



RESOLUÇÃO Nº 12, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2019.

*** Publicação no DODF nº 228, de 02 de dezembro de 2019
Alterada pela Resolução nº 16, de 23 de dezembro de 2019.**

Altera as Resoluções nº 14, de 27 de outubro de 2011, nº 15, de 10 de novembro de 2011 e nº 6, de 26 de abril de 2019 e revoga a Resolução nº 10, de 19 de maio de 2017.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL – Adasa no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria Colegiada, observadas as competências legais e regimentais da Agência e considerando:

o disposto na Lei Distrital nº 5.321, de 06 de março de 2014, que institui o Código de Saúde do Distrito Federal;

as disposições contidas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

o disposto na Lei Distrital nº 6.272, de 08 de fevereiro de 2019, que revoga o art. 2º, § 1º, da Lei nº 442, de 10 de maio de 1993, que dispõe sobre a classificação de Tarifas dos Serviços de Água e Esgotos do Distrito Federal e produz efeitos financeiros a partir do exercício financeiro subsequente;

o que dispõe a Lei Federal nº 13.726, de 08 de outubro de 2018, que racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação;

o que estabelece a Portaria de Consolidação nº 5, de 28 de setembro de 2017, que consolida as normas sobre as ações e os serviços de saúde do Sistema Único de Saúde; e

as contribuições recebidas dos usuários e outros segmentos da sociedade, por meio da audiência pública realizada em 25 de novembro de 2019; Resolve:

Art. 1º. A Resolução nº 14, de 27 de outubro de 2011, que estabelece as condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Distrito Federal, passa a vigorar com as seguintes alterações:

Art. 1º Estabelecer, na forma que se segue, as disposições relativas à prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a serem observadas pelo prestador de serviços e usuários e disciplinar o relacionamento entre estes. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

“Art. 3º
.....

III – a operação, a manutenção, a renovação e a ampliação das instalações de captação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

IV – a operação, a manutenção, a renovação e a ampliação das instalações de coleta, transporte e tratamento do esgoto, e a disposição final dos efluentes líquidos, sólidos e gasosos; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

VI – o monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução, observados o contrato de concessão, o Plano de Exploração, o Plano Distrital de Saneamento Básico – PDSB e demais legislações que regem a matéria; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

VIII – a cortesia no atendimento aos usuários e a transparência nas informações para a defesa dos interesses individuais e coletivos. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

IX – a produção ou obtenção da água para atender seus consumidores ao menor custo efetivo, dentre as alternativas disponíveis. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

X – o atendimento da atual demanda dos serviços concedidos e também a implantação de novas instalações, bem como a ampliação e modificação das existentes, de modo a garantir o atendimento da futura demanda de seu mercado. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 2º (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

§ 3º (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

§ 4º (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

§ 5º O prestador de serviços deve disponibilizar livre acesso à Adasa, na integra, incluindo informações parciais, aos bancos de dados resultantes do monitoramento operacional dos seus sistemas, destinados à apuração dos controles de vazão e de qualidade relacionados aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

“Art. 6º O prestador de serviços deve observar o princípio da isonomia nas relações com os usuários, respeitando a legislação específica e as disposições tratadas nesta Resolução, em especial quanto à categoria residencial e classe residencial social. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 9º
.....
§ 2º
.....

III – adotar medidas para impedir o acesso de pessoas não autorizadas às unidades operacionais, sendo necessária a existência de dispositivos de aviso e proteção, nas referidas unidades, devidamente sinalizadas. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 10. O prestador de serviços assegurará pressão estática máxima nas tubulações distribuidoras de 40 mca (quarenta metros de coluna de água), podendo chegar a 50 mca (cinquenta metros de coluna de água) em áreas críticas, desde que devidamente justificado pelo prestador e autorizado pela ADASA, e a pressão dinâmica mínima, de 10 mca (dez metros de coluna de água), e ser referenciada ao nível do terreno. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 1º (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 2º A redução temporária de pressão abaixo do previsto no caput deste artigo em razão de obras de reparação, manutenção ou interconexão de novas redes por parte do prestador de serviços, exige deste a emissão de aviso prévio aos usuários e à ADASA nos termos do art.120, § 1º, exceto nos casos de serviços emergenciais de reparo, quando o prestador de serviços deverá observar o disposto no art.120, §2º (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 3º Nas tubulações sujeitas a transientes hidráulicos significativos, devem ser avaliadas as pressões máximas e mínimas de serviço, devendo o prestador de serviços prever dispositivos de proteção ao sistema, eliminando pressões negativas ou contaminação da rede ou risco de colapso. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 4º Trechos de condutos principais que não abastecem consumidores ou tubulações secundárias não estão sujeitos aos limites de pressão estabelecidos no caput, mas devem ser verificados quanto à estabilidade estrutural e à segurança sanitária. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 5º Sempre que possível, o prestador de serviços deve adotar as pressões estáticas entre 25 mca (vinte e cinco metros de coluna de água) e 30 mca (trinta metros de coluna de água), com o objetivo de diminuir perdas reais. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 11. É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações hidráulicas prediais da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega de água e antes do ponto de coleta de esgotos, observando o disposto no § 1º do Art. 32, no que couber. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 13. O usuário é responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do hidrômetro e de outros dispositivos do prestador de serviços instalados na unidade usuária. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 15. (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 16. O prestador de serviços deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial gratuito, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada o recebimento de solicitações e reclamações. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 1º Por estrutura adequada de atendimento presencial gratuito, entende-se aquela que: (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II – seja integrada por postos de atendimento, situados em locais estratégicos de fácil acesso e em diferentes regiões administrativas, mediante comunicação à ADASA para aprovação prévia de qualquer alteração do quantitativo e de tais locais. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 3º O prestador de serviços deverá atender prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato às pessoas amparadas por legislação específica. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 4º O período mínimo de atendimento presencial nas unidades deverá ser de 06 (seis) horas, contemplando o horário das 12h00 às 14h00, devendo o prestador dar ampla divulgação do horário de funcionamento. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 5º O tempo máximo de espera será de 20 (vinte) minutos, sendo tolerável atender em até 30 (trinta) minutos no máximo 10% dos usuários de um determinado dia. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 18 O prestador de serviços deve disponibilizar todas as informações solicitadas pelo usuário, referentes à prestação dos serviços, e monitorar o desempenho dos atendimentos, qualquer que seja a modalidade. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 19 Quando não for possível uma resposta imediata, o prestador de serviços deverá comunicar aos usuários no prazo máximo de 7 (sete) dias as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 1º O prestador de serviços deve informar o número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 20. O prestador de serviços deve dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone e por outros meios virtuais, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a solicitação ou a reclamação apresentada ser registrada e numerada em formulário próprio em meio digital. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 21. O prestador de serviços deve disponibilizar carta de serviços contendo, no mínimo, informações sobre solicitações, prazos para atendimentos, forma de utilização dos serviços, casos e procedimentos para suspensão dos serviços e orientações para apresentação de recursos, inclusive à ADASA. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

Parágrafo único. (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 22. Para conhecimento ou consulta do usuário, o prestador de serviços deve disponibilizar nos postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico ou em outros meios de comunicação, exemplares desta Resolução, do Código de Defesa do Consumidor, da Carta de Serviços aos Usuários e da Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 23. (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

I – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

III – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

Parágrafo único. (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 24.

.....
I - boas práticas para o consumo consciente de água potável; e (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II - esclarecimento sobre o uso adequado das instalações prediais hidrossanitárias da unidade usuária; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

III – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 27.
.....

V – situação verificada em campo for comprovadamente divergente da informação original prestada pelo usuário. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 29.
.....

§ 2º O prestador de serviços deverá notificar imediatamente a ADASA, por correio eletrônico, a ocorrência de situação de emergência na qual não consiga observar os prazos previstos no Anexo IV, sem prejuízo da comunicação prevista no art. 120, §2º. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 31. Toda edificação permanente urbana que esteja em uso e situada em logradouro público que disponha de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve ser ligada às mesmas, de acordo com o disposto no Código de Saúde do Distrito Federal – Lei nº 5.321, de 06 de março de 2014, e na Lei nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, salvo quando houver restrições legais, ambientais ou fundiárias específicas. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 1º No caso de imóvel localizado em logradouros desprovidos de rede pública coletora de esgotos sanitários, o atendimento de pedido de ligação de água será condicionado à disponibilidade de sistema de coleta, tratamento e destino final adequado de esgotos identificado e aprovado pelo prestador de serviços. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

“Art. 32.
.....

§ 2º O pedido de ligação será efetivado pelo usuário mediante assinatura de termo de solicitação, no qual fornecerá informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, e a apresentação preferencialmente de: (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

III – documento comprobatório da propriedade ou da posse do imóvel, tal como escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, ou instrumento público ou particular com firmas reconhecidas, ou na falta destes, declaração de residência no imóvel a que se refere o pedido de ligação. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 3º No ato do pedido de ligação, o prestador de serviços deverá informar ao usuário as condições de elegibilidade para obtenção do benefício da tarifa social. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

I - (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II - (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 4º Efetivado o pedido de ligação, o prestador de serviços deverá entregar ao usuário cópia do contrato de adesão ao serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 5º A execução de ligação de água ou de esgoto pelo prestador de serviços não implica em reconhecimento de direito de posse ou de propriedade do imóvel. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

§ 6º O prestador de serviços deverá observar, no que couber, o disposto na Lei nº 13.726, de 08 de outubro de 2018. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 33. Os órgãos e entidades do Poder Executivo com competência em programas habitacionais e de regularização fundiária de interesse social poderão formular pedido de ligações para atender unidades usuárias situadas em áreas contempladas por esses programas. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 2º Os usuários que se enquadrem no disposto neste artigo, deverão solicitar, ao prestador de serviço, o cadastramento da unidade usuária, observando o estabelecido no art. 32, no que couber. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 34. Quando o ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto estiver a uma distância máxima de 15 (quinze) metros das respectivas redes públicas e não houver necessidade de reforço de capacidade, o prestador de serviços fica obrigado a executar a ligação de água ou de esgoto nos prazos especificados no Anexo IV, e autorizado a lançar na fatura subsequente o preço do serviço de execução da ligação. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 35.
.....

§ 5º As ligações, redes e demais instalações resultantes das obras de que trata o § 2º serão transferidas pelo usuário ou empreendedor a título gratuito mediante assinatura de termo específico, que deve ser acompanhado dos cadastros técnicos dos sistemas, e passarão a integrar os sistemas públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso e poderão ser destinadas ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 6º No caso do sistema condominial de esgotamento sanitário os ramais internos ao lote devem continuar sob propriedade e responsabilidade do usuário. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

§ 7º (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

Art. 36.
.....

I – 30 (trinta) dias para estudo e análise da solicitação e emissão de relatório de viabilidade e condicionantes de atendimento, a serem observadas no projeto e na obra; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II – 30 (trinta) dias para analisar os projetos do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário quando elaborados pelo interessado; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

III – 30 (trinta) dias para elaborar projetos e orçamentos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras a serem realizadas pelo prestador de serviços; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

IV – 120 (cento e vinte) dias, a partir da data do pedido de ligação, para concluir as obras de pequeno porte, desde que exista viabilidade técnica, financeira e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento; e (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

V – 150 (cento e cinquenta) dias, a partir da data do pedido de ligação, para concluir as obras de médio porte, desde que exista viabilidade técnica, financeira e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 1º Os prazos, quando couber, devem ser contados cumulativamente e podem ser prorrogados por igual período mediante justificativa apresentada à ADASA, relacionada ao porte ou à complexidade do empreendimento. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 3º Na hipótese do inciso II, em havendo a necessidade de correções do projeto, um novo prazo de 30 (trinta) dias será estipulado para nova análise, e assim sucessivamente, até que o projeto se encontre em condições de aprovação. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 4º O prazo contido no inciso III tem a contagem iniciada após o usuário obter o relatório citado no inciso I e reafirmar, em procedimento próprio disponibilizado pelo prestador de serviços, seu interesse quanto ao prosseguimento do pedido de ligação de água. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 5º O relatório de condicionantes de viabilidade de atendimento, que trata o inciso I, terá validade de 12 (doze) meses, a contar da data de emissão. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019)

§ 6º Quando o custo pelo serviço for de responsabilidade do interessado, os prazos de início das obras, definidos nos incisos IV e V, serão contados a partir da assinatura do contrato com o prestador para a prestação do serviço. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 7º Para as obras de grande porte os prazos de início e valores serão tratados em contrato específico firmado entre o prestador de serviços e o interessado. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 8º As obras de pequeno, médio e grande porte classificam-se conforme especificações constantes do Anexo VII. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 37. Para atendimento do pedido de ligação, o prestador de serviços deve realizar vistoria para verificar, no mínimo, os dados cadastrais da unidade usuária e a adequação aos padrões por ele estabelecidos. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

Parágrafo único. Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deve informar ao interessado, por escrito, os problemas constatados e as providências corretivas necessárias, preservando o registro da informação prestada. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

Art. 38.
.....

Parágrafo único.

III – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 43.

§ 1º. O prestador de serviços poderá ajustar a estimativa apresentada pelo usuário, com base em justificativa técnica, conforme documento técnico específico previsto no § 9º. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 2º As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses e poderão ser prorrogadas por, no máximo, igual período, a critério do prestador de serviços, mediante solicitação formal do usuário. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 3º Havendo interesse pela prorrogação da ligação temporária, o usuário deverá solicitá-la ao prestador de serviços com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do encerramento do contrato (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 9º O consumo estimado será calculado com base em critérios estabelecidos pela prestadora em documento técnico específico, que deve ser apresentado até 1º de março de 2020, desde que devidamente aprovado pela Adasa. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019)”

“Art. 46. A execução de ligações temporárias de água será condicionada à disponibilidade de sistema de coleta, tratamento e destino final adequado de esgotos identificado e aprovado pelo prestador de serviços. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 47.

Parágrafo único. (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 1º A execução de ligações provisórias de água será condicionada à disponibilidade de sistema de coleta, tratamento e destino final adequado de esgotos identificado e aprovado pelo prestador de serviços. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 2º O proprietário deverá solicitar ao prestador de serviços a ligação definitiva da unidade usuária quando da conclusão da construção e antes do início da utilização do imóvel, ocasião na qual o prestador dos serviços procederá ao enquadramento na respectiva categoria. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 52.

Parágrafo único. A rede pública coletora de esgotos sanitários deve ser concebida de modo a favorecer a maximização do número de unidades usuárias atendidas por gravidade, lançando mão, quando necessário, de ramal condominial interno, podendo ser de jardim ou de fundo de lote, de forma a viabilizar o atendimento. (Redação alterada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 53.

VIII – o lançamento de esgotos gerados pela utilização de água proveniente de poços ou de captação em manancial superficial na rede coletora de esgotos sem a celebração de contrato específico; e (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

IX – o despejo de resíduos oriundos de limpeza de fossas ou de caixas de gordura nas redes coletoras de esgotos ou redes de águas pluviais. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

Parágrafo único. (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

I – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

II – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

III – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

§ 1º - O prestador de serviços notificará o usuário e lavrará Termo de Ocorrência de Irregularidade nas hipóteses previstas no caput. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

§ 2º - O prestador de serviços deverá informar à ADASA quando identificar: (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

I - fonte alternativa de abastecimento utilizada em desacordo com a legislação vigente em imóveis atendidos com rede pública de distribuição de água; (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

II – reincidência de despejo de esgotos nas instalações prediais de águas pluviais e em galerias de águas pluviais; (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

III – reincidência de despejo de águas pluviais em instalações prediais de esgoto ou na rede coletora de esgoto. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 54.
.....

§ 3º - O conteúdo de veículos limpa fossa deverá ser lançado em unidades operacionais ou em poços de visita determinados pelo prestador de serviços, com base nas características do sistema coletor público. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 4º - Os resíduos de caixa de gordura são considerados como resíduos sólidos e, como tal, não podem ser lançados na rede coletora. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 55.
.....

§ 2º Os ramais prediais devem ser instalados observando o regulamento técnico do prestador de serviços, complementado pelas normas técnicas da ABNT. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

Art. 58.
.....

II – internos, apenas quando se caracterizar a inviabilidade técnica para o ramal condominial externo, podendo ser de jardim ou de fundo de lote. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 1º A decisão sobre o tipo de ramal condominial de esgotos a ser implantado, dentre as alternativas tecnicamente viáveis, será tomada com base em consulta formal aos usuários diretamente interessados. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 3º O usuário é responsável pela operação e manutenção de ramal condominial de esgotos instalado no interior do seu imóvel, no caso de optar pela situação prevista no Art. 103, II, c. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 4º Os usuários atendidos por ramais condominiais ficam obrigados a dar acesso aos dispositivos de inspeção e visita, instalados em suas propriedades para realização de atividades de operação e manutenção, sob pena de notificação pelos danos eventualmente causados a outros imóveis. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

“Art. 59.
.....

§ 2º Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e nos ramais prediais de água e nos ramais prediais e condominiais de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, às expensas do usuário, sem prejuízo das sanções eventualmente cabíveis. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 60.
.....

§ 3º Não sendo possível a recomposição de pisos e pavimentos de calçadas em áreas internas aos lotes, afetadas pela instalação do ramal predial de água ou de esgoto, conforme projeto original, fica o prestador de serviços obrigado a ressarcir o usuário afetado, o valor referente à obra de recomposição, podendo, a critério do usuário, ser compensado em fatura do mês subsequente. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 62. O ponto de entrega de água deve situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, voltado para o passeio, de forma que permita a instalação e manutenção do padrão de ligação e a leitura do hidrômetro. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 63. O prestador de serviços deve disponibilizar ao usuário os modelos de padrão de ligação de água e esgoto como tubulações, conexões, hidrômetro, caixa de proteção e lacres, com as devidas especificações técnicas. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 1º (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 2º (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 64. Cada unidade usuária dotada de ligação de água ou de esgoto deve ser cadastrada no prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta ou inscrição. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

Art. 65.
.....

VIII – histórico de leituras, faturamentos e pagamentos referentes aos últimos 10 (dez) anos consecutivos; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

XI – telefone e endereço eletrônico, quando disponível. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 66.
.....

I – residencial: unidade de uso exclusivamente residencial, ou onde funcione templo religioso, as entidades beneficentes certificadas nos termos da lei ou entidade declarada de utilidade pública pelo Governo do Distrito Federal, bem como construções de casa própria, cujas obras sejam realizadas pelo proprietário; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II – não residencial: unidade em que seja exercida atividade comercial, de prestação de serviços, industrial, pública, outras atividades não previstas ou que utilize a água para paisagismo; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

III – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

IV – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 1º As unidades usuárias atendidas por ligações de caráter temporário serão enquadradas na categoria não residencial, na classe da respectiva atividade exercida. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 2º As unidades usuárias atendidas por ligações provisórias destinadas a obras executadas por empresas de construção civil deverão ser enquadradas na categoria não residencial, na classe industrial, até que o usuário notifique o prestador de serviços sobre a conclusão das obras para que este reenquadre a unidade usuária conforme a categoria da atividade. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 4º Unidades usuárias em imóveis não edificadas serão classificadas de acordo com a destinação prevista para o local. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 67. As unidades usuárias da categoria residencial serão classificadas pelo prestador de serviços nas seguintes classes: (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

I – residencial padrão; e (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II – residencial social. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

III – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 1º As condições de elegibilidade para a classe residencial social são as seguintes: (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

I – A unidade usuária deve ser da categoria residencial; e (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II – O titular da relação contratual deve pertencer a uma unidade familiar pobre ou extremamente pobre beneficiária do Programa Bolsa Família ou de outro programa social que venha a sucedê-lo. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§2º O descumprimento de quaisquer das condições de elegibilidade previstas nos incisos I e II do § 1º implicará na perda do benefício da tarifa social. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§3º O benefício da tarifa social será concedido somente a uma unidade usuária por família pobre ou extremamente pobre beneficiária do Programa Bolsa Família ou de outro que venha a sucedê-lo. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 4º Os templos religiosos, as entidades beneficentes certificadas nos termos da lei e as entidades declaradas de utilidade pública pelo Governo do Distrito Federal serão classificadas na classe residencial padrão. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 5º – As unidades usuárias de habitações coletivas não individualizadas que façam parte do programa Morar Bem, de Faixa I, ou outro programa que venha a sucedê-lo serão elegíveis para a classe residencial social. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 68. As unidades usuárias da categoria não residencial serão classificadas pelo prestador de serviços nas seguintes classes: (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

I – comercial, nos casos em que a água for utilizada em unidade na qual seja exercida atividade comercial, de prestação de serviços ou outras atividades não previstas nas demais classes; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II – paisagismo, nos casos em que a água for utilizada para fins paisagísticos e que não for tecnicamente viável a utilização de poços, observando as resoluções específicas da ADASA; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

III – industrial: unidade em que seja exercida atividade industrial; e (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

IV – pública: unidade em que funcionem órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal, dos Municípios e dos Estados, da União, organizações internacionais e representações diplomáticas. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 70.
.....

§ 1º (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 3º O ressarcimento previsto no parágrafo anterior deve ser feito por meio de ordem de pagamento, depósito em conta bancária indicada pelo usuário ou pode ser abatido em faturas pendentes ou subsequentes, caso haja interesse do usuário. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 4º A notificação de que trata o caput deverá conter pelo menos as seguintes informações: (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

I – nome e CPF ou CNPJ do usuário; (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II – número da inscrição e endereço da unidade usuária; (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

III – categoria e classe atual da unidade; (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

IV – nova categoria e classe em que a unidade usuária será enquadrada. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 71. O número de unidades de consumo será estabelecido pelo prestador de serviços observando a categoria e a classe do imóvel atendido pela ligação de água. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 1º Na categoria não residencial, cada ligação corresponde a uma unidade de consumo. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 2º
.....

I – cada residência, autoconstrução, templo religioso, entidade beneficente certificada na forma da lei e entidade declarada de utilidade pública pelo Governo do Distrito Federal corresponde a uma unidade de consumo. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

III – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

“Art. 72.
.....

§ 8º O prestador de serviços poderá participar dos custos das obras referidas no caput deste artigo, nos casos em que a ADASA assim autorizar, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo oneroso, na proporção de sua participação. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 73.
.....

§ 2º (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 77. O prestador de serviços deverá assumir a operação de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário já instalados de condomínios horizontais, observando o seu plano de expansão, desde que não haja restrições legais. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

Parágrafo único.
.....

I – ao fornecimento, pelo condomínio ao prestador de serviços, dos respectivos cadastros técnicos; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 78.

.....
§ 1º O prestador dos serviços poderá condicionar a celebração de novos contratos de prestação de serviços à renegociação de eventuais débitos oriundos de relações contratuais anteriores. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§2º (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 79.
.....

§ 7º Cada unidade usuária poderá ser objeto de apenas um contrato de adesão. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 80.
.....

§ 3º Na hipótese prevista no inciso V, havendo recusa do usuário em assinar o Contrato Específico, a prestadora comunicará à ADASA, que poderá revogar a outorga vigente. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 82.
.....

I – a pedido do usuário ou quando houver pedido de novo contrato formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§1º A extinção do contrato a pedido do usuário ocorrerá mediante formalização do pedido de rescisão. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§3º O não pagamento das contas constitui descumprimento contratual e sujeita o usuário, inicialmente, à suspensão do serviço, mediante notificação prévia. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§4º A rescisão contratual somente será efetivada após a suspensão definitiva dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 83.
.....

I – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

III – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

IV – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§1º O prestador de serviços exigirá do requerente da novação a apresentação de documentação prevista no Art. 32, §2º. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§2º (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§3º (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§4º (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§5º É vedado ao prestador de serviços recusar nova contratação com o usuário substituído, exceto quando houver outros débitos pendentes em seu nome. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 84.
.....

§ 1º. Os hidrômetros deverão ter os respectivos modelos certificados e, quando novos, submetidos individualmente aos ensaios de estanqueidade e de determinação dos erros de indicação, nos termos dos regulamentos próprios do INMETRO ou, na sua ausência, da normatização pertinente, antes de serem instalados. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 2º. Os hidrômetros removidos, recuperados ou reparados deverão ser submetidos individualmente aos ensaios de estanqueidade e de determinação dos erros de indicação, nos termos dos regulamentos próprios do INMETRO ou, na sua ausência, da normatização pertinente, antes de serem instalados. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 3º. Os ensaios de estanqueidade e de determinação dos erros de indicação de hidrômetros recuperados ou reparados só poderão ser realizados em instalação reconhecida como Posto de Ensaio Autorizado – PEA pelo INMETRO. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 85
.....

§ 1º Os hidrômetros utilizados pelo prestador de serviços, de vazão nominal igual ou inferior a 15 m³/h deverão ser de classe metrológica B ou C, conforme Regulamento Técnico Metrológico do INMETRO aplicável. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 3º O usuário que der causa a dificuldade que impeça a instalação do hidrômetro por mais de 30 (trinta) dias, após a data de entrega do aviso pelo prestador de serviços, ficará sujeito à suspensão do abastecimento de água, ou, a critério do prestador de serviços, a faturamento mensal correspondente a 15 m³. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 7º A substituição do hidrômetro deve ser comunicada por meio de notificação específica ao usuário, quando da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado, bem como os motivos que deram origem à substituição. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

“Art. 86.
.....

§ 2º Não será autorizada a instalação de mais de um hidrômetro para o atendimento em edificações provisórias. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 87. A fatura da unidade de consumo com ligação não hidrometrada corresponderá à parte fixa da tarifa da categoria e classe correspondentes. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

Parágrafo único. Nos casos em que a ligação não estiver hidrometrada por negativa do usuário em permitir a instalação do medidor, aplica-se o disposto no art. 85, §3º (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 89.
.....

§ 1º Nos casos em que houver dificuldade sistemática de realização da leitura ou acesso ao hidrômetro para vistoria, manutenção e substituição, o prestador de serviços notificará o usuário para adequar sua instalação predial e procederá ao remanejamento do padrão de ligação de água para atender o disposto no art. 62. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

Art. 90.
.....

§ 1º A verificação de hidrômetro instalado deverá ser realizada, sempre que possível, na própria unidade usuária. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 4º No caso do parágrafo anterior, o prestador de serviços deverá proceder à entrega de comprovante ao usuário do procedimento realizado, devendo ainda informá-lo da data e do local fixados para a realização da aferição, para permitir seu acompanhamento. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 91.
.....

§ 3º Quando em verificação de hidrômetro efetuada por solicitação de usuário for constatado pelo menos um erro de aferição maior que o admissível em desfavor do usuário, o prestador de serviços efetuará desconto em volume, na fatura subsequente à ocorrência do evento, cujo valor será calculado pelo produto do consumo médio mensal pelo maior erro percentual encontrado na verificação. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 92.
.....

§ 2º Os hidrômetros deverão ser inspecionados visualmente pelo prestador de serviços quando de sua leitura, excetuando-se os casos de uso de hidrômetros com sistema de telemetria. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 3º
.....

II – anormalidade ou avaria no hidrômetro, que acarrete mau funcionamento; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 4º Se a leitura não for realizada em razão de avarias no hidrômetro ou por motivo cuja providência dependa do prestador de serviços, a partir do segundo mês a cobrança corresponderá à parte fixa da tarifa da categoria e classe correspondentes, até que seja solucionada a pendência. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 5º Havendo constância de impedimento de acesso para a leitura do hidrômetro, o prestador de serviços deverá aplicar sanção ao usuário a partir do quarto ciclo de faturamento, inclusive, nos termos do Anexo VI. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 93.
.....

§ 4º O prestador de serviços deve organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura, bem como da interrupção programada do fornecimento. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 94. O prestador de serviços deverá reter a fatura do usuário, mediante comunicação por escrito, para identificar a causa e adotar as providências cabíveis, sempre que for constatado, em relação ao consumo médio, acréscimo igual ou superior a: (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

I – 80% quando o consumo médio for de até 40 m³; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II - 70% quando o consumo médio estiver entre 41 e 100 m³; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

III - 50% quando o consumo médio estiver entre 101 e 500 m³; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

IV - 40% quando o consumo médio for superior a 500 m³. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

Parágrafo único. (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

“Art. 96. Verificado o indício de irregularidade no hidrômetro, o prestador de serviços poderá efetuar sua substituição, sem prejuízo das demais sanções cabíveis. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 100. As tarifas de água definidas no Anexo III são compostas por duas partes: (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

I – uma parte fixa, cobrada mensalmente por unidade de consumo, independentemente do volume utilizado de água; e (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II – uma parte variável, a ser aplicada sobre o consumo medido mensal. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 1º O consumo faturado corresponderá ao consumo medido mensal e, em caso de impossibilidade, serão aplicadas as demais regras de medição e faturamento previstas nesta Resolução. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019)”

§ 2º (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019)”

“Art. 101.
.....

I - tarifa padrão: para os usuários da classe residencial padrão; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II - tarifa social: para os usuários da classe residencial social, até o limite de 30 m³ mensais, devendo ser aplicado desconto de 50% sobre a tarifa padrão. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 102. As tarifas da categoria não residencial serão diferenciadas conforme definido a seguir: (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

I - tarifa não residencial: quando a água for utilizada em estabelecimentos comerciais, de prestação de serviços, industriais, públicos ou em outras atividades não previstas; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II - tarifa paisagismo: quando a água for utilizada para fins paisagísticos, devendo ser cobrado acréscimo de 50% sobre a tarifa não residencial. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 103. O cálculo do faturamento dos serviços de esgotamento sanitário será realizado com base no consumo de água pelo sistema público e obedecerá aos seguintes critérios (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

I -
.....

a) imóveis em construção: 50% (cinquenta por cento) da cobrança de água; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 104.
.....

§ 3º O volume de água utilizado exclusivamente para fins paisagísticos não será considerado na cobrança dos serviços de esgotamento sanitário. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 106.

I -
.....

a) distribuir o resultado do consumo medido nas faixas de consumo da tabela de tarifas definidas em Resolução da ADASA; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019)

b) multiplicar o resultado da distribuição dos consumos obtidos no inciso anterior pelo valor da parte variável da tarifa correspondente da faixa de consumo, observando a categoria e a classe da unidade usuária; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

c) somar os resultados obtidos no cálculo anterior ao valor da parte fixa da tarifa, por unidade de consumo, observando a categoria e a classe da unidade usuária, obtendo o valor do serviço de abastecimento de água; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II -

.....
a) dividir o consumo medido pelo número de unidades de consumo; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

b) distribuir nas faixas de consumo da tabela de tarifas definidas em Resolução da ADASA, o resultado do inciso anterior, considerando o previsto no art. 67, § 4º; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

c) multiplicar o resultado da distribuição dos consumos, conforme inciso anterior pelo valor da parte variável da tarifa correspondente da faixa de consumo, observando a categoria e a classe da unidade usuária; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019);

d) somar os resultados obtidos no cálculo anterior ao valor da parte fixa da tarifa por unidade consumo, observando a categoria e a classe da unidade usuária; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019)

e) multiplicar os resultados obtidos no cálculo anterior pelo número de unidades de consumo, obtendo o valor da fatura de água; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

f) quando houver serviço de esgotamento sanitário, calcular o valor do serviço com base nos arts. 103 e 104, conforme o caso; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

g) obter o valor do faturamento pela soma dos valores dos serviços prestados. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

Parágrafo único. Havendo medições individualizadas, deverá ser observado o disposto em Resolução específica da ADASA. (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 1º Os procedimentos descritos nos incisos I, alíneas “a”, “b” e “c”, e II, alíneas “a”, “b”, “c”, “d” e “e” encontram-se representados pela fórmula de cálculo disposta no Anexo VIII (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 2º Havendo medições individualizadas, deverá ser observado o disposto em Resolução específica da ADASA (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 107.
.....

§ 2º As faturas serão apresentadas ao usuário em intervalos regulares e de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços, levando-se em consideração o estabelecido no art. 93 (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

“Art. 108. O prestador de serviços deve disponibilizar a fatura ao usuário com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência à data de vencimento. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 1º (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 2º (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 109.
.....

X – os preços cobrados por faixa de consumo e o valor a ser cobrado pela parte fixa da tarifa; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

XIX – os números dos telefones e correios eletrônicos da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e os endereços dos respectivos sítios, na Internet, do prestador de serviços e da ADASA. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 112. O prestador de serviços deve dispor de mecanismos que sejam capazes de identificar pagamento em duplicidade. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 3º Por solicitação do usuário, o valor poderá ser restituído mediante crédito em conta corrente ou crédito na fatura de outra unidade usuária, inclusive no caso de mudança de titularidade. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 113. Não será admitida isenção do pagamento ou abono de consumo referente à utilização dos serviços de água e de esgotos de que trata esta Resolução quando devidas pela União, Distrito Federal, organizações internacionais, representações diplomáticas, templos religiosos, entidades beneficentes e entidades declaradas de utilidade pública, excetuando-se os casos estabelecidos em Lei. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

“Art. 115. Na presunção de erro decorrente de falha na medição de volume ou de lançamento indevido de qualquer valor, o usuário poderá solicitar revisão da fatura junto ao prestador de serviços, no prazo de até 90 dias da apresentação da fatura. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 7º O recurso referido no § 6º deverá ser protocolizado junto ao prestador de serviços, que dele tomará conhecimento e, caso não reconsidere a decisão, o encaminhará à ADASA, no prazo de até 10 (dez) dias. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 116. Constatando erro em fatura já emitida, e ausente reclamação do usuário, o prestador de serviços deverá providenciar a cobrança de valor adicional devido ou compensação de valor indevidamente pago, nos termos do art. 117, na fatura imediatamente subsequente, acompanhada do comunicado previsto no art. 115, § 3º. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

Parágrafo único. Quando discordar dos valores compensados, o usuário poderá solicitar revisão da fatura nos termos do art. 115. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 117.
.....

Parágrafo único. O ressarcimento a que se refere o caput deverá ser pago no prazo máximo de 30 (trinta) dias, por meio de crédito na fatura, ordem de pagamento ou depósito em conta bancária indicada pelo usuário, no mês subsequente à ocorrência do evento. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 118.
.....

§ 1º No prazo máximo de 15 (quinze) dias, após a solicitação do usuário, o prestador de serviços deve realizar vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento imperceptível e do respectivo reparo. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019)

§ 3º
.....

I – o consumo médio acrescido de 80% quando este for de até 40 m³; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019)

II – o consumo médio acrescido de 70% quando este estiver entre 41 e 100 m³; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019)

III – o consumo médio acrescido de 50% quando este estiver entre 101 e 500 m³; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019)

IV – o consumo médio acrescido de 40% quando este for superior a 500 m³. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019)

§ 6º O usuário não terá direito ao desconto sobre o volume de água ou percentual de esgoto se verificada fraude, má fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 119.
.....

§ 2º O prestador de serviços não poderá cobrar dos usuários beneficiários da tarifa social os serviços referidos nos incisos I, II, V e IX, do caput. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§4º Os demais serviços, não listados nos Anexos, com características variáveis que não permitem sua inclusão na “Tabela de Preços e Prazos de Serviços” serão acordados entre o prestador de serviços e o usuário quando da solicitação, e deverão ser informados anualmente à ADASA. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 120.
.....

§ 1º Nos casos de interrupções programadas referidas no inciso III do caput, o prestador deverá comunicar as seguintes informações: (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

I - à ADASA e aos usuários, com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência: (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

a) localidade; (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

b) descrição do evento; (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

c) área afetada; (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

d) estimativa de usuários afetados; (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

e) data e horário do evento; (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

f) data e horário previstos para a regularização dos serviços; (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

g) formas de comunicação aos segmentos afetados; e (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

h) medidas mitigadoras para suprir a prestação do serviço para usuários especiais, como os estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II – à ADASA, em até 12 (doze) horas após a efetiva regularização dos serviços: (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

a) data e horário da regularização do sistema e da normalização dos serviços; (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

b) consequências do evento. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

“Art. 121.
.....

II – negativa do usuário em permitir a instalação ou substituição do hidrômetro; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 7º Constatada que a suspensão dos serviços de abastecimento de água foi indevida, o usuário terá direito a religação sem ônus, no prazo máximo de 3 (três) horas a partir da constatação pelo prestador de serviços ou da reclamação do usuário, sem prejuízo do disposto no art. 129. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 122. A interrupção ou a restrição do fornecimento de água a estabelecimento de saúde, instituição educacional ou de internação coletiva de pessoas e usuário residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social, decorrente de falta de pagamento somente pode ocorrer após 12 meses de inadimplência, de acordo com a Lei n.º 5.990, de 31 de agosto de 2017. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§1º O prazo para interrupção ou restrição do fornecimento de água deve ser comunicado ao usuário mensalmente, a partir do primeiro mês de inadimplência. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 2º A interrupção ou a restrição do fornecimento de água para os estabelecimentos de saúde, as instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas fica condicionada a comunicação pelo prestador de serviços à ADASA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, para efeito de mediação quanto ao cumprimento do contrato. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 126.
.....

§ 1º O usuário não responderá por consumo eventual durante o período de desativação da ligação de água respectiva, salvo quando constatada religação à revelia ou outro tipo de fraude, e o prestador de serviços só emitirá faturas neste período quando existirem débitos oriundos de serviços, multas ou parcelamentos a serem cobrados. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

§ 2º Os custos dos serviços relativos à desativação de ligação de água e à sua reativação serão cobrados do usuário pelo prestador de serviços, de acordo com o disposto no art. 119. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 136. O prestador de serviços deve manter organizadas, atualizadas e padronizadas, as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, mantendo registrados pelo menos os seguintes dados, por pelo menos 10 (dez) anos: (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

I – cadastro das unidades usuárias, com histórico dos volumes medidos e faturados, número de unidades de consumo, dos faturamentos e pagamentos, das inadimplências, dos medidores e suas aferições, da categoria e classe da unidade, das suspensões de serviço, das sanções e de outros eventos relevantes; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 139. (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

I – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

II – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 140. (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

Parágrafo único. (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 141.
.....

§2º O valor da multa será calculado como o produto do valor da parte variável da tarifa de água correspondente a 7 m³ da categoria em que se enquadra a unidade usuária, pelo fator de multiplicação constante no Anexo VI, respeitando a capacidade de pagamento do usuário. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 142.
.....

II – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

IV – (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

Art. 2º. Os Anexos I, III, IV, V e VI da Resolução nº 14, de 27 de outubro de 2011, passam a vigorar conforme os Anexos I, II, III, IV e V desta Resolução, respectivamente.

Art. 3º. Fica revogado o Anexo II da Resolução nº 14, de 27 de outubro de 2011.

Art. 4º. Ficam incluídos na Resolução nº 14, de 27 de outubro de 2011, os Anexos VII e VIII, conforme os Anexos VI e VIII, respectivamente, desta Resolução.

Art. 5º. O Anexo I da Resolução nº 6, de 26 de abril de 2019, passa a vigorar conforme o Anexo VII desta Resolução.

Art. 6º. As alterações previstas nesta Resolução não impactarão na concessão do bônus desconto, previsto na Resolução nº 6, de 5 de julho de 2010, em especial no disposto em seu inciso III do §2º do Art. 3º.

Art. 7º. Os artigos 24 e 25 da Resolução nº 15, de 10 de novembro de 2011, passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 24.....
.....

II – multiplicar o resultado da distribuição do volume obtido no inciso anterior pela parte variável da tarifa correspondente da faixa de consumo, observando a categoria e a classe da unidade usuária; e (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

III - somar os resultados obtidos no cálculo anterior ao valor da parte fixa da tarifa, observando a categoria e a classe da unidade usuária, obtendo o valor do serviço de abastecimento de água. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

“Art. 25.....
.....

II – multiplicar o volume correspondente à diferença de volume pela parte variável da tarifa correspondente da faixa de consumo; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

III - somar os resultados obtidos no cálculo anterior ao valor da parte fixa da tarifa, observando a categoria e a classe da unidade usuária, obtendo o valor do serviço de abastecimento de água. (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).”

Art. 8º Ficam incluídas no Anexo I da Resolução nº 15, de 10 de novembro de 2011, as seguintes definições:

I – parte fixa da tarifa – valor cobrado por unidade de consumo, para a cobertura de parte dos custos fixos necessários à disponibilização dos serviços;

II – parte variável da tarifa – valor cobrado do usuário, por metro cúbico efetivamente consumido.

Art. 9º Fica revogada a Resolução nº 10, de 19 de maio de 2017.

Art. 10 Ficam fixadas as tarifas dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Distrito Federal, constantes do ANEXO VII desta Resolução, a vigorar no período de 1º de janeiro a 31 de maio de 2020.

Art. 11 Fica o prestador de serviços obrigado a encaminhar aos usuários, comunicado específico a respeito da alteração da estrutura tarifária, contendo, no mínimo, informações sobre:

I – o fim da cobrança do consumo mínimo de 10 m³/mês e a instituição de uma tarifa contendo uma parte fixa;

II – a ampliação do benefício da Tarifa Social, passando de cerca de 3.000 para aproximadamente 70.000 famílias; e

III – o incentivo ao uso racional da água, privilegiado pela nova estrutura tarifária.

Parágrafo único. O comunicado que trata este artigo deve ser encaminhado antes da apresentação da cobrança baseada na nova estrutura tarifária.

Art. 12 Os Anexos desta Resolução encontram-se publicados no site www.adasa.df.gov.br.

Art. 13 Esta Resolução entra em vigor em 1º de janeiro de 2020.

PAULO SALLES

ANEXO I DEFINIÇÕES

(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

I - abastecimento de água: serviço público que tem como objeto o fornecimento de água potável e que, em geral, é constituído pelas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição;

II - adutora: canalização principal de um sistema de abastecimento de água situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, ou entre esta e os reservatórios de distribuição;

III - aferição do hidrômetro: processo que visa conferir a regularidade do hidrômetro em relação aos padrões estabelecidos em normas aplicáveis;

IV - água bruta: água na forma como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento;

V - água potável: água para consumo humano, cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos, atendam ao padrão de potabilidade e que não ofereça risco à saúde;

VI - água tratada: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e biológicos, com a finalidade de torná-la apropriada a um determinado uso;

VII - alimentador predial: tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a primeira derivação da instalação hidráulica predial ou a torneira de bóia do reservatório predial;

VIII - ativo não oneroso: qualquer ativo da concessão financiado com recursos de participação financeira do consumidor, de subvenções governamentais e de qualquer recurso proveniente de doação ou outra fonte não onerosa para o prestador de serviços;

IX - atualidade: princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado considerando a modernidade das técnicas, dos equipamentos, das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e a expansão do serviço;

X - aviso: informação dirigida a usuário pelo prestador dos serviços que tenha como objetivo comunicar a suspensão do abastecimento de água, ou a execução de serviços de instalação, manutenção e substituição de hidrômetro, por iniciativa do próprio prestador de serviços;

XI - cadastro técnico: conjunto de informações fiéis de uma instalação, apresentado através de textos e representações gráficas em escala conveniente, obedecendo as normas técnicas aplicáveis;

XII - caixa de inspeção: caixa destinada a permitir a inspeção, limpeza, desobstrução, junção, mudanças de declividade e direção das tubulações;

XIII - coleta de esgoto: recolhimento do efluente líquido de edificações através de ligações à rede pública coletora de esgotos sanitários para encaminhamento a tratamento e lançamento adequados;

XIV - coletor predial: parte integrante da instalação predial de esgoto localizada antes do ramal predial ou do ramal condominial de esgoto;

XV - comunicação: informação dirigida a usuários e ao regulador, inclusive por meio de veiculação em mídia impressa ou eletrônica;

XVI - consumo estimado: estimativa de volume de água, expresso em metros cúbicos, atribuível como consumo mensal a determinada unidade usuária, consideradas suas características, utilização e histórico de consumo, para fins de faturamento em caso de falta ou imprecisão de informação sobre o consumo real de determinado período;

XVII - consumo médio: média aritmética do consumo medido nos últimos 12 (doze) meses ou do período de existência da ligação, no caso de ser inferior a 12 (doze) meses;

XVIII - conta de água: o mesmo que fatura;

XIX - continuidade: princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado sem interrupções;

XX - contrato de adesão de abastecimento de água e de esgotamento sanitário: instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas a normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário, de forma unilateral;

XXI - contrato específico de abastecimento de água e de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário acordam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;

XXII - cortesia: princípio que impõe ao prestador de serviços bom trato nas relações com os usuários, pontualidade no atendimento, oferecimento de mecanismos que possibilitem realizar reclamação sobre o serviço prestado e obter informações;

XXIII - desativação de ligação de água: ato pelo qual o prestador suspende o serviço e a emissão de faturas relativa a uma determinada unidade usuária, em caráter temporário ou definitivo;

XXIV - despejo não doméstico: resíduo líquido decorrente do uso da água para fins industriais e outros, cujas características difiram das do esgoto doméstico;

XXV - edificação permanente urbana: construção de caráter não transitório, destinada a abrigar atividade humana;

XXVI - edificação provisória: instalações residenciais em barracos de madeira, lona ou pré-moldado;

XXVII - eficiência: princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado com qualidade e presteza, otimizando os recursos necessários ao atendimento das necessidades dos usuários;

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

XXIX - estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;

XXX - fatura: documento de cobrança que apresenta o valor total que deve ser pago pela prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, referente ao período especificado, discriminando as parcelas correspondentes;

XXXI - fonte alternativa de abastecimento de água: suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento de água;

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

XXXIII - grande usuário: aquele cujo consumo médio mensal corresponda a pelo menos 5.000 m³ por ligação;

XXXIV - hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a uma unidade usuária;

XXXV - hidrômetro com sistema de telemetria: hidrômetro dotado de sistema tecnológico de monitoramento, utilizado para comandar, medir ou rastrear o consumo de água a distância, através de comunicação sem fio (sinais de rádio ou satélite);

XXXVI - infrações contratuais: infrações imputadas ao usuário decorrentes do descumprimento de dispositivos estabelecidos nas normas que regulam a prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, em função do contrato de adesão firmado entre o usuário e o prestador de serviço, amparado pelo poder fiscalizatório (contratual) delegado a este pela ADASA;

XXXVII - instalação predial de água: conjunto de tubulações, reservatórios prediais, equipamentos, peças e dispositivos localizados após o ponto de entrega de água e empregados para a distribuição de água na unidade usuária;

XXXVIII - instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, conexões, equipamentos e peças especiais localizadas antes do ponto de coleta de esgoto;

XXXIX - interrupção: situação na qual o serviço de abastecimento de água é interrompido temporariamente devido à necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias no respectivo sistema, de caráter programado ou emergencial;

XL - lacre: dispositivo destinado a caracterizar a integridade e inviolabilidade do hidrômetro, da ligação de água ou da suspensão do abastecimento;

XLI - ligação: conexão do sistema público de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário à respectiva instalação predial de água ou de esgoto sanitário;

XLII - ligação clandestina: conexão à rede pública de distribuição de água, à rede pública coletora de esgotos sanitários, à galeria de águas pluviais ou à ligação predial, sem a devida autorização;

XLIII - ligação definitiva: ligação que se destina a estabelecimentos de caráter permanente e que não se enquadra na categoria;

XLIV - ligação provisória: ligação que se destina ao atendimento de canteiros de obras;

XLV - ligação temporária: ligação que se destina ao atendimento de feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário;

XLVI - lodo: resíduo gerado nos processos de tratamento de água bruta ou de esgoto sanitário;

XLVII - loteamento: subdivisão de gleba em lotes destinados a edificação, com abertura de novas vias de circulação, de logradouros públicos ou prolongamento, modificação ou ampliação das vias existentes, conforme definido na Lei Federal nº 6.766, de 19 de dezembro de 1979, a qual dispõe sobre o parcelamento do solo urbano;

XLVIII - modicidade das tarifas: princípio que impõe a cobrança de tarifas menos onerosas ao usuário do serviço público, mas que ao mesmo tempo garantam o equilíbrio econômico-financeiro do serviço e a prestação universal, adequada e atual;

XLIX - monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação sistemática do desempenho dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, mediante procedimentos e equipamentos apropriados;

L - padrão de ligação de água: conjunto constituído pelo cavalete, conexões, registro, hidrômetro, dispositivos de controle de consumo e, eventualmente, caixa de proteção localizado no ponto de entrega de água;

LI - parte fixa da tarifa: valor cobrado por unidade de consumo, para a cobertura de parte dos custos fixos necessários à disponibilização dos serviços;

LII - parte variável da tarifa: valor cobrado do usuário, por metro cúbico efetivamente consumido;

LIII - ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com o coletor predial, localizado em uma caixa de inspeção, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

LIV - ponto de entrega de água: é o ponto de conexão do ramal predial de água com o alimentador predial, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

LV - prestador de serviços: pessoa jurídica, ou consórcio de empresas, a qual foi delegada a prestação de serviço público pelo titular do serviço e que se encontra submetido à competência regulatória da ADASA;

LVI - programa Bolsa Família: programa social de abrangência nacional, que contribui para o combate à pobreza e à desigualdade no Brasil, previsto na Lei Federal nº 10.836/2004 e regulamentado pelo Decreto nº 5.209/2004 e outras normas;

LVII - programa Morar Bem: programa habitacional do Governo do Distrito Federal, vinculado ao Programa Minha Casa, Minha Vida, do Governo Federal, para ampliação da oferta de solução de moradias de interesse social. A Faixa I contempla famílias com renda mensal de 0 a R\$ 1.600,00;

LVIII - ramal condominial de esgotos: conjunto de tubulações e caixas de inspeção instalados alternativamente nos fundos dos lotes, nos jardins ou nos passeios, destinado a coletar os esgotos sanitários de um agrupamento delimitado de imóveis, quando adotado o sistema condominial de esgotamento sanitário;

LIX - ramal predial de água: tubulação e conexões situadas entre a rede pública de distribuição de água e o padrão que caracteriza o ponto de entrega de água;

LX - ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e conexões situadas entre a rede pública coletora de esgotos sanitários e a caixa de inspeção que caracteriza o ponto de coleta de esgoto;

LXI - rede pública de distribuição de água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos instalados nas vias e logradouros públicos que permitem o abastecimento das unidades usuárias por meio dos ramais prediais de água;

LXII - rede pública coletora de esgotos sanitários: conjunto de tubulações, peças e equipamentos instalados nas vias e logradouros públicos que permitem o esgotamento das unidades usuárias por meio dos ramais prediais esgotos;

LXIII - regularidade: princípio que impõe a prestação do serviço público de forma contínua e com padrões constantes de qualidade;

LXIV - religação: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;

LXV - reservatório predial: componente da instalação predial de água fria destinado a armazenar água;

LXVI - segurança: princípio que impõe a prestação do serviço público de forma a garantir a integridade física das pessoas e a preservação do patrimônio e do meio ambiente;

LXVII - serviço adequado: é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;

LXVIII - sistema condominial de esgotamento sanitário: É um modelo de concepção que associa uma tecnologia simplificada à um processo de participação comunitária. A rede pública passa apenas na face mais baixa de cada agrupamento de imóveis e as ligações são realizadas de forma coletiva, por meio dos ramais condominiais;

LXIX - sistema público de abastecimento de água: conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

LXX - sistema público de esgotamento sanitário: conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, transporte, elevação, tratamento e disposição final de esgotos sanitários, podendo ser do tipo convencional ou condominial;

LXXI - soluções individuais de esgotamento sanitário: todas e quaisquer soluções alternativas de tratamento de esgoto que atendam a apenas uma unidade usuária;

LXXII - subsídios: instrumento econômico de política social para viabilizar manutenção e continuidade de serviço público com objetivo de universalizar acesso ao saneamento básico, especialmente para populações e localidades de baixa renda;

LXXIII - supressão de ligação: retirada, no todo ou em parte, da ligação predial;

LXXIV - suspensão dos serviços: situação na qual o abastecimento de água à determinada unidade usuária é suspenso pelo prestador de serviços;

LXXV - unidade de consumo: imóvel que disponha de instalações hidráulicas e sanitárias próprias ou parte deste imóvel utilizado no cálculo da fatura a ser cobrada de uma determinada unidade usuária;

LXXVI - unidade usuária: unidade de consumo ou conjunto de unidades de consumo atendidas por meio de uma única ligação de água ou a unidade de consumo dotada de hidromedidação individualizada;

LXXVII - unidades operacionais: estruturas responsáveis pela coordenação e execução das atividades operacionais voltadas para o abastecimento de água e de esgotamento sanitário em determinada região;

LXXVIII - universalização: ampliação progressiva do acesso de todos os domicílios ocupados aos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

LXXIX - usuário: pessoa física ou jurídica que recebe ou solicita ao prestador do serviço o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, por meio de contrato de adesão ou contrato específico, e assume a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais;

LXXX - vazamento imperceptível: vazamento cuja detecção geralmente precisa ser feita por meio de testes ou equipamentos específicos.

LXXXI - verificação de hidrômetro: procedimento regulamentado pelo INMETRO que pode ser periódico ou eventual e que inclui ensaio de verificação do erro;

ANEXO II
 ESTRUTURA TARIFÁRIA – TARIFA BIPARTIDA
 (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

Categoria	Classe	Faixa de Consumo	Volume (m ³)	Tarifas R\$	
				Parte Fixa	Parte Variável
Residencial	Residencial Padrão	1	0 a 7	Valor (R\$/mês)	Valor (R\$/m ³)
		2	8 a 13		Valor (R\$/m ³)
		3	14 a 20		Valor (R\$/m ³)
		4	21 a 30		Valor (R\$/m ³)
		5	31 a 45		Valor (R\$/m ³)
		6	Acima de 45		Valor (R\$/m ³)
	Residencial Social	1	0 a 7	Valor (R\$/mês) 50% da parte fixa da classe Residencial Padrão	Valor (R\$/m ³): 50% da parte variável da classe Residencial Padrão
		2	8 a 13		Valor (R\$/m ³): 50% da parte variável da categoria Residencial Padrão
		3	14 a 20		Valor (R\$/m ³): 50% da parte variável da classe Residencial Padrão
		4	21 a 30		Valor (R\$/m ³): 50% da parte variável da classe Residencial Padrão
5		31 a 45	Valor (R\$/m ³)		
6		Acima de 45	Valor (R\$/mês)	Valor (R\$/m ³)	
Não Residencial	Comercial, Industrial e Pública	1	0 a 4	Valor (R\$/mês)	Valor (R\$/m ³)
		2	5 a 7		Valor (R\$/m ³)
		3	8 a 10		Valor (R\$/m ³)
		4	11 a 40		Valor (R\$/m ³)
		5	Acima de 40		Valor (R\$/m ³)
	Paisagismo	1	0 a 4	Valor (R\$/mês) (acréscimo de 50% sobre parte fixa da categoria Não-Residencial)	Valor (R\$/m ³): acrescido de 50% da parte variável da categoria Não Residencial
		2	5 a 7		Valor (R\$/m ³): acrescido de 50% da parte variável da categoria Não Residencial
		3	8 a 10		Valor (R\$/m ³): acrescido de 50% da parte variável da categoria Não Residencial
		4	11 a 40		Valor (R\$/m ³): acrescido de 50% da parte variável da categoria Não Residencial
		5	Acima de 40		Valor (R\$/m ³): acrescido de 50% da parte variável da categoria Não Residencial

ANEXO III

PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019).

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZOS (horas úteis)
Conserto de cavalete e registro de 3/4" a 8"	6
Limpeza de caixa de registro ou de abrigo de hidrômetro com recuperação	24
Substituição de registro de cavalete 1/2" a 1"	10
Substituição de registro de cavalete de 1.1/4" a 2" e ferro fundido	10
Instalação ou substituição de kit cavalete	40
Remanejamento, desmembramento parcial ou elevação de hidrômetro	40
Ligação de água, remanejamento total ou substituição do padrão	40
Instalação de barrilete para hidrômetros e retirada de ligação	40
Desativação de ligação de água	40
Suspensão de ligação de água	40
Suspensão (corte) no pé de rede com ou sem pavimentação	40
Suspensão (corte) no ramal com ou sem pavimentação	40
Religação de água no pé de rede ou no ramal predial	16
Religação de água no padrão	6
Conserto de Ramal PEAD 20/32 mm sem pavimentação	8
Conserto de rede de PVC 60 mm a 110 mm com ou sem pavimentação	8
Conserto de rede PVC superior a 110 mm com ou sem pavimentação	8
Conserto de rede ferro fundido de 50 mm a 150 mm com ou sem pavimentação	8
Conserto de rede ferro fundido superior a 150 mm com ou sem pavimentação	8
Conserto de rede fibrocimento de 50 mm a 150 mm com ou sem pavimentação	8
Conserto de rede fibrocimento superior a 150 mm com ou sem pavimentação	8
Verificação de falta de água	10
Recuperação e reposição de tampa de caixa de registro	10
Conserto de ramal predial de esgoto em MBV ou PVC - profundidade até 1,5 m - sistema convencional	10
Conserto de ramal predial de esgoto em MBV ou PVC- profundidade entre 1,5 e 3,0 m, sistema convencional	12
Conserto de ramal predial de esgoto em MBV ou PVC - profundidade superior a 3,0 m, sistema convencional	12
Conserto de ramal predial de esgoto MBV ou PVC - qualquer profundidade, sistema condominial	10
Desobstrução de sistema condominial de esgoto em MBV e PVC com hidrojato de médio porte diâmetro de 100 mm	10

Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade de 1,5 m e extensão até 5,0 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade até 1,5 m e extensão entre 5,0 m e 10,0 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade até 1,50 m e extensão entre 10,0 m e 15,0 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade até 1,50 m e extensão superior a 15,0 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade acima de 1,50 m e extensão até 5,0 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade acima de 1,5 m e extensão entre 5,0 m e 10,0 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC acima de 1,5 m e extensão entre 10,0 m e 15,0 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade acima de 1,5 m e extensão superior a 15,0 m	64
Rede pública coletora de esgotos sanitários - conserto em MBV, PVC ou concreto - profundidade até 1,5 m	10
Rede pública coletora de esgotos sanitários - conserto em MBV, PVC ou concreto - profundidade entre 1,5 m e 3,0 m	12
Rede pública coletora de esgotos sanitários - conserto em MBV, PVC ou concreto - profundidade superior a 3,0 m	12
Desobstrução de tubulação de esgoto com varetas ou arame, qualquer diâmetro	10
Desobstrução de tubulação de esgotos com hidrojato de grande porte, diâmetros superiores a 150 mm	10
Rede pública coletora de esgotos sanitários - conserto em interceptor com diâmetro igual ou superior a 400 mm - qualquer profundidade e tipo de material	10
Poço de visita - reposição de tampa com elevação ou rebaixamento de cota	10
Poço de visita - conserto	10
Poço de visita - limpeza com retirada e transporte de detritos	10
Poço de visita - substituição em profundidade até 3,00 m	80
Poço de visita - substituição em profundidade superior a 3,00 m	80
Poço de visita - assentamento de aduela complementar de concreto simples ou armado d=0,60 x 0,40 m	80
Poço de visita - assentamento de aduela complementar de concreto armado d= (1,00 a 1,20) x 0,40m	80
Poço de visita - assentamento de aduela complementar de concreto simples d=0,40 x0,40 m	80
Poço de visita - assentamento de aduela complementar de concreto armado d=(1,00 a 1,20) x 1,00 m	80
Poço de visita - assentamento de excêntrica de concreto armado d=1,20 m	80
Poço de visita - assentamento de tampão de concreto armado d=0,70 m	80

Plantio de grama em placas ou plaquetas - 2,00 m ²	24
Abastecimento com caminhão pipa de 10 m ³	10
Assentamento de meio-fio	24
Substituição e instalação de hidrômetro	10
Recomposição de asfalto	64

Notas:

1. As horas úteis são contadas nos períodos de 8 às 12h e de 13 às 17 h de cada dia útil.
2. PEAD – Polietileno de alta densidade; MBV – Manilha de barro vidrado; PVC – Policloreto de Vinila
3. Para atender os casos de emergência e os serviços de reparo de vazamentos de água o prestador de serviços deve dispor do pronto atendimento durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados¹.

¹ Art. 29. O prestador de serviços deverá observar os prazos constantes do Anexo IV para execução dos serviços, respeitado o limite estabelecido no artigo 1º da Lei nº 5.618, de 03 de março de 2016*, no caso de notificação de vazamento. ([Redação dada pela Resolução nº 11, de 22 de maio de 2018](#)).

§ 1º O prestador de serviços deve dispor do pronto atendimento durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, para atender os casos de emergência e os serviços de reparo de vazamentos de água. ([Redação dada pela Resolução nº 11, de 22 de maio de 2018](#)).

* Art. 1º Sempre que seja notificada da existência de vazamentos de água, a concessionária de serviços públicos responsável pelo abastecimento é obrigada a efetuar a reparação no prazo máximo de 48 horas.

ANEXO IV
CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO
DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO PELA CAESB

Usuário:

Endereço do usuário:

CPF/CNPJ:

Endereço da unidade usuária:

Nº de Inscrição da unidade usuária:

A COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL, inscrita no CNPJ número 00.082.024/0001-37, com sede social localizada no Centro de Gestão Águas Emendadas, Avenida Sibipiruna, Lotes números 13/21, CEP: 71.928-720, Águas Claras, Distrito Federal, doravante designada CAESB, e o USUÁRIO acima identificado, responsável pela unidade usuária também acima identificada, em conformidade com a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, Lei Federal no 8.078, de 11 de setembro de 1990 e Resolução ADASA nº 14, de 27 de outubro de 2011, aderem de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Constitui objeto deste contrato a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados pela CAESB, observada as normas legais e regulamentares aplicáveis, e conforme os termos e condições estabelecidos em resoluções da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal – ADASA.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DIREITOS DO USUÁRIO

2.1. Além de outros previstos em normas legais e regulamentares, são direitos dos usuários:

2.1.1. Receber serviços adequados, com regularidade e qualidade, nas condições, preços e prazos estabelecidos nas normas de regulação;

2.1.2. Ser atendido com cortesia, rapidez e eficiência;

2.1.3. Ser orientado sobre a importância e o uso eficiente dos serviços prestados, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;

2.1.4. Ter a fatura emitida com base na classe e categoria da unidade usuária, na parte fixa da tarifa e no consumo medido;

2.1.5. Escolher a data de vencimento, dentro do mês, entre um mínimo de 06 (seis) opções disponibilizadas;

2.1.6. Ser informado sobre os serviços e valores faturados;

2.1.7. Apresentar reclamação e solicitar revisão junto à CAESB no prazo de até 90 (noventa) dias a partir do recebimento da fatura, sempre que discordar dos valores cobrados ou ressarcidos;

2.1.8. Pagar a fatura sem acréscimos de multa e juros de mora, no primeiro dia útil subsequente a data do vencimento quando esta ocorrer aos sábados, domingos ou feriados;

2.1.9. Receber a fatura, no mínimo, 10 (dez) dias antes de seu vencimento;

2.1.10. Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;

2.1.11. Ter o serviço de abastecimento de água reestabelecido, sem ônus, no caso de suspensão indevida, no prazo máximo de até 3 (três) horas a partir da constatação pelo prestador de serviços ou da reclamação do usuário, e a receber, na fatura subsequente, desconto em volume correspondente a 20% (vinte por cento) do consumo médio, sem prejuízo de eventual indenização;

2.1.12. Obter aferição gratuita do hidrômetro pelo prestador de serviços a cada 2 (dois) anos;

2.1.12.1. Não arcar com os custos do serviço de aferição quando este ocorrer em prazo inferior a 2 (dois) anos sempre que for constatado erro maior que o admissível, conforme regulamento específico do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO;

2.1.13. Ter disponível para apresentar suas solicitações e reclamações à CAESB pelo menos os seguintes canais de atendimento:

a) postos de atendimento presencial;

b) central de atendimento telefônico; e

c) meio eletrônico.

2.1.14. Ser informado, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de vigência de reajustes da tarifa ou sobre quaisquer alterações na estrutura tarifária que repercutam na tarifa objeto deste contrato;

2.1.15. Ter acesso às normativas que contenham as informações relevantes quanto às condutas proibidas, as penalidades e as medidas administrativas a que estará sujeito no caso de infrações;

2.1.16. Ter restabelecido o abastecimento de água, quando cessado o motivo da suspensão, de acordo com as condições e prazos estabelecidos nas normas vigentes;

2.1.17. Ser informado, antecipadamente, sobre a ocorrência de interrupções programadas, através dos meios de comunicação;

2.1.18. Ter à sua disposição o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador de serviços;

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DEVERES DO USUÁRIO

3.1. 3.1. Além de outros previstos em normas legais e regulamentares, são deveres dos usuários:

3.1.1. Solicitar à CAESB a ligação de água e de esgoto sanitário sempre que houver redes disponíveis no logradouro público;

3.1.2. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, de acordo com as normas legais, regulamentares e contratuais;

3.1.3. Observar os padrões de qualidade estabelecidos nas normas e regulamentos pertinentes quanto aos lançamentos de efluentes nas redes públicas de esgoto;

3.1.4. Guardar e conservar o padrão de ligação de água e o hidrômetro, notificando a autoridade policial e a CAESB em caso de furto, dano ou violação por terceiros;

3.1.5. Permitir a entrada de empregados e representantes da CAESB para fins de vistoria, cadastro, leitura ou substituição de hidrômetro, devendo ainda, prestar informações quando solicitado;

3.1.6. Informar à CAESB a ocorrência de vazamento em logradouro público e outros fatos que possam afetar a prestação de serviços;

3.1.7. Ter um reservatório de água com capacidade mínima correspondente ao consumo médio diário;

3.1.8. Proceder a higienização de seu reservatório, limpando-o e desinfectando-o a cada 6 (seis) meses;

3.1.9. Pagar a fatura até a data do vencimento. Ocorrendo atraso de pagamento, sobre o valor incidirá multa, juros e correção monetária, na forma legal, sujeitando-se às penalidades e medidas administrativas cabíveis;

3.1.10. Manter os dados cadastrais atualizados junto à CAESB, informando eventuais alterações referentes a natureza das atividades desenvolvidas na unidade usuária e a finalidade da utilização da água;

3.1.11. Responder, na forma da lei e dos regulamentos aplicáveis, por declarações falsas;

3.1.12. Responsabilizar-se pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, quando comprovado qualquer caso de prática irregular.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

4.1. Além de outros previstos em normas legais e regulamentares, são direitos do prestador de serviços:

4.1.1. Condicionar à prestação dos serviços à quitação de eventuais débitos do usuário;

4.1.2. Ter livre acesso aos hidrômetros de forma a permitir as leituras, as vistorias e manutenção destes;

4.1.3. Ter acesso à unidade usuária, para vistorias das instalações prediais e atualização cadastral, se for o caso;

4.1.4. Remanejar e redimensionar os hidrômetros, mediante aviso prévio ao usuário, quando constatada a necessidade técnica de intervir neles;

4.1.5. Cobrar do usuário a substituição ou reposição do hidrômetro e padrão danificado ou furtado.

4.1.6. Cobrar juros de mora de até 0,033% (trinta e três milésimos por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de até 2% (dois por cento) e atualização monetária com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice que o substitua, referentes às faturas não quitadas até a data de seu vencimento;

4.1.7. Acionar judicialmente o usuário com débitos resultantes da utilização dos serviços.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DEVERES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

5.1. Além de outros previstos em normas legais e regulamentares, são deveres do prestador de serviços:

- 5.1.1. Prestar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em condições efetivas de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade das tarifas;
- 5.1.2. Ressarcir o usuário os danos que porventura lhe forem causados em função de inadequação do serviço prestado;
- 5.1.3. Dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada e o recebimento de solicitações e reclamações;
- 5.1.4. Dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação ou solicitação apresentada ser registrada e numerada em formulário próprio;
- 5.1.5. Executar as ligações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos imóveis nos prazos e condições estabelecidos em resolução da ADASA, e lançar em fatura subsequente o preço do serviço;
- 5.1.6. Emitir comunicação específica ao usuário nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar em novo enquadramento tarifário, informando as alterações decorrentes antes da apresentação da primeira fatura alterada;
- 5.1.7. Efetuar as leituras de consumo, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observado o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias;
- 5.1.8. Apresentar, na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e sua situação em relação aos padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde, conforme legislação vigente;
- 5.1.9. Comunicar o usuário, no ato da leitura, quando detectadas anomalias no consumo medido nos termos da Resolução ADASA nº 14/2011 e de suas modificações subsequentes;
- 5.1.10. Creditar, até o segundo ciclo de faturamento, o valor de pagamento feito em duplicidade pelo usuário;
- 5.1.11. Conceder desconto sobre o consumo excedente quando houver constatação e subsequente eliminação de vazamento imperceptível nas instalações hidráulicas da unidade usuária nos termos da Resolução ADASA nº 14/2011 e de suas modificações subsequentes;
- 5.1.12. Restaurar os passeios e revestimentos nos logradouros públicos, danificados em decorrência das intervenções no ramal predial de água ou esgoto;
- 5.1.13. Comunicar ao usuário, por escrito, a substituição do hidrômetro, registrando a leitura do medidor retirado e a do medidor instalado, bem como os motivos que deram origem à substituição;
- 5.1.14. Comunicar ao usuário a suspensão do fornecimento de água, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos casos de inadimplência, negativa do usuário em permitir a instalação de hidrômetro, deficiência técnica e de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- 5.1.15. Encaminhar ao consumidor declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei Federal n.º 12.007, 29 de julho de 2009;
- 5.1.16. Manter serviço de ouvidoria para receber as reclamações e denúncias do usuário e encaminhar os respectivos esclarecimentos.

CLÁUSULA SEXTA – DA TARIFA

6.1. Os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão remunerados por meio de tarifa cobrada em fatura mensal.

6.2. A tarifa cobrada respeitará a estrutura e os valores definidos em resolução da ADASA.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA EXECUÇÃO E DA COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

7.1. A CAESB poderá executar outros serviços relacionados ao abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que solicitados pelo usuário.

7.2. O prestador de serviços deverá emitir na fatura, de forma discriminada, a cobrança de outros serviços solicitados.

CLÁUSULA OITAVA – DAS INFRAÇÕES, MEDIDAS ADMINISTRATIVAS E PENALIDADES

8.1. Sem prejuízo de outras estabelecidas em normas legais e regulamentares, constitui infração passível de aplicação de penalidades a prática pelo usuário das seguintes ações ou omissões:

8.1.1. Retirada ou inversão de hidrômetros;

8.1.2. Emprego de ejetores ou bombas de sucção diretamente ligados ao ramal predial;

8.1.3. A derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel;

- 8.1.4. Uso de dispositivos ou equipamentos intercalados no alimentador predial que prejudiquem o abastecimento público de água, a medição do consumo ou o funcionamento do hidrômetro;
- 8.1.5. Qualquer impedimento para acesso ao hidrômetro para realização da leitura ou para suspensão do fornecimento de água;
- 8.1.6. Intervenção indevida no ramal predial;
- 8.1.7. Recusa do usuário à inspeção das instalações internas;
- 8.1.8. Não cumprimento das determinações, por escrito, do pessoal autorizado para fazer a inspeção nas instalações prediais de água;
- 8.1.9. Intervenção e/ou utilização de hidrantes para fins não autorizados;
- 8.1.10. Intervenção indevida nas redes de água ou danos às mesmas;
- 8.1.11. Interconexão da instalação predial com canalizações de água de outra procedência;
- 8.1.12. Revenda de água a terceiros;
- 8.1.13. Violação do hidrômetro;
- 8.1.14. Violação de selos e de lacres do hidrômetro;
- 8.1.15. Violação do corte;
- 8.1.16. Construção sobre rede de água;
- 8.1.17. Ligações clandestinas à rede pública;
- 8.1.18. Construções sobre coletores de esgotos;
- 8.1.19. Despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários;
- 8.1.20. Despejo de esgotos em galerias de águas pluviais;
- 8.1.21. Lançamentos indevidos de óleos e gorduras na rede pública;
- 8.1.22. Lançamentos não autorizados de resíduos com características não domésticas;
- 8.1.23. Uso não autorizado do Sistema de Esgotamento Sanitário;
- 8.1.24. Interconexões perigosas dos ramais de água e esgotos;
- 8.1.25. Mau uso das instalações da unidade usuária com danos ao ramal e à rede pública;
- 8.1.26. Qualquer intervenção indevida nas instalações públicas de esgotos sanitários ou danos às mesmas;
- 8.1.27. Não cumprimento das determinações, por escrito, do pessoal autorizado para fazer a inspeção das instalações internas de esgoto;
- 8.1.28. Lançamento de materiais que causem obstrução ou interferência no sistema de esgotamento;
- 8.1.29. Recusa do usuário à inspeção das instalações internas; e
- 8.1.30. Recusa do usuário em se ligar a rede de esgoto disponível.

8.2. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula sujeitará o usuário à penalidade de multa, nos termos da Resolução ADASA nº 14/2011 e de suas modificações subsequentes.

8.3. A CAESB poderá adotar ainda as seguintes medidas administrativas:

- 8.3.1. 8.3.1. Suspensão dos serviços de abastecimento de água;
- 8.3.2. 8.3.2. Retirada e apreensão de equipamentos ou artifícios utilizados para adulterar hidrômetro ou que interfiram no sistema de abastecimento de água;
- 8.3.3. 8.3.3. Substituição de peças ou equipamentos adulterados;
- 8.3.4. 8.3.4. Cobrança de ressarcimento dos valores não faturados em razão de irregularidades no uso dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- 8.3.5. Cobrança de ressarcimento dos valores referentes aos prejuízos arcados pelo prestador de serviços decorrentes de danos de responsabilidade daquele.

8.4. Eventuais irregularidades cometidas pelo usuário na utilização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão averiguadas pelo prestador de serviços por meio de processo administrativo, conforme resolução específica ADASA.

CLÁUSULA NONA – DA SUSPENSÃO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

9.1. A CAESB poderá suspender a prestação do serviço de abastecimento de água nas seguintes hipóteses:

- a) inadimplemento pelo usuário do pagamento devido pela prestação do serviço;
- b) negativa do usuário em permitir a instalação de hidrômetro;
- c) deficiência técnica e de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

- d) manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive hidrômetro, ou qualquer outro componente da rede pública;
- e) revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- f) ligação clandestina ou religação à revelia; e
- g) solicitação do usuário.

9.2. A suspensão nos casos previstos nos itens a, b e c, dependerá de emissão de aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para suspensão.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

10.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las à CAESB através do telefone 115 ou em qualquer um dos seus postos de atendimento.

10.2. Sempre que o usuário entender que sua reclamação ou solicitação de serviço não foi atendida a contento, poderá contatar a ouvidoria da ADASA por meio do telefone 3961-4900 para que sejam tomadas as providências cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO, DA ALTERAÇÃO E DA NOVAÇÃO CONTRATUAL

11.1. O contrato de prestação de serviços se extinguirá:

- a) A pedido do usuário ou quando houver pedido de ligação de água ou coleta de esgoto formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária;
- b) Por iniciativa do prestador de serviços, no caso de descumprimento de cláusulas de contrato específico pelo usuário;
- c) Quando expirar-se o prazo de vigência de contrato específico sem que haja renovação.

11.2. A extinção do contrato a pedido do usuário ocorrerá mediante formalização do pedido de rescisão.

11.3. A extinção do contrato, por iniciativa de qualquer das partes, não exime o usuário da obrigação de adimplir com os débitos pendentes oriundos da prestação de serviços e de outros encargos decorrentes de descumprimento de obrigações acessórias que possam se converter em pecúnia.

11.4. Nos casos previstos na alínea “b” do item 11.1, o prestador de serviços somente efetuará a suspensão do serviço após o transcurso do processo administrativo, garantida a ampla defesa e o contraditório.

11.5. A rescisão contratual somente será efetivada após a suspensão definitiva dos serviços de abastecimento de água.

11.6. O prestador de serviços poderá realizar a novação com substituição do usuário contratante pelo proprietário, pelo cessionário por ato da administração pública, pelo locador ou pelo locatário da unidade usuária, a pedido de um destes, quando o usuário a ser substituído estiver com o serviço de abastecimento de água suspenso por motivo de inadimplência.

11.11. Na ocorrência da hipótese do item anterior, é vedado ao prestador de serviços recusar nova contratação com o usuário substituído exceto quando houver outros débitos pendentes em seu nome.

11.12 O prestador de serviços poderá proceder ao parcelamento de débitos remanescentes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Este contrato aplica-se a todos os usuários, independente da categoria de enquadramento da unidade usuária, exceto àqueles que subscreverem contrato específico nos termos de Resolução ADASA nº 14/2011 e de suas modificações subseqüentes.

12.2. Os casos omissos serão resolvidos com base nas normas de regulação em vigor.

12.3. A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário é negócio jurídico de natureza contratual, que vincula o prestador de serviços ao usuário contratante, os quais se responsabilizam pelo adimplemento das obrigações.

12.4. Este contrato é por prazo indeterminado, podendo ser rescindido a qualquer tempo nas hipóteses previstas nas normas legais, regulamentares ou nas contidas neste instrumento.

12.5. Os hidrômetros são de propriedade da CAESB, inclusive, aqueles adquiridos pelos usuários e transferidos à companhia, mediante termo específico;

12.6. Este contrato obriga as partes e seus sucessores e cessionários autorizados.

12.7. Além do previsto no presente contrato, aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pela ADASA relativas à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, a Lei Distrital Nº 4.285, de 26 de dezembro de 2010, a Lei

Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro.

12.8. Este contrato poderá ser modificado por resolução da ADASA.

12.9. A falta ou atraso, por qualquer das partes, no exercício de qualquer direito, não implicará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.

12.10. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico da CAESB (www.caesb.df.gov.br) e da ADASA (www.adasa.df.gov.br).

ANEXO V

TABELA I - INFRAÇÕES REFERENTES AO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E FATORES DE MULTIPLICAÇÃO PARA DETERMINAÇÃO DOS VALORES MÁXIMOS DAS MULTAS APLICÁVEIS

INFRAÇÕES	FATOR MÍNIMO	FATOR MÁXIMO
1. Retirada ou inversão de hidrômetros.	10	30
2. Emprego de ejetores ou bombas de sucção diretamente ligados ao ramal predial.	50	150
3. A derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel.	10	60
4. Uso de dispositivos ou equipamentos intercalados no alimentador predial que prejudiquem o abastecimento público de água, a medição do consumo ou o funcionamento do hidrômetro.	10	30
5. Qualquer impedimento para acesso ao hidrômetro para realização da leitura ou para suspensão do fornecimento de água	10	30
6. Intervenção indevida no ramal predial.	20	60
7. Recusa do usuário à inspeção das instalações internas.	5	30
8. Não cumprimento das determinações, por escrito, do pessoal autorizado para fazer a inspeção nas instalações prediais de água.	5	15
9. Intervenção e/ou utilização de hidrantes para fins não autorizados.	50	1.500
10. Intervenção indevida nas redes de água ou danos às mesmas.	10	1500
11. Interconexão da instalação predial com canalizações de água de outra procedência.	20	60
12. Revenda de água a terceiros.	20	60
13. Violação do hidrômetro.	10	90
14. Violação de selos e de lacres do hidrômetro.	13	40
15. Violação do corte.	5	30
16. Construção sobre rede de água.	10	600

TABELA II - INFRAÇÕES REFERENTES AO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO E FATORES DE MULTIPLICAÇÃO PARA DETERMINAÇÃO DOS VALORES MÁXIMOS DAS MULTAS APLICÁVEIS PELO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL

INFRAÇÕES	FATOR MÍNIMO	FATOR MÁXIMO
1. Ligações clandestinas à rede pública.	30	90
2. Construções sobre coletores de esgotos.	10	150
3. Despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários.	15	60
4. Despejo de esgotos em galerias de águas pluviais.	15	300
5. Lançamentos indevidos de óleos e gorduras na rede pública.	15	300

6. Lançamentos não autorizados de resíduos com características não domésticas.	15	1.500
7. Uso não autorizado do Sistema de Esgotamento Sanitário.	15	1.500
8. Interconexões perigosas dos ramais de água e esgotos.	100	300
9. Mau uso das instalações da unidade usuária com danos ao ramal e à rede pública.	10	300
10. Qualquer intervenção indevida nas instalações públicas de esgotos sanitários ou danos às mesmas.	10	1.500
11. Não cumprimento das determinações, por escrito, do pessoal autorizado para fazer a inspeção das instalações internas de esgoto.	5	30
12. Lançamento de materiais que causem obstrução ou interferência no sistema de esgotamento.	15	300
13. Recusa do usuário à inspeção das instalações internas.	5	30
14. Recusa do usuário em se ligar a rede de esgoto disponível.	30	90

ANEXO VI

(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019)

CLASSIFICAÇÃO DO PORTE DAS OBRAS

TABELA I – OBRAS DE REDE DE ÁGUA

PORTE DA OBRA	EXTENSÃO (m)	DIÂMETRO (mm)
Pequeno	Até 100	Até 90
Médio	De 100 a 200	De 110 a 300
Grande	Acima de 200	Acima de 300

TABELA II – OBRAS DE REDE DE ESGOTO

PORTE DA OBRA	EXTENSÃO (m)	PROFUNDIDADE (m)	DIÂMETRO (mm)
Pequeno	Até 40	Até 2,50	Até 150
Médio	De 41 a 200	De 2,51 a 5,00	De 151 a 400
Grande	Acima de 200	Acima 5,00	Acima de 400

ANEXO VII
ESTRUTURA TARIFÁRIA – TARIFA BIPARTIDA

Categoria	Classe	Faixa de Consumo (m ³)	Parte Fixa (R\$)	Parte Variável (R\$/m ³)
Residencia 1	Residencial Padrão	0 a 7	R\$ 8,00	R\$ 2,99
		8 a 13		R\$ 3,59
		14 a 20		R\$ 7,10
		21 a 30		R\$ 10,66
		31 a 45		R\$ 17,05
		Acima de 45		R\$ 23,87
	Residencial Social	0 a 7	R\$ 4,00	R\$ 1,49
		8 a 13		R\$ 1,79
		14 a 20		R\$ 3,55
		21 a 30		R\$ 5,33
		31 a 45		R\$ 17,05
		Acima de 45		R\$ 23,87
Não Residencia 1	Comercial, Industrial e Pública	0 a 4	R\$ 21,00	R\$ 6,14
		5 a 7		R\$ 7,68
		8 a 10		R\$ 9,98
		11 a 40		R\$ 12,48
		Acima de 40		R\$ 14,97
	Paisagismo	0 a 4	R\$ 31,50	R\$ 9,21
		5 a 7		R\$ 11,52
		8 a 10		R\$ 14,97
		11 a 40		R\$ 18,72
		Acima de 40		R\$ 22,46

ANEXO VIII

(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019)

Consumo por Unidade de Consumo	Valor total da fatura
$C_{UNIDADE} = C_{TOTAL} \div Q$	
Entre 0 e 7 m ³	$\{P_F + (P_{V1} \times C_{UNIDADE})\} \times Q_{UNIDADE}$
Entre 8 e 13 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 7) + (P_{V2} \times (C_{UNIDADE} - 7))\}] \times Q_{UNIDADE}$
Entre 14 e 20 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 7) + (P_{V2} \times 6) + (P_{V3} \times (C_{UNIDADE} - 13))\}] \times Q_{UNIDADE}$
Entre 21 e 30 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 7) + (P_{V2} \times 6) + (P_{V3} \times 7) + (P_{V4} \times (C_{UNIDADE} - 20))\}] \times Q_{UNIDADE}$
Entre 31 e 45 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 7) + (P_{V2} \times 6) + (P_{V3} \times 7) + (P_{V4} \times 10) + (P_{V5} \times (C_{UNIDADE} - 31))\}] \times Q_{UNIDADE}$
Acima de 45 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 7) + (P_{V2} \times 6) + (P_{V3} \times 7) + (P_{V4} \times 10) + (P_{V5} \times 15) + (P_{V6} \times (C_{UNIDADE} - 45))\}] \times Q_{UNIDADE}$

Consumo por Unidade	Valor total da fatura
$C_{UNIDADE} = C_{TOTAL} \div Q$	
Entre 0 e 4 m ³	$\{P_F + (P_{V1} \times C_{UNIDADE})\} \times Q_{UNIDADE}$
Entre 5 e 7 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 4) + (P_{V2} \times (C_{UNIDADE} - 4))\}] \times Q_{UNIDADE}$
Entre 8 e 10 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 4) + (P_{V2} \times 3) + (P_{V3} \times (C_{UNIDADE} - 7))\}] \times Q_{UNIDADE}$
Entre 11 e 40 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 4) + (P_{V2} \times 3) + (P_{V3} \times 3) + (P_{V4} \times (C_{UNIDADE} - 10))\}] \times Q_{UNIDADE}$

Acima de 40 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 4) + (P_{V2} \times 3) + (P_{V3} \times 3) + (P_{V4} \times 30) + (P_{V5} \times (C_{UNIDADE}))$
----------------------------	---

Onde:

P_F : Parte fixa vigente

P_{V1} : Parte variável vigente para a 1ª Faixa de consumo

P_{V2} : Parte variável vigente para a 2ª Faixa de consumo

P_{V3} : Parte variável vigente para a 3ª Faixa de consumo

P_{V4} : Parte variável vigente para a 4ª Faixa de consumo

P_{V5} : Parte variável vigente para a 5ª Faixa de consumo

P_{V6} : Parte variável vigente para a 6ª Faixa de consumo

$Q_{UNIDADE}$: Quantidade de unidades de consumo da unidade usuária

$C_{UNIDADE}$: Consumo de água, em m³, por unidade de consumo

C_{TOTAL} : Consumo total da unidade usuária, em m³, apurado pela concessionária