

RESOLUÇÃO Nº xx, DE xx DE xxxxxxxxxxxx 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;

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 das audiências públicas realizadas nos dias xx de xx e no dia xx de xx 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 xx, de xx de XXX 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 xx, de xx de XXX 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 xx, de xx de XXX 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 xx, de xx de XXX 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 xx, de xx de XXX 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 xx, de xx de XXX 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 xx, de xx de XXX de 2019](#)).

§ 2º As alterações da legislação de uso e ocupação do solo que impliquem em aumento de demanda deverão ser observadas pelo **prestador de serviços**, o qual deve apresentar à ADASA, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da publicação das alterações, plano específico compreendendo a avaliação da disponibilidade em atender ao acréscimo da demanda pelos sistemas existentes e a discriminação das obras de reforço necessárias, as estimativas de custos e a proposição dos prazos para a elaboração dos projetos e para a execução das obras. ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019](#)).

§ 3º O prazo a que se refere o parágrafo anterior poderá ser prorrogado uma única vez, por até 90 (noventa) dias, pela ADASA, com base em solicitação fundamentada tecnicamente pelo **prestador de serviços**. ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019](#)).

§ 4º ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019](#)).”

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

“Art. 9º

.....

§ 2º

.....

III – proibir o acesso de pessoas não autorizadas às **unidades operacionais**, sendo necessária a existência de dispositivos de **aviso** e proteção, nas referidas

unidades, devidamente sinalizados. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\).](#)”

“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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)”

§ 1º [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)

§ 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 [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)

§ 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. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)

§ 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. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)

§ 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. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)”

“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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\).](#)”

“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**. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\).](#)”

“Art. 15. [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\).](#)”

“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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\).](#)”

§ 1º Por estrutura adequada de atendimento presencial gratuito, entende-se aquela que: [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).

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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).

§ 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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).

§ 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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).

§ 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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).”

“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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).”

“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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).

§ 1º O **prestador de serviços** deve informar o número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).”

“Art. 20. O **prestador de serviços** deve dispor de sistema para atendimento gratuito 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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).”

“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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).

Parágrafo único. [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).”

“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 xx, de xx de XXX de 2019](#)).”

“Art. 23. O **prestador de serviços** deve disponibilizar mensalmente à ADASA relatório contendo informações referentes ao atendimento das solicitações e reclamações dos **usuários**, conforme dispõe a Resolução ADASA nº 08, de 04 de julho de 2016. ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019](#)).

I – ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019](#)).

II – ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019](#)).

III – ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019](#)).

Parágrafo único. ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019](#)).”

“Art. 24.

.....

I - informações sobre as boas práticas para o consumo consciente de **água potável**; e ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019](#)).

II - esclarecimento sobre o uso adequado das instalações prediais hidrossanitárias da **unidade usuária**; ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019](#)).

III – ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019](#)).”

“Art. 26 Na contagem dos prazos, exclui-se o dia do início e inclui-se o dia do vencimento, devendo-se iniciar e concluir em dias corridos. ([Redação dada pela Resolução nº 11, de 22 de maio de 2018](#)).”

“Art. 27.

.....

V – situação verificada em campo for comprovadamente divergente da informação original prestada pelo **usuário**. ([Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#)).”

“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](#)).

§ 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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).

§ 3º Os serviços não constantes do Anexo IV devem ter seus prazos de execução acordados entre o **prestador de serviços** e o **usuário**, observadas as variáveis técnicas e econômicas para sua execução, devendo ser comunicados anualmente à ADASA, até o final do primeiro trimestre do ano seguinte. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).”

“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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).

§ 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**. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).

§ 2º As edificações que já estejam interligadas à **rede pública de distribuição de água** e situadas em logradouros desprovidos de **rede pública coletora de esgotos sanitários** têm o prazo máximo de 6 (seis) meses, após a entrada em vigor desta Resolução, para se adaptarem ao disposto no parágrafo anterior. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).”

“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: [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).

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**. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).

§ 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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).

I - [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).

II - [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).

§ 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**. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\).](#)

§ 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. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\).](#)”

“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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\).](#)

§ 2º Os **usuários** que se enquadrem no disposto neste artigo, deverão efetuar o cadastramento da **unidade usuária**, observando o estabelecido no art. 32, no que couber. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\).](#)”

“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**. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\).](#)”

“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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\).](#)

§ 6º No caso do **sistema condominial de esgotamento sanitário** os ramais internos ao lote devem continuar sob propriedade e responsabilidade do **usuário**. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\).](#)”

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; [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\).](#)

II – 30 (trinta) dias para analisar os projetos do sistema de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário** quando elaborados pelo interessado; [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\).](#)

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 xx, de xx de XXX 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx de 2019](#)).

§ 8º As obras de pequeno, médio e grande porte classificam-se conforme especificações constantes do Anexo VII. ([Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xx de 2019](#)).”

Art. 38.

.....

Parágrafo único.

.....

III – ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de XXX de 2019](#)).”

“Art. 47.

.....

Parágrafo único. ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de XXX 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**. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).

§ 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. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de XXX de 2019\)](#).”

“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 ramais condominiais de fundo de lote. [\(Redação alterada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\)](#).”

“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 [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\)](#).

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. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\)](#).

Parágrafo único. O **prestador de serviços** notificará o **usuário** e lavrará Termo de Ocorrência de Irregularidade, e informará à ADASA, quando identificar: [\(Redação alterada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\)](#).”

“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. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\)](#).

§ 4º - Os resíduos de caixa de gordura são considerados como resíduos sólidos e, como tal, não podem ser lançados na rede coletora. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\)](#).”

“Art. 55.

.....
§ 2º Os ramais prediais devem ser instalados observando o disposto nas normas técnicas da ABNT e o regulamento técnico do **prestador de serviços**. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)”

Art. 58.

.....
§ 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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

§ 3º O **usuário** é responsável pela operação e manutenção de **ramal condominial de esgotos** instalado no interior do seu imóvel. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

§ 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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

§ 5º A implantação do **ramal condominial de esgotos** interno ao lote dependerá da concordância e autorização unânime dos responsáveis legais pelos imóveis a serem atendidos por esse tipo de ramal. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)”

“Art. 60.

.....
§ 3º A recomposição de pisos e pavimentos de calçadas em áreas internas aos lotes, afetadas pela instalação do **ramal predial de água** ou de esgoto, será executada somente até o nível do contrapiso ou cimentado simples, sendo de responsabilidade dos **usuários** os serviços da recomposição de qualquer outro tipo de pavimento existente. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)”

“Art. 62. O **ponto de entrega de água** deve, preferencialmente, situar-se no limite entre o imóvel e 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**. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)”

“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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

§ 1º [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

§ 2º [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).”](#)

“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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)”

Art. 65.

.....

VIII – histórico de leituras, faturamentos e pagamentos referentes aos últimos 180 (cento e oitenta) ciclos consecutivos; [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

XI – telefone e endereço eletrônico, quando disponível. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)”

“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; [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

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

III – [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

IV – [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

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

§ 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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

§ 4º Unidades usuárias em imóveis não edificados serão classificadas de acordo com a destinação prevista para o local. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)”

“Art. 67. As unidades usuárias da categoria residencial serão classificadas pelo **prestador de serviços** nas seguintes classes: [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

I – residencial padrão; e ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019](#)).

II – residencial social. ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019](#)).

III – ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019](#)).

§ 1º As condições de elegibilidade para a classe residencial social são as seguintes: ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019](#)).

I – A **unidade usuária** deve ser da categoria residencial; e ([Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xx de 2019](#)).

§3º O benefício da tarifa social será concedido somente a uma **unidade de consumo** por família pobre ou extremamente beneficiária do **Programa Bolsa Família** ou de outro que venha a sucedê-lo. ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx 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 classificados na classe residencial padrão. ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019](#)).

§ 5º Existindo mais de uma **unidade de consumo** residencial padrão em uma **unidade usuária**, esta será classificada como residencial social quando 50% ou mais das unidades de consumo sejam ocupadas por famílias pobres e extremamente pobres beneficiárias do **Programa Bolsa Família** ou outro que venha a sucedê-lo. ([Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xx de 2019](#)).

III – industrial: unidade em que seja exercida atividade industrial; e ([Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx 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. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)”

“Art. 70.

.....

§ 1º ~~A reclassificação de **unidade usuária** da categoria residencial dependerá de vistoria para averiguação das características construtivas do imóvel.~~ [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

§ 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**. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

§ 4º A notificação de que trata o *caput* deverá conter pelo menos as seguintes informações: [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)

I – nome e CPF ou CNPJ do **usuário**; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)

II – número da inscrição e endereço da **unidade usuária**; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)

III – categoria e classe atual da unidade; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)

IV – nova categoria e classe em que a **unidade usuária** será enquadrada. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)”

“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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

§ 1º Na categoria não residencial, cada **ligação** corresponde a uma **unidade de consumo**. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

§ 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**. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

II – [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

III – [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

“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. ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xx de 2019](#)).

Parágrafo único.

.....

I – ao fornecimento, pelo condomínio ao **prestador de serviços**, dos respectivos cadastros técnicos; ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xx de 2019](#)).

§2º ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019](#)).”

“Art. 79.

.....

§ 7º Cada **unidade usuária** poderá ser objeto de apenas um contrato de adesão. ([Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xxx de 2019](#)).”

“Art. 82.

.....

I – 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**; ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#)).

§1º A extinção do contrato a pedido do **usuário** ocorrerá mediante formalização do pedido de rescisão. ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#)).

§2º 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, bem como obriga o **prestador de serviços** a quitar todos os débitos existentes até a data da extinção do contrato, podendo haver compensação de valores. ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx de 2019](#)).

“Art. 83. 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. ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#)).

I – ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#)).

II – ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#)).

III – ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#)).

IV – ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx de 2019](#)).

§2º ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#)).

§3º ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#)).

§4º ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)

§ 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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)

§ 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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).”](#)

“Art. 85

.....

§ 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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

§ 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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).](#)

§ 9º A substituição do **hidrômetro**, decorrente de, será executada pelo **prestador de serviços** sem **aviso** prévio e com ônus para o **usuário**, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).”](#)

“Art. 86.

.....

§ 2º Não será autorizada a instalação de mais de um **hidrômetro** para o atendimento em **edificações provisórias**. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).”](#)

“Art. 87. A **fatura** da **unidade de consumo** com **ligação** não hidrometrada corresponderá à **parte fixa da tarifa** da categoria e classe correspondentes. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\).”](#)

“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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 a 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx de 2019](#)).

§ 3º

.....

II – avaria no **hidrômetro**, que acarrete mau funcionamento; ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx de 2019](#)).

I – 80% quando o **consumo médio** for de até 40 m³; ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#)).

II - 70% quando o **consumo médio** estiver entre 41 e 100 m³; ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#)).

III - 50% quando o **consumo médio** estiver entre 101 e 500 m³; ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#)).

IV - 40% quando o **consumo médio** for superior a 500 m³. ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#)).

Parágrafo único. ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019](#)).

“Art. 96. Verificado o indício de irregularidade no **hidrômetro**, o **prestador de serviços** poderá efetuar sua substituição. ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#)).”

“Art. 100. As tarifas definidas no Anexo III são compostas por duas partes: ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019](#)).

I – uma parte fixa, cobrada mensalmente por **unidade de consumo**, independentemente do volume utilizado de água; e ([Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019](#)).

II – uma parte variável, a ser aplicada sobre o consumo medido mensal. ([Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019](#)).

§ 2º ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019](#))”

“Art. 101.

.....

I - tarifa padrão: para os **usuários** da classe residencial padrão; ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xx de 2019](#)).”

“Art. 102. As tarifas da categoria não residencial serão diferenciadas conforme definido a seguir: ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xx de 2019](#)).”

“Art. 103.

.....

I -

.....

a) imóveis em construção: 50% (cinquenta por cento) da cobrança de água; ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xx de 2019](#)).

II -

.....

a) dividir o consumo medido pelo número de unidades de consumo; ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xx de 2019](#)).

g) obter o valor do faturamento pela soma dos valores dos serviços prestados. ([Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xxx de 2019](#)).

§ 1º ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019](#)).

§ 2º ([Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx 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 xx, de xx de xx de 2019](#)).

XIX – os números dos telefones e correios eletrônicos das Ouvidorias do **prestador de serviços**, da ADASA e da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e

os endereços dos respectivos sítios na Internet. ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019](#)).”

“Art. 112. O **prestador de serviços** deve dispor de mecanismos que sejam capazes de inibir ou identificar pagamento em duplicidade. ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx de 2019](#)).

Parágrafo único. A critério do **prestador de serviços**, podem ser excetuados do disposto no caput os beneficiários da Tarifa Social. ([Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#)).”

“Art. 115.

.....

§ 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx de 2019](#))

§ 3º

.....

I – o **consumo médio** acrescido de 80% quando este for de até 40 m³; ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#))

II – o **consumo médio** acrescido de 70% quando este estiver entre 41 e 100 m³; ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#))

III – o **consumo médio** acrescido de 50% quando este estiver entre 101 e 500 m³; ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019](#))

IV – o **consumo médio** acrescido de 40% quando este for superior a 500 m³. ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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, IV, V e IX, do *caput*. ([Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx 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 xx, de xx de xxx de 2019](#)).

I - à ADASA e aos **usuários**, com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência: [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\)](#).

a) localidade; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

b) descrição do evento; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

c) área afetada; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

d) quantidade de **usuários** afetados; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

e) data e horário do evento; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

f) data e horário previstos para a regularização dos serviços; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

g) formas de **comunicação** aos segmentos afetados; e [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

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. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

II – à ADASA, em até 12 (doze) horas após a efetiva regularização dos serviços: [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xxx de 2019\)](#).

a) data e horário da regularização do sistema e da normalização dos serviços; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

b) consequências do evento. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

§2º Nos casos de **interrupção** não programada, o **prestador de serviços** deverá fornecer as seguintes informações: [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

I – à Adasa e aos **usuários**, no prazo máximo de 6 (seis) horas, contado a partir do momento em que tomar conhecimento do evento: [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

a) localidade; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

b) descrição da ocorrência; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

c) área afetada; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

d) quantidade de **usuários** afetados; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

e) data e horário do incidente, da ciência do incidente pelo prestador e da chegada ao local; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

f) data e horário do evento [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

g) data e horário previstos para a regularização do sistema; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

h) formas de **comunicação** aos segmentos afetados; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

i) primeiras providências, medidas adotadas para solução definitiva do incidente e medidas mitigadoras para suprir a prestação do serviço para **usuários** especiais, como os estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

II – à Adasa, em até 12 (doze) horas após a efetiva regularização dos serviços: [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

a) data e horário da regularização do sistema e da normalização dos serviços; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

b) consequências da ocorrência; [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

III - [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

IV - [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

§ 3º. [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).”

“Art. 121.

.....

II – negativa do **usuário** em permitir a instalação ou substituição do **hidrômetro**; [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

§ 5º É vedada a suspensão do fornecimento por motivo de inadimplência no pagamento de **fatura** após decorridos 150 (cento e cinquenta) dias do respectivo vencimento, salvo comprovado impedimento da sua execução por determinação judicial ou outro motivo justificável, ficando suspensa a contagem pelo período do impedimento. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

§ 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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).”

“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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

§1º O prazo para **interrupção** ou restrição do fornecimento de água deve ser comunicado ao **usuário** mensalmente, a partir do primeiro mês de inadimplência. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\)](#).

§ 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. [\(Incluído pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)”

“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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

§ 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. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)”

“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: [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

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; [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)”

“Art. 139. [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

I – [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

II – [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)”

“Art. 140. O **prestador de serviços** deverá apresentar à ADASA, até 31 de dezembro de 2020, planos para a certificação da gestão de qualidade e da gestão ambiental dos seus processos e instalações nas normas NBR ISO 9.001 e NBR ISO 14.001 em suas últimas versões. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

Parágrafo único. As certificações referidas no caput deverão ser obtidas até 31 de dezembro de 2025. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)”

“Art. 141.

.....

§2º O valor da multa será calculado como o produto do valor da conta de água correspondente a 10 m³ de consumo de água da categoria em que se enquadra

a unidade usuária, descontada a parte fixa da tarifa, pelo fator de multiplicação constante no Anexo VI, respeitando a capacidade de pagamento do usuário. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)”

“Art. 142.

.....

II – [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

IV – [\(Revogado pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)”

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. Fica incluído, na Resolução nº 14, de 27 de outubro de 2011, o Anexo VII conforme o Anexo VI desta Resolução.

Art. 4º. O Anexo I da Resolução nº 6, de 26 de abril de 2019, passa a vigorar conforme o Anexo VII desta Resolução.

Art. 5º. 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. 6º. 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 [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

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**. [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)”

“Art. 25.....

.....

II – multiplicar o volume correspondente à diferença de volume pela **parte variável da tarifa** correspondente da faixa de consumo; [\(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx de 2019\).](#)

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 xx, de xx de xx de 2019](#)).”

Art. 7º 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. 8º Fica revogada a Resolução nº 10, de 19 de maio de 2017.

Art. 9º 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, nos termos desta Resolução.

Art. 10 Fica o prestador de serviços obrigado a encaminhar aos usuários, por meio de comunicado específico a respeito da alteração da estrutura tarifária, contendo, no mínimo, informações sobre:

I – o fim da cobrança do consumo mínimo de 10m³/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. 11 Esta Resolução entra em vigor em 1º de janeiro de 2020.

PAULO SALLES

ANEXO I

DEFINIÇÕES

(Redação dada pela Resolução nº xx, de xx de xx 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 - **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;
- LIV - **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;**
- LV - **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;**
- LVI - **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;
- LVII - **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;**
- LVIII - **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;**
- LIX - **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;**
- LX - **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;
- LXI - **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;

- LXII - **regularidade:** princípio que impõe a prestação do serviço público de forma contínua e com padrões constantes de qualidade;
- LXIII - **religação:** procedimento efetuado pelo **prestador de serviços** que objetiva restabelecer o **abastecimento de água** para a **unidade usuária**;
- LXIV - **reservatório predial:** componente da **instalação predial de água** fria destinado a armazenar água;
- LXV - **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;
- LXVI - **serviço adequado:** é o que satisfaz as condições de **regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia** na sua prestação e **modicidade das tarifas**;
- LXVII - **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;
- LXVIII - **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**;
- LXIX - **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;
- LXX - **soluções individuais de esgotamento sanitário:** todas e quaisquer soluções alternativas de tratamento de esgoto que atendam a apenas uma **unidade usuária**;
- LXXI - **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;
- LXXII - **supressão de ligação:** retirada, no todo ou em parte, da **ligação** predial;
- LXXIII - **suspensão dos serviços:** situação na qual o **abastecimento de água** à determinada **unidade usuária** é suspenso pelo **prestador de serviços**;
- LXXIV - **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**;

- LXXV - **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;
- LXXVI - **unidades operacionais:** estruturas responsáveis pela coordenação e execução das atividades operacionais voltadas para o **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário** em determinada região;
- LXXVII - **universalização:** ampliação progressiva do acesso de todos os domicílios ocupados aos serviços públicos de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário**;
- LXXVIII - **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;
- LXXIX - **vazamento imperceptível:** vazamento cuja detecção geralmente precisa ser feita por meio de testes ou equipamentos específicos.
- LXXX - **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 xx, de xx de xx de 2019).

Categoria/ Classe	Faixa de Consumo	Volume (m ³)	Tarifas R\$	
			Parte Fixa	Parte Variável)
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\$/mês)	Valor (R\$/m ³)
	6	Acima de 45		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)
Não Residencial – 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 xx, de xx de xxx de 2019).

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZOS (horas)
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. PEAD – Polietileno de alta densidade; MBV – Manilha de barro vidrado; PVC – Policloreto de Vinila
2. 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. 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 **lacs** 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. **Suspensão dos serviços de abastecimento de água**;
- 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. Substituição de peças ou equipamentos adulterados;
- 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 subsequentes.

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 lacs 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 xx, de xx de XXX 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 (m³)	Parte Fixa (R\$)	Parte Variável (R\$/m³)
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-Residencial – 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
Não Residencial – 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