o volume presumido calculado a partir das informações obtidas pelo questionário, por unidade usuária da ligação e em metros cúbicos (m^3);

III - o valor estimado para a fatura correspondente, total e por unidade usuária da ligação;

IV - o procedimento e prazo para contestação do cálculo;

V - o prazo para regularização da medição e a forma de faturamento após esse prazo.

§ 1º O usuário pode contestar o cálculo do volume presumido no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da comunicação, mediante reclamação protocolada em qualquer canal de atendimento do prestador de serviços.

§ 2º Havendo contestação do usuário no prazo estabelecido, o prestador de serviços deve analisar os argumentos e, caso sejam pertinentes, deve retificar o faturamento.

§ 3º Caso discorde da decisão final do prestador de serviços, o usuário pode apresentar solicitação à Ouvidoria do prestador de serviços e, se não ficar satisfeito com a resposta, pode fazer reclamação junto à Ouvidoria da ARSAE-MG.

Art. 75. Uma vez calculado o volume de água através do volume presumido, o prestador de serviços deve adotar o procedimento padrão para faturamento.

§ 1º Se a quantidade da variável correspondente ao ramo de atividade sofrer variações ao longo do mês, o usuário deve comunicar ao prestador de serviços, que deve adotar a quantidade diária média do período de faturamento.

§ 2º Em imóveis com mais de uma unidade usuária, o volume presumido total deve ser apurado pela soma do volume presumido das unidades existentes e o faturamento total deve ser a soma do faturamento individual de cada unidade usuária com seu respectivo volume presumido.

Seção III - Determinação do volume atípico

Art. 76. O prestador de serviços deve contar com sistema informatizado que permita a detecção da ocorrência de volume atípico, situação em que o volume utilizado no mês corrente ultrapassar o volume médio de água em percentual definido na tabela do Anexo II desta Resolução.

Parágrafo único. Verificada a ocorrência de volume atípico, compete ao prestador de serviços informar ao usuário a situação na fatura corrente ou, imediatamente, por meio de correspondência.

Art. 77. Nos casos de volume atípico devido a vazamento oculto nas instalações internas da unidade usuária e não havendo irregularidade por parte do usuário, o prestador de serviços deve aplicar uma redução sobre o volume utilizado para fins de faturamento.

§ 1º Para obter a redução, o usuário deve apresentar ao prestador de serviços uma declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o

reparo, juntamente com documentos que as comprovem, como documento fiscal dos materiais utilizados ou de serviço contratado e registro fotográfico do serviço.

§ 2º Até a conclusão do processo de comprovação da ocorrência e do reparo do vazamento oculto, caso ainda não o tenha efetuado, o usuário fica isento do pagamento da(s) fatura(s) referente(s) à ocorrência do volume atípico com suspeita de vazamento oculto.

§ 3º O usuário deve manter a adimplência das faturas não referentes ao período de ocorrência do volume atípico com suspeita de vazamento oculto, devendo o prestador de serviços viabilizar a cobrança das faturas anteriores e a emissão das faturas seguintes.

§ 4º O prestador de serviços não pode cobrar multa e juros de mora referentes ao período de isenção de que trata o § 2º deste artigo.

§ 5º Até a conclusão do processo de comprovação da ocorrência e do reparo do vazamento oculto, exclusivamente para a inadimplência da(s) fatura(s) referente(s) ao período de ocorrência do volume atípico com suspeita de vazamento oculto, o prestador fica impedido de:

I - condicionar a prestação de serviços ao pagamento da fatura;

II - realizar a suspensão dos serviços devido à inadimplência da fatura;

III - adotar outras medidas prejudiciais ao usuário.

§ 6º O prestador de serviços pode realizar vistoria no imóvel a fim de comprovar a ocorrência de vazamento oculto ou do respectivo reparo, preferencialmente com agendamento prévio.

§ 7º O usuário que não permitir a vistoria não terá direito à redução prevista no *caput*.

§ 8º Se houver discordância em relação aos procedimentos e providências adotadas, o usuário pode contatar a Ouvidoria do prestador de serviços, quando houver, ou a Ouvidoria da ARSAE-MG, a qual deve instaurar processo para apuração dos problemas relatados e informar ao usuário sobre as providências adotadas quanto às reclamações recebidas em até 30 (trinta) dias corridos.

§ 9º O prestador de serviços deve comunicar a conclusão do processo de comprovação da ocorrência e do reparo do vazamento oculto ao usuário em até 10 (dez) dias úteis, orientando-o sobre o pagamento e eventual ajuste na fatura referente à ocorrência do volume atípico com suspeita de vazamento oculto e a possibilidade de fazer reclamação junto à Ouvidoria da ARSAE-MG.

Art. 78. Para cálculo de volume médio do usuário, o prestador de serviços deve desconsiderar registros de volume atípico com vazamento oculto comprovado.

Art. 79. Se comprovada má fé ou negligência relativa à manutenção das instalações prediais sob responsabilidade do usuário, o prestador de serviços não deve efetivar a redução no valor da fatura referente à ocorrência do volume atípico com suspeita de vazamento oculto.

Art. 80. Após a comprovação da ocorrência e do reparo do vazamento oculto, o prestador de serviços deve emitir nova fatura referente ao mês de ocorrência de vazamento oculto, ajustada com a redução do volume utilizado.

§ 1º A redução na fatura em caso de volume atípico por vazamento oculto é limitada a uma ocorrência a cada 12 (doze) meses, a contar do mês seguinte em que foi medido o último volume atípico.

§ 2º Para o faturamento de serviços de abastecimento de água, a redução deve corresponder a 50% (cinquenta por cento) do volume registrado acima do volume médio e somente deve ter efeito sobre a fatura do mês correspondente ao registro da ocorrência de volume atípico.

§ 3º Para o faturamento de serviços de esgotamento sanitário, o volume faturado deve corresponder ao volume médio.

§ 4º Se o calendário de faturamento tiver sido descumprido pelo prestador de serviços, postergando a identificação do volume atípico, em caso de vazamento oculto comprovado e reparado, a redução a que tem direito o usuário deve ser aplicada ao volume utilizado durante o intervalo entre a leitura anterior do hidrômetro e a que detectou o volume atípico.

§ 5º Caso o usuário tenha efetuado o pagamento da fatura original calculada sobre o volume atípico total causado por vazamento oculto antes da comprovação da

ocorrência e do reparo do problema e aplicação da redução a que tem direito, o prestador de serviços deve providenciar a devolução dos valores pagos a maior por meio de desconto na próxima fatura.

§ 6º Caso a devolução de que trata o § 5º não seja efetuada integralmente na primeira fatura após a comprovação da ocorrência e do reparo do vazamento oculto, a devolução deve ocorrer na(s) fatura(s) subsequente(s) observando a correção monetária e juros previstos na seção VII do capítulo VI desta Resolução.

Art. 81. Na hipótese de verificação de volume atípico para usuários de áreas afetadas por medidas de racionamento e não havendo irregularidade por parte do usuário, o prestador de serviços deve aplicar uma redução sobre o volume utilizado para fins de faturamento durante a vigência dessas medidas.

§ 1º A redução prevista no *caput* será igual à metade do volume que exceder o volume médio.

§ 2º A redução prevista no *caput* não se aplica para os casos em que o volume atípico já estava sendo verificado antes do início das medidas de racionamento.

§ 3º Na hipótese da emissão de faturas sem observância do disposto neste artigo, o prestador de serviços deve providenciar a devolução dos valores pagos a maior por meio de desconto na próxima fatura.

§ 4º Caso a devolução de que trata o § 1º não seja efetuada integralmente na fatura seguinte, a devolução deve ocorrer na(s) fatura(s) subsequente(s) observando a correção monetária e juros previstos na seção VII do capítulo VI desta Resolução.

Seção IV - Tarifas

Art. 82. A tabela tarifária aplicada ao volume faturado dos usuários é definida em resolução específica para cada prestador de serviços.

§1º A resolução que autoriza a tabela tarifária vigente será publicada no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais e disponibilizada no sítio eletrônico da ARSAE-MG e do prestador de serviços.

§2º O prestador de serviços deve disponibilizar em seu sítio eletrônico informações simplificadas sobre a composição das tarifas, indicando o sítio eletrônico da ARSAE-MG

para informações mais detalhadas sobre os cálculos realizados para a determinação das tarifas.

Art. 83. A tabela tarifária pode ser alterada por revisões ou reajustes tarifários calculados pela ARSAE-MG.

§ 1º As revisões tarifárias devem ser estabelecidas pela ARSAE-MG com critérios próprios para cada prestador de serviços e devem ser objeto de audiência ou consulta pública.

§ 2º Os reajustes tarifários devem ser calculados conforme metodologia definida em Resolução específica, podendo ser complementada com regras estabelecidas em revisão tarifária.

§ 3º A tabela tarifária alterada deve vigorar a partir de 30 (trinta) dias corridos a contar da publicação da Resolução que a autoriza, não incidindo sobre os volumes utilizados fora de sua vigência.

§ 4º Nos casos em que o ciclo de faturamento abranger a vigência de duas tabelas tarifárias diferentes, o faturamento deve considerar o volume utilizado *pro rata die*.

Art. 84. O prestador de serviços deve observar regras estabelecidas pela ARSAE-MG a respeito de subsídios tarifários e não tarifários.

Art. 85. O prestador de serviços pode conceder descontos tarifários a determinado grupo de usuários.

§ 1º Os critérios para definição dos grupos devem ser submetidos à ARSAE-MG para homologação.

§ 2º O desconto concedido não deve ser considerado na composição da tarifa e não deve integrar pleito de reajuste ou revisão tarifária.

§ 3º O prestador de serviços não pode conceder desconto a usuário específico, desconto a usuários inadimplentes e isenções totais de pagamento de faturas.

Art. 86. Quando do início ou retomada da prestação dos serviços na localidade ou município, o prestador de serviços deve comunicar aos usuários a respeito da consequente alteração de cobrança de tarifas.

§ 1º A comunicação deve ser curta e em linguagem acessível, contendo no mínimo:

I - o motivo da alteração de cobrança;

II - no caso dos serviços de esgotamento sanitário, o percentual da tarifa de coleta e/ou tratamento em relação à tarifa de água;

III - informação de que a redução do volume utilizado de água pode diminuir o impacto provocado pela tarifa de esgotamento sanitário;

IV - no caso do serviço de tratamento de esgoto, esclarecimento de que a tarifa é aplicada apenas aos usuários que têm seu esgoto encaminhado para uma estação de tratamento;

§ 2º No caso de início da prestação de serviços, a comunicação a que se refere o *caput* deve ser feita, no mínimo, mediante 2 (dois) avisos formais dirigidos a cada usuário, no endereço que consta no cadastro comercial do prestador de serviços, nos 2 (dois) meses anteriores à alteração da cobrança.

§ 3º No caso de retomada da prestação de serviços, a comunicação a que se refere o *caput* deve ser feita, no mínimo, mediante 1 (um) aviso formal dirigido a cada usuário, no endereço que consta no cadastro comercial do prestador de serviços, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência.

§ 4º A comunicação a que se refere o § 3º deste artigo fica dispensada no caso de retomada da prestação do serviço em período inferior a 3 (três) meses da sua suspensão.

§ 5º Quando o usuário já utilizar algum serviço do prestador de serviços, as comunicações devem ser feitas de forma destacada na fatura dos meses anteriores à alteração da cobrança, podendo ser anexadas a ela, sendo vedada a disposição de mensagens publicitárias.

§ 6º No caso de novos usuários, as comunicações devem ser feitas por meio de correspondência específica.

§ 7º A ausência da comunicação do prestador de serviços aos usuários, conforme os procedimentos descritos neste artigo, impede a efetivação da alteração da cobrança.

§ 8º O prestador de serviços pode promover, em caráter complementar, a divulgação da alteração da cobrança em meios de comunicação de massa, nas unidades de

atendimento presencial, em associações e entidades de classe e outros veículos cabíveis.

§ 9º As alterações de cobrança de que trata o *caput* devem ser comunicadas por ofício ao Prefeito Municipal, ao Presidente da Câmara Municipal e ao Ministério Público da Comarca, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias corridos, exceto em situações extraordinárias devidamente justificadas.

§ 10. Nas comarcas onde houver mais de um promotor de justiça, a comunicação deve ser feita aos responsáveis das áreas de direito do consumidor, meio ambiente e patrimônio público.

Seção V - Faturamento pelos serviços prestados

Art. 87. Somente pode ser cobrado o serviço efetivamente prestado, salvo a tarifa fixa, instituída em função da disponibilização da estrutura do serviço para a unidade usuária.

Parágrafo único. Mesmo que o usuário realize tratamento prévio do esgoto escoado pela rede de coleta do prestador de serviços, deve ser cobrada a tarifa correspondente aos serviços com os quais a unidade usuária é atendida.

Art. 88. O volume faturado de água corresponde ao volume utilizado de água, salvo quando não for possível a realização da leitura ou em caso de sua inconsistência, quando previsto volume mínimo ou disposto em contrário em contrato de prestação de serviço.

Parágrafo único. Quando houver abastecimento de água simultaneamente pelo prestador de serviços e por fonte própria, o faturamento de água deve considerar exclusivamente o volume originário do sistema do prestador de serviços.

Art. 89. O volume faturado de esgoto corresponde ao volume faturado de água, exceto:

I - quando houver uso de água oriunda de fonte própria escoada pela rede de esgoto;

II - em caso de usuário que usa a água como insumo e for comprovado que menos de 50% (cinquenta por cento) do volume de água escoa pela rede de esgoto;

§ 1º No caso do inciso I, para determinar o volume faturado de esgoto, o prestador de serviços deve instalar medidor na fonte própria de abastecimento de água e somar este volume ao volume utilizado de água proveniente do sistema público.

§ 2º No caso do inciso II, o volume faturado de esgoto deve ser inferior ao volume utilizado de água em percentual acordado entre prestador de serviços e usuário.

§ 3º Caso prestador de serviços e usuário não cheguem a um acordo, o usuário pode apresentar reclamação à Ouvidoria do prestador de serviços e, se não ficar satisfeito, pode fazer reclamação junto à Ouvidoria da ARSAE-MG.

Seção VI - Fatura

Art. 90. A cobrança dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e de serviço não tarifado deve ser realizada por meio de fatura.

§ 1º A fatura deve ser entregue ao usuário de acordo com o calendário anual de faturamento elaborado e divulgado pelo prestador de serviços.

§ 2º O calendário de faturamento deve ser fixado de maneira a manter 1 fatura referente a cada mês do ano.

§ 3º O prestador de serviços deve oferecer ao usuário, para escolha, no mínimo 6 (seis) datas de vencimento da fatura, distribuídas ao longo do mês.

§ 4º O usuário deve escolher a data de vencimento da fatura na ocasião do pedido de ligação e pode alterá-la quando desejar, observado o limite de 3 (três) alterações por ano civil.

§ 5º O prestador de serviços deve oferecer ao usuário as opções de emissão da fatura por meio impresso ou digital, ambas de forma gratuita ao usuário.

§ 6º Mesmo que o usuário opte por receber a fatura impressa, o prestador de serviços deve disponibilizar a emissão da fatura através de seu sítio eletrônico de forma gratuita ao usuário.

§ 7º O prestador de serviços deve emitir a 2ª (segunda) via da fatura por meio impresso ou digital, sem ônus para o usuário, no caso de problema na emissão da via original.

§ 8º Em caso de perda da 1ª (primeira) via pelo usuário, o prestador de serviços pode cobrar pela emissão de 2ª (segunda) via da fatura por meio impresso, cujo preço deve estar homologado na tabela de serviços não tarifados.

Art. 91. As faturas devem ser entregues com antecedência mínima, em relação à data de vencimento, de:

I - 10 (dez) dias corridos para usuários com unidades das categorias social, residencial e pública;

II - 5 (cinco) dias corridos para usuários que tiverem apenas unidades das categorias comercial e industrial.

Art. 92. A fatura deve conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - nome do usuário;

II - endereço do usuário;

III - número de identificação do usuário;

IV - categoria tarifária da(s) unidade(s) usuária(s);

V - número do hidrômetro;

VI - leitura anterior e atual do hidrômetro;

VII - data da leitura anterior e atual do hidrômetro;

VIII - data prevista para próxima leitura;

IX - volume utilizado de água no período;

X - percentual da tarifa de esgoto utilizado para faturamento em relação à tarifa de água;

XI - critério de determinação do volume faturado de água, caso não seja possível obter o volume utilizado;

XII - data da emissão, da apresentação e do vencimento da fatura;

XIII - histórico do volume utilizado de água nos últimos 12 (doze) ciclos e o volume médio;

XIV - discriminação dos serviços prestados, com seus respectivos valores, inclusive mediante descrição das atividades executadas no âmbito do serviço de esgotamento sanitário, nos termos do artigo 9º do Decreto Federal nº 7.217, de 2010;

XV - detalhamento do faturamento por categoria e faixas de consumo, com volumes faturados de água e de esgoto, tarifas aplicadas e valores relativos às tarifas fixas, quando houver;

XVI - descontos concedidos, quando houver;

XVII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XVIII - multa, juros e atualização monetária;

XIX - valor total a pagar;

XX - aviso de débito pendente, com a identificação do mês das faturas vencidas e não pagas até o mês de competência;

XXI - informações mensais sobre a qualidade da água para consumo humano, conforme estabelecido no Decreto Presidencial nº 5.440/2005;

XXII - números de atendimento telefônico do prestador de serviços, informando explicitamente quando a ligação for gratuita, da Ouvidoria do prestador de serviços, quando houver, da Ouvidoria da ARSAE-MG, com tamanho de fonte regressivo, nesta ordem, sendo os de contato com o prestador de serviços em negrito;

XXIII - os endereços eletrônicos do prestador de serviços e da ARSAE-MG;

XXIV - aviso de reajuste ou revisão tarifária, com a data de início de sua vigência, o percentual do efeito tarifário médio e o número da Resolução autorizativa da ARSAE-MG; e

XXV - aviso de consultas e audiências públicas e quaisquer outras determinações realizadas pela ARSAE-MG.

Parágrafo único - É vedada a cobrança na fatura de serviço não diretamente ligado ao setor de saneamento básico, exceto a cobrança decorrente de doação ou pela prestação de natureza assistencial, social, educacional ou de saúde, quando autorizada pelo usuário.

Art. 93. O prestador de serviços deve encaminhar ao usuário declaração de quitação anual de débitos nos termos da Lei Federal nº 12.007/2009, por ocasião do encaminhamento da fatura a vencer no mês de maio do ano seguinte ou no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores.

§ 1º A pessoa física ou jurídica que não for mais o usuário responsável pela fatura quando da emissão da declaração de quitação anual de débitos, pode solicitá-la ao prestador de serviços.

§ 2º O prestador de serviços deve disponibilizar o serviço de emissão da declaração de quitação anual de débitos através de seu sítio eletrônico de forma gratuita para o interessado.

Art. 94. O prestador de serviços pode incluir na fatura outras informações pertinentes aos serviços prestados, tais como campanha de educação sanitária e de conservação e preservação ambiental, desde que não interfiram no fornecimento das informações obrigatórias, sendo vedada a veiculação de mensagem político-partidária, de propaganda comercial e de natureza religiosa.

Art. 95. A fatura pode ser cancelada ou alterada a pedido do usuário ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I - demolição de edificação;

II - fusão de unidades usuárias; e

III - destruição total ou parcial do imóvel em virtude de incêndio, alagamento ou outra causa que inviabilize seu uso.

Seção VII - Diferenças apuradas e cobrança de valor devido

Art. 96. O usuário pode formalizar questionamento acerca dos valores faturados em qualquer canal de atendimento do prestador de serviços.

§ 1º Quando o objeto de reclamação não puder ser apurado imediatamente, a cobrança da fatura deve ficar suspensa até a solução da reclamação.

§ 2º Caso haja suspensão da cobrança e após esclarecido o questionamento, o prestador de serviços deve emitir nova fatura, sem custo para o usuário, com antecedência mínima de acordo com o art. 91.

Art. 97. Em caso de pagamento em duplicidade da fatura, o valor deve ser devolvido em até 30 (trinta) dias corridos a contar da data de solicitação do usuário, com correção pela taxa Selic a partir da data de solicitação quando o procedimento de devolução não for realizado no mesmo dia.

§ 1º O prestador de serviços deve instituir processo para identificação de ocorrência de pagamento em duplicidade.

§ 2º Deve ser considerada erro injustificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo no prazo fixado no *caput*, ensejando o pagamento em dobro do valor da devolução devida.

Art. 98. Em caso de ausência de emissão da fatura ou de emissão com valor incorreto sem culpa do usuário, o prestador de serviços deve observar o seguinte procedimento:

I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do usuário das quantias não recebidas, sem acréscimos, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento;

II - faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário, na(s) fatura(s) imediatamente posterior(es) à constatação, das quantias recebidas indevidamente, corrigidas pela Taxa Selic, observado o prazo de prescrição do Código Civil Brasileiro.

§ 1º Na hipótese do inciso I, o prestador de serviços deve parcelar o débito pelo dobro do período apurado, incluindo as parcelas nas faturas subsequentes.

§ 2º No caso do inciso II, o prestador de serviços deve providenciar a devolução por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano claramente justificável.

§ 3º Caso o valor a devolver seja superior ao valor da fatura, o crédito remanescente deve ser compensado nos ciclos de faturamento subsequentes.

§ 4º Na hipótese da devolução de valores aos usuários se dar em parcelas, o prestador de serviços deve aplicar o desconto integral das faturas até que se complete a devolução, atualizando o saldo devedor de cada mês pela Taxa Selic.

§ 5º Quando houver solicitação específica do usuário, a devolução prevista no inciso II deve ser efetuada por depósito bancário identificado ou ordem de pagamento no prazo de até 10 (dez) dias úteis.

§ 6º A diferença apurada deve ser calculada em base mensal de faturamento.

Art. 99. Em caso de emissão da fatura com valor incorreto por culpa do usuário, o prestador de serviços deve observar os seguintes procedimentos:

I - faturamento a menor: providenciar a cobrança do usuário das quantias não recebidas, corrigidas pela Taxa Selic, observado o prazo de prescrição do Código Civil Brasileiro;

II - faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário, na(s) fatura(s) imediatamente posterior(es) à constatação, das quantias recebidas indevidamente, sem acréscimos, observado o prazo de prescrição do Código Civil Brasileiro.

Parágrafo único. A diferença apurada deve ser calculada em base mensal de faturamento.

Art. 100. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deve informar ao usuário por meio de lançamento específico na fatura ou por correspondência, constando, em ambos os casos, a descrição do ocorrido e os procedimentos adotados para a compensação do faturamento.

§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou devolução dos respectivos valores, o usuário pode apresentar reclamação por escrito, ao prestador de serviços, em até 30 (trinta) dias corridos.

§ 2º Na hipótese do § 1º, o prestador de serviços deve comunicar ao usuário por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, o resultado da análise da reclamação, podendo enviar, se for o caso, a respectiva fatura de ajuste do faturamento, com antecedência mínima de acordo com o art. 91.

§ 3º Persistindo a discordância em relação às providências adotadas, o usuário pode contatar a Ouvidoria do prestador de serviços, quando houver, a qual deve instaurar processo para a sua apuração.

§ 4º A Ouvidoria do prestador de serviços deve comunicar ao usuário, em até 30 (trinta) dias corridos, as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas, cientificando-o sobre a possibilidade de contatar diretamente a Ouvidoria da ARSAE-MG, caso persista a discordância.

§ 5º Na hipótese de ajuste de cobrança devido a reclamação do usuário, considerada procedente, e se a fatura contestada não tiver sido paga, o prestador de serviços deve cancelar a fatura contestada e providenciar a emissão de nova fatura, com antecedência mínima de acordo com o art. 91.

Seção VIII - Cobrança por serviço não tarifado

Art. 101. O prestador de serviços pode ofertar os serviços e cobrar os valores compreendidos na tabela de serviços não tarifados, homologada pela ARSAE-MG em Resolução específica.

§ 1º Para a homologação prevista no *caput*, os preços dos serviços não tarifados serão avaliados pela ARSAE-MG observando, dentre outros critérios, documentação comprobatória que justifique os custos apresentados pelo prestador de serviços, a ser encaminhada junto ao pedido de homologação.

§ 2º Os prazos dos serviços não tarifados devem obedecer às determinações desta Resolução ou, caso não haja delimitação pela ARSAE-MG, devem ser propostos pelo prestador de serviços no pedido de homologação da tabela mencionada no *caput*.

§ 3º Caso a prestação dos serviços solicitados descumpra o prazo previsto na tabela sem justificativas, o prestador de serviços não pode efetuar a cobrança.

§ 4º Os serviços cuja natureza não permite definir prazos devem ser acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

§ 5º A efetivação da cobrança por realização de qualquer serviço, exceto religação de urgência, obriga o prestador de serviços a disponibilizá-lo a todos os usuários atendidos dentro do mesmo município.

§ 6º O prestador de serviços deve manter, por período mínimo de 120 (cento e vinte) meses, o registro do valor cobrado e pago, do horário e data da solicitação e da execução do serviço, exceto de emissão de 2ª (segunda) via da fatura.

§ 7º O prestador de serviços deve oferecer opções de parcelamento no pagamento do serviço não tarifado.

§ 8º Para os usuários da categoria social devem ser criadas condições especiais de parcelamento de acordo com sua capacidade de pagamento.

Capítulo VII – Medição individualizada

Art. 102. A medição individualizada de que trata este capítulo se refere àquela cuja leitura dos hidrômetros individuais é realizada pelo prestador de serviços ou preposto do condomínio, com emissão de fatura pelo prestador para cada unidade usuária, mediante solicitação e cumprimento dos requisitos técnicos pelos usuários.

Parágrafo único. As disposições deste capítulo não se aplicam aos casos de medição individualizada realizada de forma independente pelos condomínios, aos quais cabe a responsabilidade sobre a leitura dos hidrômetros individuais e sobre o rateio dos valores, sendo o prestador de serviços responsável apenas pela leitura e faturamento do hidrômetro principal.

Art. 103. A medição individualizada deve ser instalada e realizada mediante solicitação dos usuários, desde que sejam atendidos os requisitos técnicos estabelecidos pelo prestador de serviços.

Art. 104. Os requisitos técnicos para a instalação e realização da medição individualizada devem ser estabelecidos pelo prestador de serviços, nos termos de legislação estadual e municipal vigente.

§ 1º Os requisitos técnicos a que se refere o caput não poderão fazer distinção injustificada entre as regras de leitura e faturamento de unidades usuárias em diferentes tipos de edificação, inclusive em condomínios verticais, independentemente do número de pavimentos, desde que não haja restrições de acesso.

§ 2º Os requisitos técnicos definidos pelo prestador de serviços para a instalação de medição individualizada devem ser submetidos à ARSAE-MG para homologação em até 90 (noventa) dias da publicação desta Resolução, acompanhados das justificativas pertinentes.

§ 3º O prestador de serviços deve apresentar em seu sítio eletrônico os requisitos técnicos homologados pela ARSAE-MG e os procedimentos a serem seguidos pelos usuários interessados em solicitar a instalação de medição individualizada.

Art. 105. A instalação de medição individualizada deve ser efetivada para a totalidade das unidades usuárias que usufruem da ligação compartilhada.

Parágrafo único. Para efeito de faturamento e cobrança da água e do esgoto de uso comum, considera-se também como uma unidade usuária o próprio condomínio ou o conjunto habitacional.

Art. 106. A adequação necessária nas instalações prediais para possibilitar a medição individualizada deve ser executada e custeada pelo usuário.

Art. 107. A aquisição, instalação e manutenção dos hidrômetros necessários à implementação da medição individualizada é de responsabilidade do prestador de serviços e deve seguir o disposto na Seção V do Capítulo V desta Resolução.

Parágrafo único. O custo da aquisição e instalação dos hidrômetros individuais será arcado pelo solicitante em valor constante da tabela de serviços não tarifados do prestador, homologada pela ARSAE-MG, que deverá prever valores diferenciados conforme tecnologia empregada.

Art. 108. O prestador de serviços ou preposto do condomínio deve realizar mensalmente a leitura do hidrômetro principal e dos hidrômetros individuais para apuração dos respectivos volumes utilizados de água.

§ 1º A leitura dos hidrômetros individuais pode ser visual ou remota.

§ 2º Admite-se a possibilidade de que o preposto do condomínio informe ao prestador de serviço os dados da leitura dos hidrômetros individuais, conforme acordado com o condomínio previamente.

§ 3º A diferença apurada entre o volume utilizado no hidrômetro principal e a soma dos volumes medidos nos hidrômetros individuais, positiva ou negativa, deve ser cobrada separadamente em fatura própria do condomínio ou conjunto habitacional como um todo, prevalecendo o volume utilizado no hidrômetro principal.

§ 4º Em caso de impedimento para realização da leitura dos hidrômetros individuais, as faturas individuais de que trata o *caput* do art. 102 deverão conter aviso sobre o motivo de não ter sido realizada a leitura individual naquele mês.

Art. 109. Instalada a medição individualizada pelo prestador de serviços, cada unidade usuária passa a ser considerada como um usuário independente para fins de faturamento e cobrança, sendo emitida uma fatura para cada unidade.

§ 1º As unidades usuárias mencionadas no *caput* podem ter o serviço de abastecimento de água suspenso individualmente caso se enquadrem em uma das situações previstas no art. 110.

§ 2º As unidades usuárias mencionadas no *caput* podem solicitar o desligamento individual do seu ramal interno, observando o disposto nos art. 123 e art. 124 desta Resolução.

Capítulo VIII - Restrições à prestação do serviço (suspensão, religação, situações especiais)

Seção I - Suspensão

Art. 110. A prestação do serviço de abastecimento de água pode ser suspensa, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

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

II - revenda ou abastecimento de água a terceiros;

III - ligação clandestina ou religação à revelia do prestador de serviços;

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

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

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

VII - quando impedida a realização de leitura por 6 (seis) ciclos consecutivos;

VIII - quando impedida a instalação do hidrômetro, mesmo havendo viabilidade técnica, após 6 (seis) ciclos de faturamento;

IX - fusão de ramais prediais de água;

X - lançamento na rede pública de esgotos que exijam tratamento prévio;

XI - inadimplemento do usuário acerca do pagamento da fatura relativa à prestação de serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário ou de serviço não tarifado, observadas as condições do art. 115.

Parágrafo único. No caso de condomínio ou conjunto habitacional com medição individualizada pelo prestador de serviços nos termos do Capítulo VII, a suspensão é aplicável tanto ao hidrômetro principal quanto aos hidrômetros individuais.

Art. 111. É vedado ao prestador de serviços suspender a prestação dos serviços de esgotamento sanitário, excetuando-se perante as situações que promovam risco à segurança de pessoas e bens, incluindo a saúde da população e de trabalhadores dos serviços em referência.

Seção II - Inadimplemento

Art. 112. Na hipótese de atraso no pagamento da fatura emitida pelo prestador de serviços, faculta-se a cobrança de multa e correção pela Taxa Selic.

§ 1º A cobrança de multa deve observar o percentual máximo de 2% (dois por cento).

§ 2º A multa e os juros de mora devem incidir sobre o valor total da fatura, excetuando-se as multas e os juros de períodos anteriores e os valores relativos às contribuições ou doações de interesse social.

§ 3º Havendo disposições contratuais pactuadas entre o prestador de serviços e usuário, estabelecendo condições diferenciadas, deve prevalecer o pactuado, limitado ao estabelecido neste artigo.

§ 4º O usuário inadimplente não deve ser inscrito em serviço de proteção ao crédito.

§ 5º A falta de recebimento da fatura não dispensa o usuário de seu pagamento.

Art. 113. O prestador de serviços pode parcelar o débito existente decorrente da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, segundo critérios estabelecidos em normas internas, firmando com o usuário um acordo de pagamento de dívida que deve estabelecer, no mínimo, a forma de cobrança e seu respectivo valor.

§ 1º O prestador de serviços deve alertar o usuário que o não pagamento das faturas relativas ao acordo de pagamento de dívida pode ocasionar a suspensão do abastecimento de água, nos termos do art. 115 desta Resolução.

§ 2º Os termos do acordo de pagamento de dívida referentes a multa, juros e atualização monetária devem ser limitados ao estabelecido no art. 112 desta Resolução.

§ 3º Quando houver débitos decorrentes da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário de usuários da categoria social, o prestador de serviços deve criar condições especiais de parcelamento de acordo com a capacidade de pagamento dos usuários.

Art. 114. Quando o usuário tiver débitos para com o prestador, decorrentes da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, o prestador de serviços pode restringir os seguintes serviços, até que seja quitado o débito:

I - ligação ou religação;

II - alteração contratual ou alteração do usuário no cadastro comercial; e

III - aumento de vazão, contratação de serviços não tarifados ou abastecimento alternativo.

Parágrafo único. O prestador de serviços não pode restringir os serviços previstos neste artigo devido a débito que não tenha sido autorizado pelo usuário.

Art. 115. A prestação do serviço de abastecimento de água pode ser suspensa mediante o inadimplemento do usuário.

§ 1º A suspensão dos serviços de abastecimento de água não deve ser feita de sexta-feira a domingo, na véspera e em feriado nacional, estadual ou municipal.

§ 2º O aviso de suspensão do abastecimento de água deve ser feito de forma destacada na fatura seguinte ao débito ou em forma de carta ou anexo à fatura, garantido o sigilo do usuário.

§ 3º O prestador de serviços pode executar a suspensão do abastecimento de água somente a partir de 30 (trinta) dias corridos a contar do aviso disposto no § 2º deste

artigo, sendo necessário novo aviso se a suspensão não for executada em até 90 (noventa) dias corridos dessa mesma data.

§ 4º A apresentação da quitação do débito à equipe responsável pela execução da suspensão do abastecimento de água, no momento precedente ao ato, impede sua efetivação.

§ 5º O pagamento de fatura referente ao período posterior não implica a quitação dos débitos anteriores.

Art. 116. O usuário tem o direito de comprovar quando efetivamente assumiu a ligação, eximindo-se da responsabilidade por débitos anteriores referentes ao imóvel em questão.

Parágrafo único. A obrigação de pagamento de débitos de faturas de água e esgoto tem caráter pessoal.

Seção III - Suspensão indevida

Art. 117. Em caso de suspensão indevida, sendo aquela que não estiver amparada nesta Resolução ou que foi feita a partir de constatação equivocada das hipóteses previstas no art. 110, o prestador de serviços deve:

I - efetuar a religação no prazo máximo de 12 (doze) horas, sem ônus para o usuário, a partir da constatação do prestador de serviços ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro;

II - creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, valor que perfaça o dobro do faturamento referente ao período de suspensão calculado pelo volume médio, sem prejuízo do direito de ser ressarcido de eventuais perdas e danos devidamente comprovados.

Seção III - Religação

Art. 118. Cessado o motivo da suspensão do serviço de abastecimento de água, o prestador de serviços deve restabelecer os serviços de abastecimento de água em até 2 (dois) dias corridos, a contar da solicitação pelo usuário.

Parágrafo único. O custo da religação deve ser arcado pelo usuário, salvo a hipótese do art. 117.

Art. 119. Caso disponha de serviço de religação de urgência, caracterizada pelo prazo máximo de 12 (doze) horas entre a solicitação do usuário e sua efetivação, o prestador de serviços deve:

I - informar ao usuário o valor a ser cobrado e os prazos vigentes para as religações normais e as de urgência;

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

III - oferecer este serviço gratuitamente para os usuários que tenham sofrido a suspensão indevida.

Art. 120. A execução da religação de água condiciona-se à conexão à rede de esgoto quando esta estiver disponível e o usuário ainda não estiver conectado, observadas as mesmas exceções dispostas nos incisos do art. 31.

Seção IV - Situações especiais

Art. 121. Em caso de restrição da oferta de água pelo serviço de abastecimento, o prestador de serviços pode adotar, além das medidas previstas no plano de emergência e contingência, medidas de cunho tarifário e não tarifário estabelecidas pela ARSAE-MG para incentivar a redução do consumo de água.

Art. 122. Em situações extraordinárias, quando for impossível ou economicamente inviável a aplicação dos critérios técnicos definidos em Resolução, o prestador de serviços pode propor solução alternativa a fim de viabilizar a prestação dos serviços.

Capítulo IX - Extinção da relação contratual

Art. 123. A extinção da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário ocorre:

I - por ação do usuário, observadas as obrigações previstas em contrato, mediante:

a) pedido de desligamento do ramal externo de água;

b) pedido de desligamento do ramal interno de água, no caso de medição individualizada pelo prestador de serviços;
c) alteração do usuário no cadastro comercial; ou
d) inativação de fonte alternativa de água, quando o usuário utiliza apenas os serviços de esgotamento sanitário do prestador.

II - por ação do prestador de serviços, quando concluído o prazo concedido para ligação temporária.

Parágrafo único. Ocorrendo a extinção da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário, o prestador de serviços deve emitir e entregar ao usuário declaração de quitação de débito, nos termos do disposto no art. 93 desta Resolução.

Art. 124. O faturamento deve ser integralmente suspenso no momento da interrupção do serviço público de abastecimento de água solicitada pelo usuário.

§ 1º Nos casos de desligamento promovido por solicitação do usuário, a fatura referente ao volume utilizado final deve vencer no 5º (quinto) dia útil após a data de emissão.

§ 2º Os custos da execução do desligamento devem ser arcados pelo solicitante, em valor constante da tabela de serviços não tarifados do prestador de serviços homologada pela ARSAE-MG.

§ 3º O disposto no *caput* não se aplica para o faturamento do serviço de esgotamento sanitário no caso de usuário com fonte alternativa de água ativa.

Capítulo X - Disposições finais e transitórias

Art. 125. As determinações da ARSAE-MG podem ocasionar gastos ao prestador de serviços que ainda não são contemplados nas tarifas, denominados custos regulatórios, que podem ser compensados no reajuste ou revisão tarifária seguinte, desde que devidamente comprovados pelo prestador de serviços.

Art. 126. Fica revogada a Resolução ARSAE-MG nº 38/2013.

Art. 127. Fica revogada a Resolução ARSAE-MG nº 40/2013.

Art. 128. Fica revogada a Resolução ARSAE-MG nº 44/2014.

Art. 129. Fica revogada a Resolução ARSAE-MG nº 53/2014.

Art. 130. Ficam revogados os parágrafos 1º e 2º do art. 13 da Resolução ARSAE-MG nº 68/2015.

Art. 131. Fica revogada a Resolução ARSAE-MG nº 80/2016.

Art. 132. Esta Resolução entra em vigor em 180 (cento e oitenta) dias a partir da data de sua publicação.

Belo Horizonte, 11 de novembro de 2019.

Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso

Diretor Geral

Anexo I - Parâmetros e fórmulas para o cálculo do volume presumido

(a que se refere o art. 73 desta resolução)

Tabela de classificação de ramo de atividade e determinação de volume presumido

Cód.	Ramo de atividade (RA)	Unidade	Consumo de água em litros/dia por unidade (Ld)
1	Academias	aluno	15
2	Açougues e peixarias	m²	15
3	Agências de carros	veículo	50
4	Alojamento	pessoa	80
5	Ambulatório e posto de saúde	pessoa	25
6	Apart-hotel	leito	120
7	Hotéis	leito	120
8	Motéis	leito	120
9	Asilos e orfanatos	pessoa	150
10	Bar tipo A - com 2 ou mais banheiros	m²	17
11	Bar tipo B - 1 banheiro ou instalações precárias	m²	6
12	Casas e apartamentos residenciais acima de 300m² de área construída	pessoa	400
13	Casas e apartamentos residenciais até 100m² de área construída	pessoa	150
14	Casas e apartamentos residenciais de 101 até 200m² de área construída	pessoa	200
15	Casas e apartamentos residenciais de 201 até 300m² de área construída	pessoa	300
16	Casas populares em conjuntos habitacionais	pessoa	80
17	Cavalariças, canis, parques de exposições agropecuárias	animal	100
18	Centro Comunitário, salão p/ reuniões e similares	m²	2
19	Cinemas, teatros, circos, parques e feiras de exposições	lugar	2
20	Clubes recreativos	sócio	25
21	Construções	m² (área construída do projeto)	5
22	Consultórios e clínicas de atendimento	pessoa	25
23	Creches e berçários	pessoa	50
24	Depósitos e galpões em geral	funcionário	70
25	Edificação em Desnível de Terreno - Esgoto Parcial	pessoa	100
26	Edifícios comerciais - públicos	pessoa	50
27	Empresas de concreto	caminhão	2.700

Cód.	Ramo de atividade (RA)	Unidade	Consumo de água em litros/dia por unidade (Ld)
28	Escolas - externatos	aluno	50
29	Escolas - internatos	aluno	150
30	Escolas - semi-internatos	aluno	100
31	Escolas de natação	aluno	25
32	Escritórios	empregado	50
33	Estádios e ginásios esportivos (sem área gramada)	m²	1
34	Fábricas de bebidas (refrigerante, cerveja, suco)	litro de bebida produzida	5
35	Fábricas de gelo	kg de gelo produzido	2
36	Fábricas em geral (uso pessoal)	empregado	70
37	Floriculturas e hortaliças	m²	3
38	Garagens de ônibus (com lavagem de veículos)	veículo	400
39	Garagens de ônibus (sem lavagem de veículos)	veículo	50
40	Garagens e estacionamentos (sem lavagem de automóveis)	veículo	50
41	Hospitais	leito	250
42	Igrejas, templos religiosos	lugar	2
43	Indústrias em geral	empregado	70
44	Jardins, áreas verdes e gramados	m²	1,5
45	Laboratórios em geral	empregado	80
46	Lanchonetes	m²	9
47	Laticínios	litro de leite	4
48	Lava a jato	veículo	100
49	Lavanderias	kg de roupa seca	30
50	Lojas e salas comerciais	funcionário	50
51	Lotes Vagos	m²	0,08
52	Marmorarias	m²	5
53	Matadouros de animais de grande porte	cabeça abatida	300
54	Matadouros de animais de pequeno porte	cabeça abatida	150
55	Mercados	m²	5
56	Oficinas em geral	funcionário	70
57	Órgãos públicos diversos	funcionário	50
58	Panificadoras	funcionário	50
59	Postos de combustível com lava a jato	veículo	100
60	Presídio	preso	300
61	Quartéis	pessoa	150

Cód.	Ramo de atividade (RA)	Unidade	Consumo de água em litros/dia por unidade (Ld)
62	Repúblicas	leito	150
63	Restaurantes e similares	refeição	25
64	Saunas	pessoa	300
65	Shopping Centers	m²	6
66	Supermercados	m²	6
67	Terminais de passageiros (aeroportos, rodoviárias etc.)	m²	20
68	Outras atividades não previstas	m²	10

Fórmula para apuração do volume presumido de cada unidade usuária

$$VP_{Unidade\ usuária} = \sum_{RA=1}^{n} \frac{Q_{RA} * Ld_{RA} * dias}{1.000}$$

Em que:

$VP_{Unidade\ usuária}$ = Volume presumido de cada unidade usuária a ser utilizado para faturamento (m³/período de faturamento);

Q_{RA} = Quantidade da unidade do ramo de atividade;

Ld = Litros/dia para cada unidade do ramo de atividade;

dias = Número de dias referentes ao período de faturamento;

n = número de ramos de atividade existentes na unidade usuária.

Anexo II - Tabela das variações-limite para caracterização de volume atípico

(a que se refere a Seção III do Capítulo VI desta resolução)

Categoria	Faixas de Consumo	Variação Limite
Residencial & Social	0 - 3	75%
	>3 - 6	60%
	> 6 - 10	50%
	> 10 - 15	40%
	> 15 - 20	35%
	> 20 - 40	35%
	> 40 - 100	
	> 100 - 300	
	> 300	

Até 7 Unidades	8 Unidades ou mais
30%	60%
25%	25%
25%	20%

Categoria	Faixas de Consumo	Variação Limite
Comercial	0 - 3	70%
	>3 - 6	65%
	> 6 - 10	60%
	> 10 - 40	55%
	> 40 - 100	
	> 100	

Até 6 Unidades	7 Unidades ou Mais
45%	45%
35%	30%

Categoria	Faixas de Consumo	Variação Limite
Industrial	0 - 3	70%
	>3 - 6	70%
	> 6 - 10	65%
	> 10 - 20	60%
	> 20 - 40	55%
	> 40 -100	55%
	> 100 - 600	50%
	> 600	40%

Categoria	Faixas de Consumo	Variação Limite
Pública	0 - 3	75%
	>3 - 6	75%
	> 6 - 10	70%
	> 10 - 20	65%
	> 20 - 40	65%
	> 40 -100	60%
	> 100 - 300	55%
	> 300	45%