

RESOLUÇÃO Nº 14, DE 27 DE OUTUBRO DE 2011

Alterada pela Resolução n.º 11, de 22 de Maio de 2018

Alterada pela Resolução n.º 12, de 29 de Novembro de 2019

Alterada pela Resolução n.º 16, de 23 de dezembro de 2019

Alterada pela Resolução n.º 11, de 03 de junho de 2020

Alterada pela Resolução n.º 14, de 05 de agosto de 2020

Estabelece as condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Distrito Federal.

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 e considerando:

o disposto na Lei Distrital nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008, que reestrutura a Adasa;

o disposto no Código Sanitário do Distrito Federal – Lei Federal nº 5.027, de 14 de junho de 1966; o que consta na Lei Distrital nº 442, de 10 de maio de 1993, que dispõe sobre a Classificação de Tarifas dos Serviços de Água e Esgotos do DF;

o que consta na Lei Distrital nº 4.632, de 23 de agosto de 2011, que dispõe sobre a suspensão do fornecimento de serviços públicos;

o que consta na Lei Distrital nº 2.529, de 21 de fevereiro de 2000, que dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas, das repartições e dos hospitais públicos do Distrito Federal, bem como dos cartórios, das agências bancárias e das concessionárias de serviço público, que operam em seu território, em atender aos **usuários** dos seus serviços em tempo razoável, alterada pela Lei Distrital nº 2.547, de 12 de maio de 2000;

o que consta na Lei Federal nº 6.766, de 19 de dezembro de 1979, que dispõe sobre o parcelamento do solo urbano;

o que consta na Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico;

as disposições contidas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que cria o Código de Proteção e Defesa do Consumidor;

e o que consta no Decreto Federal nº 7.217, de 21 de junho de 2010, que regulamenta a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007;

o que consta na Lei Federal nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que institui o Código Civil;

o que consta no Decreto Federal nº 5.440, de 04 de maio de 2005, que institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano;

o que estabelece a Portaria do Ministério da Saúde nº 518, de 25 de março de 2004, que dispõe sobre os procedimentos e responsabilidades relativos ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano; o que estabelece a Portaria nº 246, de 17 de outubro de 2000, do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO, que aprova o Regulamento Técnico Metrológico, que estabelece as condições a que devem satisfazer os hidrômetros para água fria, de vazão nominal até 15m³/h;

o disposto na Resolução CONAMA nº 357, de 17 de março de 2005, que estabelece as condições e padrões de lançamento de efluentes;

o disposto na Resolução CONAMA nº 375, de 29 de agosto de 2006, que define os critérios e procedimentos, para o uso agrícola de lodos de esgoto gerados em estações de tratamento de esgoto sanitário e seus produtos derivados;

o que estabelece a Resolução CONAM-DF nº 03, de 18 de julho de 2006, que disciplina o uso do lodo de esgoto no Distrito Federal e dá outras providências;

o disposto no Contrato de Concessão nº 001/2006 – Adasa; as contribuições recebidas dos **usuários** e outros segmentos da sociedade, por meio das audiências públicas realizadas nos dias 21, 28 e 30 de junho e no dia 01 de julho de 2011;

e a necessidade de estabelecer norma específica sobre a prestação dos serviços públicos de **abastecimento de água** e **esgotamento sanitário** no Distrito Federal decorrentes da competência regulamentar da Adasa,

RESOLVE:

Capítulo I

DO OBJETO

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

Parágrafo único. Esta Resolução não aborda os seguintes assuntos:

I – hidrometração individualizada;

II – serviços de **abastecimento de água** e **esgotamento sanitário** em áreas rurais;

III – soluções individuais de **abastecimento de água** e de afastamento e destinação final de esgotos sanitários.

Art. 2º. As definições dos termos que aparecem em negrito nesta Resolução constam do Anexo I.

Capítulo II

DAS RESPONSABILIDADES

Seção I

Do Prestador de serviços

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

I – a prestação do **serviço adequado** conforme estabelecido nesta e demais Resoluções da Adasa, e no respectivo contrato de concessão;

II – o planejamento e a execução das obras e instalações, necessárias à **regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e universalização** dos serviços e modicidade das tarifas;

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

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

V – a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e a arrecadação de valores;

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

VII – a fiscalização das instalações das unidades usuárias e formas de utilização dos serviços pelos **usuários**, inclusive quanto a situações que causarem a presença de esgotos em galerias de águas pluviais, orientando os para mudanças e impondo as devidas sanções contratuais; ([Redação dada pela Resolução n.º 11, de 03 de junho de 2020](#)).

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

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

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

XI – prevenir e minimizar a poluição das águas superficiais decorrente de qualquer das seguintes causas: ([Incluído pela Resolução n.º 11, de 03 de junho de 2020](#)).

a) presença de **esgotamento sanitário** em galerias de águas pluviais em áreas com rede de coleta de esgoto sanitário disponível; ([Incluído pela Resolução n.º 11, de 03 de junho de 2020](#)).

b) lançamento nos logradouros públicos ou diretamente nas águas superficiais de esgotos sanitários originários de unidades usuárias localizadas em áreas com rede de coleta de esgoto sanitário disponível; [\(Incluído pela Resolução n.º 11, de 03 de junho de 2020\)](#).

c) extravasão decorrente de paralisação de **estação elevatória** de esgoto; [\(Incluído pela Resolução n.º 11, de 03 de junho de 2020\)](#).

d) extravasão do sistema de coleta e transporte de esgotos sanitários decorrentes de sobrecarga ou obstrução de tubulações ou de poços de visita ou outros dispositivos de inspeção por período maior que o prazo regulamentar para sua correção; [\(Incluído pela Resolução n.º 11, de 03 de junho de 2020\)](#).

e) manejo e a estocagem de **lodo** proveniente de tratamento de esgoto em condições de risco de vazamento para um corpo d'água; e [\(Incluído pela Resolução n.º 11, de 03 de junho de 2020\)](#).

f) lançamento de água de lavagem de filtros e de outros componentes de estações de tratamento de água nas galerias de águas pluviais. [\(Incluído pela Resolução n.º 11, de 03 de junho de 2020\)](#).

§ 1º Não se caracteriza como serviço inadequado a sua interrupção nas situações previstas no art. 120.

~~§ 2º No prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da publicação de alterações da legislação de uso e ocupação do solo que impliquem em aumento de demanda, o **prestador de serviços** apresentará à Adasa 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. [\(Revogado pela Resolução n.º 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).~~

~~§ 3º O prazo a que se refere o parágrafo anterior poderá ser prorrogado pela Adasa com base em solicitação fundamentada tecnicamente pelo **prestador de serviços**. [\(Revogado pela Resolução n.º 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).~~

~~§ 4º A Adasa deverá submeter o plano específico à audiência ou consulta pública antes de sua aprovação. [\(Revogado pela Resolução n.º 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).~~

§ 5º O **prestador de serviços** deve disponibilizar livre acesso à Adasa, na íntegra, incluindo informações parciais, aos bancos de dados resultantes do monitoramento operacional dos seus sistemas, destinados à apuração dos controles de vazão e de qualidade relacionados aos sistemas de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário**. [\(Incluído pela Resolução n.º 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

§ 6º O **prestador de serviço**, quando notificado pela Adasa ou por terceiro da ocorrência do constante nas alíneas do inciso XI do *caput* em áreas atendidas com coleta de **esgoto sanitário**, deverá adotar as providências para confirmar o fato, identificar sua origem e providenciar a devida correção, no prazo de até 15 (quinze) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa. [\(Incluído pela Resolução n.º 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

§ 7º Caracteriza-se como serviço inadequado o não cumprimento do disposto no §6º. [\(Incluído pela Resolução n.º 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

Art. 4º. O **prestador de serviços** deve estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique a **regularidade**, a **continuidade** e a **segurança** dos serviços de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário**.

Art. 5º. O **prestador de serviços** é obrigado a fornecer, em caráter permanente, os serviços de **abastecimento de água e esgotamento sanitário**, desde que as unidades usuárias satisfaçam o disposto nas normas legais, contratuais e regulamentares.

Parágrafo único. O **prestador de serviços** deverá priorizar o atendimento das unidades usuárias residenciais e daquelas nas quais sejam exercidas atividades de saúde, educação e de internação coletiva de pessoas, em relação às demandas relativas a outros usos.

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

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

§ 1º O **prestador de serviços** deverá realizar vistoria no prazo de 10 (dez) dias contados da **comunicação** por parte do **usuário** para verificar a ocorrência dos danos e emitir laudo pericial.

§ 2º O ressarcimento de que trata o *caput* deverá ser pago em moeda corrente no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data de realização da vistoria.

§ 3º Caso haja interesse do **usuário**, o ressarcimento poderá ocorrer na forma de abatimento de valores nas faturas seguintes.

§ 4º O **prestador de serviços** arcará com os custos de comprovação dos danos por ele causados, inclusive os custos de elaboração de orçamentos por ele solicitados.

§ 5º Para os efeitos deste artigo, equiparam-se aos **usuários** todas as vítimas do evento.

Art. 8º O **prestador de serviços** é responsável pelo manejo, acondicionamento, transporte, disposição final adequada e ambientalmente correta dos lodos, gases e subprodutos resultantes dos processos de tratamento de água e esgotos, em conformidade com a legislação e regulamentação ambientais vigentes, em especial com o disposto nas Resoluções do CONAMA e do CONAM-DF.

Art. 9º O **prestador de serviços** é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas públicos de **abastecimento de água e de esgotamento sanitário**, devendo mantê-las em bom estado de limpeza, conservação, organização e **segurança**.

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

§ 2º No cumprimento das exigências de **segurança**, o prestador de serviço deve:

I – elaborar e implementar Plano de **Segurança** do Trabalho, de acordo com as normas regulamentares do Ministério do Trabalho e com as normas da ABNT pertinentes;

II – observar a regulamentação do Ministério da Saúde que dispõe sobre os procedimentos e responsabilidades relativos ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano; e

III – adotar medidas para impedir o acesso de pessoas não autorizadas às **unidades operacionais**, sendo necessária a existência de dispositivos de **aviso** e proteção, nas

referidas unidades, devidamente sinalizadas. [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

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

~~§ 1º Os valores da pressão estática superiores à máxima e da pressão dinâmica inferiores à mínima podem ser aceites pela Adasa desde que justificados técnica e economicamente pelo prestador de serviços.~~ [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

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

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

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

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

Seção II

Dos Usuários

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

Parágrafo único. O **usuário** é responsável por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações da **unidade usuária** ou de sua má utilização.

Art. 12. O **usuário** responde pelos danos causados ao **prestador de serviços** e a terceiros em razão de atos quando da utilização irregular dos serviços.

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

Art. 14. O **usuário** é responsável pelo pagamento da **fatura**, pela observância da data do vencimento e pelo adimplemento de todas as obrigações pertinentes ao uso dos serviços.

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

I – declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na **unidade usuária** ou à finalidade real da utilização da **água tratada**; ou

II – omissão das alterações supervenientes que importarem em reenquadramento.

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

Capítulo III

DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

~~Art. 15. As solicitações dos **usuários** serão atendidas e as reclamações serão recebidas pelo **prestador de serviços** observando os prazos e as condições estabelecidas no corpo desta Resolução e em seu Anexo IV. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)~~

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

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

I - possibilite ao **usuário** ser atendido, em todas suas solicitações e reclamações, em um mesmo posto de atendimento tendo acesso a todos os serviços disponíveis; e

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

§ 2º O **prestador de serviços** deve manter nos postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, formulário com protocolo para possibilitar manifestações dos **usuários** por escrito de críticas, sugestões e elogios, para que sejam encaminhadas à ouvidoria do **prestador de serviços**.

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

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

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

Art. 17 O **prestador de serviços** deve possuir em seus postos de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos **usuários**.

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

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

§ 1º O **prestador de serviços** deve informar o número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação. [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

§ 2º O **prestador de serviços** deve manter pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos registro atualizado das reclamações e solicitações dos **usuários**, com anotações do objeto, horários e datas da solicitação e da execução dos serviços, valor cobrado, endereço e, sempre que possível, o sistema de **abastecimento de água** ou de **esgotamento sanitário** a que se referem.

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

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

~~Parágrafo único. O manual de prestação dos serviços e atendimento ao **usuário** deverá ser encaminhado à Adasa no prazo de 90 (noventa) dias contados da vigência desta Resolução, contendo no mínimo informações sobre solicitações, prazos para atendimentos, forma de utilização dos serviços, casos e procedimentos para **suspensão dos serviços**, recursos à Adasa. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)~~

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

Art. 23. O ~~prestador de serviços~~ deve disponibilizar mensalmente à Adasa relatório contendo informações sobre: [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

I — o número de reclamações, agrupadas por motivo, Região Administrativa, e, quando possível, ao sistema de ~~abastecimento de água~~ ou de ~~esgotamento sanitário~~ a que se referem; [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

II — percentual de reclamações não atendidas e os respectivos motivos; [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

III — número de ligações e o tempo médio de duração das chamadas. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

Parágrafo único. As informações constantes no relatório devem ficar disponíveis no escritório que atende à correspondente região administrativa, bem como no sítio da internet do ~~prestador de serviços~~, por um período de 24 meses. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

Art. 24. O **prestador de serviços** deve desenvolver regularmente campanhas de:

I – boas práticas para o consumo consciente de **água potável**; e [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

II – esclarecimento sobre o uso adequado das instalações prediais hidrossanitárias da **unidade usuária**; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

III — divulgação dos direitos e deveres do **usuário**, entre outras orientações que entender necessárias. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

Art. 25. O **prestador de serviços** deve emitir e encaminhar ao consumidor declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei Federal nº 12.007, 29 de julho de 2009.

Capítulo IV

DA CONTAGEM DOS PRAZOS

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 úteis.

Parágrafo único. Nos casos em que os prazos são estabelecidos em horas, o prazo é contado a partir do momento da solicitação do **usuário**.

Art. 27. A contagem dos prazos definidos nesta Resolução é suspensa quando:

I – o **usuário** não apresentar as informações que lhe couber;

II – não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente, após cumpridas todas as exigências legais;

III – não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos;

IV – em razão de caso fortuito ou força maior; e

V – situação verificada em campo for comprovadamente divergente da informação original prestada pelo **usuário**. [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

§ 1º Havendo suspensão da contagem do prazo, o **usuário** deverá ser informado.

§ 2º A contagem dos prazos será reiniciada após a superação da causa que ensejou a suspensão.

Art. 28. O tempo de atendimento às solicitações apresentadas pelos **usuários** será o tempo transcorrido entre a notificação ao **prestador de serviços** e a conclusão do serviço prestado.

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** deverá 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. ([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 12, de 29 de Novembro de 2019](#)).

§ 3º Os serviços não constantes do Anexo IV devem ter seus prazos de execução acordados entre o **prestador de serviços** e o interessado, observadas as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

§ 4º Quando não houver acordo sobre o prazo de execução, o interessado poderá recorrer à Adasa para mediação.

Capítulo V

DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DO ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Seção I

Das Ligações

Art. 30. As ligações podem ser definitivas, temporárias ou provisórias.

Subseção I

Das Ligações Definitivas

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

§ 1º No caso de imóvel localizado em logradouros desprovidos de **rede pública coletora de esgotos sanitários**, o atendimento de pedido de ligação de água será condicionado à disponibilidade de sistema de coleta, tratamento e destino final adequado de esgotos

identificado e aprovado pelo **prestador de serviços**. ([Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019](#)).

§ 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 para se adaptarem ao disposto no parágrafo anterior.

Art. 32. Os pedidos de ligação de água e de esgoto são atos do **usuário** que solicita ao **prestador de serviços** a ligação das instalações hidráulicas da **unidade usuária** às respectivas redes públicas.

§ 1º O **prestador de serviços**, ao receber do pedido de ligação, informará ao **usuário** sobre a obrigatoriedade de:

I - respeitar os dispositivos contidos no **contrato de adesão de abastecimento de água e de esgotamento sanitário** ou no **contrato específico de abastecimento de água e de esgotamento sanitário**;

II - observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da **unidade usuária**, a legislação, as normas da ABNT, as resoluções da Adasa e as normas editadas pelo **prestador de serviços**, postas à disposição do interessado;

III - instalar, em locais apropriados e de livre acesso, padrão de ligação destinado à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas editadas pelo **prestador de serviços**;

IV - efetuar o pagamento mensal pelos serviços de **abastecimento de água e esgotamento sanitário**, de acordo com as tarifas vigentes;

V - comunicar eventuais alterações referentes à natureza da atividade desenvolvida na **unidade usuária** e à finalidade da utilização da água; e

VI - comunicar eventual necessidade de executar serviços nas redes públicas e instalar equipamentos, conforme as capacidades de atendimento disponíveis e as demandas informadas.

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

I - documento de identidade oficial com foto e Cadastro de Pessoa Física (CPF) do **usuário**, ou do representante da pessoa jurídica;

II – comprovante de registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), contrato ou estatuto social, comprovação dos administradores ou dos responsáveis pela entidade, quando se tratar pessoa jurídica ou equiparada; e

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

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

~~I – entregar ao **usuário** cópia do contrato de adesão ao serviço de **abastecimento de água e esgotamento sanitário**; [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).~~

~~II – informar ao **usuário** por escrito as condições de elegibilidade para obtenção dos benefícios decorrentes de tarifas sociais e de outros **subsídios**. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).~~

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

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

§ 6º O **prestador de serviços** deverá observar, no que couber, o disposto na Lei nº 13.726, de 08 de outubro de 2018. [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

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

§ 1º No atendimento de pedido de ligações a que se refere o *caput*, o **prestador de serviços** fará as instalações até o **ponto de entrega de água** e de coleta de esgoto.

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

§ 3º O **prestador de serviços**, sempre que possível, deverá disponibilizar para fins do cadastramento, posto de atendimento temporário na área diretamente atendida.

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

§ 1º O preço do serviço de execução da ligação incluirá os custos de mão-de-obra para instalação do **ramal predial de água** ou de esgoto, dos materiais e dos equipamentos empregados, inclusive o do **hidrômetro**, e não incluirá qualquer custo decorrente de eventual extensão de rede.

§ 2º No caso de pedidos simultâneos de ligação a um mesmo trecho de rede, a distância máxima a que se refere o *caput* será obtida multiplicando o número de ligações por 15 (quinze) metros.

§ 3º Os custos decorrentes da execução de extensão de rede para execução da ligação pelo **prestador de serviços** serão incluídos no valor cobrado do **usuário** que solicitar ligação nos casos em que a distância seja maior que as máximas fixadas no *caput* e no parágrafo anterior, ou que haja necessidade de reforço de capacidade da rede existente, observado o procedimento fixado no art. 35.

§ 4º A cobrança a que se refere o § 3º somente é aplicável se o investimento estiver em área fora do plano de expansão do serviço.

§ 5º O **prestador de serviços** não pode invocar a falta de capacidade orçamentária para as obras previstas no plano de expansão do serviço.

§ 6º A inobservância do disposto no § 3º em casos específicos depende de autorização da Adasa.

Art. 35. O atendimento de pedido de ligação que se enquadre no § 3º do art. 34 dependerá de aprovação prévia pelo **usuário** de proposta elaborada pelo **prestador de serviços** da qual conste:

I - projeto e orçamento prévio discriminando quantidades e valores da mão-de-obra, dos materiais, dos equipamentos a serem empregados e de outros serviços;

II - as condições de pagamento pelo interessado;

III - as datas programadas para início e término dos serviços.

§ 1º. O **prestador de serviços** deverá ratear o custo das obras quando houver mais de um **usuário** a ser atendido pela extensão ou reforço de rede, distribuindo os valores a serem pagos igualmente entre os mesmos, a não ser nos casos onde a maioria deles solicitar rateio proporcional às respectivas demandas.

§ 2º Quando solicitado pelo **usuário**, o **prestador de serviços**, sempre que considerar viável tecnicamente, autorizará a execução das obras constantes do projeto de que trata este artigo, pelo próprio **usuário** ou por terceiro legalmente habilitado contratado pelo interessado, exigindo o cumprimento das normas e padrões técnicos aplicáveis.

§ 3º A execução das obras de que trata o § 2º deverá ser pactuada entre as partes e fiscalizada pelo **prestador de serviços**, que deve indicar tempestivamente todas as adequações necessárias.

§ 4º O **prestador de serviços** arcará com o ônus das alterações ou adequações que não tenha indicado tempestivamente.

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

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

~~§ 7º Fica vedada ao **prestador de serviços** a incorporação dos ativos não onerosos de que trata o § 5º na modalidade de integralização de capital. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)~~

Art. 36. Nos casos em que houver necessidade de obras de reforço ou complementação dos sistemas públicos de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário** para atendimento de pedido de ligação, o **prestador de serviços** deverá observar os seguintes prazos:

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

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

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

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

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

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

§ 2º. A arguição de inviabilidade técnica ou financeira ou de ausência de capacidade orçamentária deve ser fundamentada pelo prestador de serviço e informada à Adasa.

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 38. O **prestador de serviços** pode condicionar a ligação, **relicação**, alteração contratual, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais, à quitação de débitos anteriores do **usuário** contratante.

Parágrafo único. Os débitos a que se refere o *caput* são exclusivamente aqueles que sejam:

I – decorrentes de fato originado da prestação do serviço público de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário**;

II – decorrentes de serviço autorizado pelo **usuário**; ou

~~III – relativos à **unidade usuária** a que se refere o contrato, para o caso de **relicação** por inadimplência; ou~~ [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

IV – apurados em processo administrativo devido à prática de **irregularidades** pelo **usuário**.

Art. 39. Para atendimento do pedido de ligação aos grandes **usuários**, o interessado deverá informar previamente a previsão de consumo mensal de água e de geração de esgoto.

Art. 40. As ligações de água e de esgoto de banheiros, praças e jardins públicos serão efetuadas pelo **prestador de serviços** mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados.

Art. 41. O dimensionamento e as especificações do **alimentador predial** e **coletor predial** devem estar de acordo com as normas técnicas editadas pela ABNT e pelo **prestador de serviços**.

Art. 42. O **prestador de serviços** informará as pressões estática máxima, dinâmica mínima e média, a vazão disponível na **rede pública de distribuição de água** e a capacidade de vazão disponível na **rede pública coletora de esgotos sanitários**, sempre que solicitado pelo interessado.

Subseção II

Das Ligações Temporárias e Provisórias

Art. 43. No pedido de ligação temporária, o interessado deve declarar o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente compensado com base no volume medido por **hidrômetro**.

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

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

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

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

§ 5º O **prestador de serviços** poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do **abastecimento de água** e do **esgotamento sanitário** de até 3 (três) ciclos completos de faturamento relativos aos consumos declarados no ato da contratação.

§ 6º Ocorrendo pagamento antecipado, eventuais devoluções pelo **prestador de serviços** deverão ser realizadas no prazo de até 10 (dez) dias contados da retirada da ligação.

§ 7º Eventuais saldos devedores deverão ser quitados pelo **usuário** na data da retirada da ligação.

§ 8º São consideradas como despesas referidas no § 4º, os custos dos materiais aplicados e dos serviços realizados, tais como os de mão-de-obra, equipamentos e transporte, inclusive para movimentação de terra, remoção e recomposição de pavimento.

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

Art. 44. O interessado deve juntar ao pedido de ligação a planta ou *croquis* das instalações temporárias e respectiva autorização de instalação e funcionamento emitida pelo órgão competente.

Art. 45. Para ser efetuada sua ligação temporária, o interessado deve ainda:

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

II – efetuar o pagamento das despesas previstas no art. 43, §§ 4º, 5º e 8º.

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

Art. 47. O ramal predial de **ligação provisória** para atender imóveis em construção deve ser dimensionado de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva.

~~Parágrafo único. 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. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)~~

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

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

Seção II

Das Instalações das Unidades Usuárias

Art. 48. As instalações prediais de água e de esgoto das unidades usuárias serão definidas e projetadas conforme normas do **prestador de serviços** e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas locais vigentes.

Art. 49. Todas as instalações de água a partir do ponto de entrega e as instalações de esgoto antes do ponto de coleta serão efetuadas pelo **usuário**, o qual será responsável por sua conservação.

Art. 50. Toda **unidade usuária** deverá contar com reservação de volume mínimo correspondente ao **consumo médio** diário.

Parágrafo único. O **usuário** é responsável pela limpeza e desinfecção da instalação predial de água e do **reservatório predial** antes da ligação definitiva de água, e posteriormente pela limpeza e desinfecção semestral do **reservatório predial**.

Art. 51. O **usuário** se responsabilizará pela construção, operação e manutenção de reservatório inferior e da respectiva instalação de recalque nas edificações ligadas à **rede pública de distribuição de água** em que não for possível o abastecimento direto do reservatório superior, ainda que respeitado o requisito de pressão dinâmica mínima pelo prestador de serviço.

Art. 52. Serão de responsabilidade do **usuário** as obras e instalações prediais necessárias ao esgotamento de instalações sanitárias situadas em pavimento abaixo do nível do logradouro público e que não puderem ser ligadas por gravidade ao ponto de coleta.

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

Art. 53. É vedado:

I – a interligação de outras fontes de abastecimento à instalação hidráulica predial alimentada pela **rede pública de distribuição de água**;

II – o uso de dispositivo que prejudique o **abastecimento de água** ou a medição do consumo, especialmente quando instalado no **alimentador predial** ou não previsto no padrão de ligação;

III – o despejo de águas pluviais diretamente na rede coletora de esgotos sanitários ou indiretamente por meio das instalações prediais de esgoto sanitário;

IV – o despejo de esgotos nos logradouros, nas instalações prediais de águas pluviais e em galerias de águas pluviais;

V – a derivação de tubulações da instalação predial de água ou da instalação predial de esgoto para atender outro imóvel;

VI – o emprego de bombas de sucção ligadas diretamente no **alimentador predial** de água;

VII – a utilização de equipamentos que prejudiquem ou interfiram no funcionamento do **hidrômetro**;

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

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

Parágrafo único. O ~~prestador de serviços~~ notificará o ~~usuário~~ e lavrará Termo de Ocorrência de ~~Irregularidade~~, e informará à Adasa, quando identificar: [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

~~I – a existência de fonte alternativa de abastecimento utilizada em desacordo com a legislação vigente em imóveis atendidos com rede pública de distribuição de água;~~ [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

~~II – o despejo de esgotos nos logradouros, nas instalações prediais de águas pluviais e em galerias de águas pluviais; e~~ [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

~~III – o despejo de águas pluviais em instalações prediais de esgoto ou na rede coletora de esgoto.~~ [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

§ 1º - O **prestador de serviços** notificará o **usuário** e lavrará **Termo de Ocorrência de Irregularidade** nas hipóteses previstas no *caput*. [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

§ 2º - O **prestador de serviços** deverá informar à Adasa quando identificar: [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

I - fonte alternativa de abastecimento utilizada em desacordo com a legislação vigente em imóveis atendidos com **rede pública de distribuição de água**; [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

II – reincidência de despejo de esgotos nas instalações prediais de águas pluviais e em galerias de águas pluviais; [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

III – reincidência de despejo de águas pluviais em instalações prediais de esgoto ou na rede coletora de esgoto. [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

Art. 54. Os esgotos a serem lançados na **rede pública coletora de esgotos sanitários** devem ter características de esgoto doméstico.

§ 1º Os esgotos que, por sua natureza e composição, tenham características diferentes do esgoto doméstico:

I – poderão ser lançados na **rede pública coletora de esgotos sanitários**, mediante contrato específico, desde que atendam limites máximos aceitáveis para os parâmetros físico-químicos relevantes; ou

II - deverão ser tratados às expensas do **usuário**, previamente ao seu lançamento na **rede pública coletora de esgotos sanitários**, para adequar suas características às de esgoto doméstico ou aos limites máximos aceitáveis para lançamento referidos no inciso anterior.

§ 2º As características, os parâmetros e limites referidos neste artigo são os dispostos no Título VI do Decreto nº 18.328, de 8 de junho de 1997, enquanto não houver resolução específica da Adasa lhes fixando.

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

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

Seção III

Dos Ramais Prediais

Art. 55. O **abastecimento de água** e a **coleta de esgoto** devem ser feitos por apenas um **ramal predial de água** e apenas um **ramal predial de esgoto** para cada **unidade usuária**.

§ 1º A critério do **prestador de serviços**, o **esgotamento sanitário** de uma **unidade usuária** poderá ser feito por mais de um **ramal predial de esgoto** e um único **ramal predial de esgoto** ou de água poderá atender a mais de uma **unidade usuária**.

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

§ 3º Em imóveis com mais de uma categoria de **unidade usuária**, a instalação predial de água de cada categoria deverá ser independente, permitindo a medição diferenciada por categoria.

§ 4º O **usuário** deverá providenciar o desmembramento das instalações prediais dos imóveis que não atenderem ao disposto no parágrafo anterior.

Art. 56. A substituição do ramal predial é de responsabilidade do **prestador de serviços**, sendo realizada com ônus para o **usuário** apenas quando este der causa a necessidade de sua substituição.

Art. 57. A concepção e implantação de **sistema público de esgotamento sanitário** deverão observar critérios de redução de custo e maximização do atendimento das unidades usuárias, observando a adequação às condições locais, a participação comunitária e a integração de agentes e ações.

Art. 58. A implantação de **sistema condominial de esgotamento sanitário** poderá contar com ramais condominiais:

I – externos ou de passeio;

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

§ 1º A decisão sobre o tipo de **ramal condominial de esgotos** a ser implantado, dentre as alternativas tecnicamente viáveis, será tomada com base em consulta formal aos **usuários**

diretamente interessados. [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

§ 2º O **prestador de serviços** é responsável pela operação e manutenção dos ramais condominiais externos.

§ 3º O **usuário** é responsável pela operação e manutenção de **ramal condominial de esgotos** instalado no interior do seu imóvel, no caso de optar pela situação prevista no Art. 103, II, b. [\(Redação dada pela Resolução nº 16, de 23 de dezembro de 2019\).](#)

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

Art. 59. É vedado ao **usuário** intervir em ramais prediais de água e de esgoto, salvo quanto ao disposto no art. 58, § 3º.

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

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

Art. 60. O **prestador de serviços** efetuará a restauração de edificações, pavimentos e passeios removidos em decorrência de intervenções nos sistemas de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário**.

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

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

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

Art. 61. É vedada a execução de ligações de água alimentadas diretamente por adutoras ou subadutoras, inclusive nas áreas rurais.

Seção IV

Dos Pontos de Entrega de Água e de Coleta de Esgoto

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

Parágrafo único. Havendo uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel em que se localiza a **unidade usuária**, o ponto de entrega deverá situar-se no limite da via pública com a propriedade mais próxima à via.

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

~~§ 1º Os modelos de padrão de ligação deverão conter as especificações técnicas referentes ao tipo do material e dimensões das tubulações, conexões, **hidrômetro**, caixa de proteção, lacres e outras especificações que se fizerem necessárias. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)~~

~~§ 2º Os modelos de padrão de ligação devem ser apresentados pelo **prestador de serviços** ao **usuário**, sempre que solicitado. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)~~

Seção V

Do Cadastro e das Categorias

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

Art. 65. O **prestador de serviços** deve organizar e manter atualizado o cadastro das unidades usuárias, no qual constem, obrigatoriamente, no mínimo, as seguintes informações:

I – identificação do **usuário**:

a) nome completo;

b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade ou de outro documento de identificação;

c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF;

II – número de inscrição da **unidade usuária**;

III – endereço da **unidade usuária**;

IV – atividade desenvolvida;

V – categoria e classe;

VI – número de unidades de consumo;

VII – datas de início da prestação dos serviços de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário** e das suspensões e seus motivos;

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

IX – código referente à tarifa e categoria aplicável;

X – informações sobre o **hidrômetro**, como fabricante, modelo, número e identificação de cada **hidrômetro** instalado e do seu lacre com respectivas leituras e datas de instalação e remoção; e

XI – telefone e endereço eletrônico, quando disponível. [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

Parágrafo único. As informações constantes do cadastro das unidades usuárias devem estar disponíveis para consulta e análise pela Adasa.

Art. 66. O **prestador de serviços** deve enquadrar a **unidade usuária** de acordo com a atividade nela exercida em uma das seguintes categorias:

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

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

~~III – industrial: unidade em que seja exercida atividade industrial;~~ [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

~~IV – pública: unidade onde funcionem órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal, dos Municípios e dos Estados, da União, organizações internacionais e representações diplomáticas.~~ [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

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

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

§ 3º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma **unidade usuária**, o **prestador de serviços** deve enquadrá-la na categoria correspondente às tarifas de maior valor.

§ 4º Unidades usuárias em imóveis não edificados serão classificadas de acordo com a destinação prevista para o local. [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

Art. 67. As unidades usuárias da categoria residencial serão classificadas pelo **prestador de serviços** nas seguintes classes: [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

I – residencial padrão; e [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

II – residencial social. [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

III – normal. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

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

I – A **unidade usuária** deve ser da categoria residencial; e [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

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

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

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

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

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

Art. 68. As unidades usuárias da categoria não residencial serão classificadas pelo **prestador de serviços** nas seguintes classes: [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

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

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

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

IV – pública: unidade em que funcionem órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal, dos Municípios e dos Estados, da União, organizações

internacionais e representações diplomáticas. [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

Art. 69. O **usuário** deverá informar ao **prestador de serviços** as alterações supervenientes que importarem em reenquadramento da **unidade usuária**, respondendo, por declarações falsas ou omissão de informações.

Art. 70. A alteração de categoria ou classe de **unidade usuária**, por iniciativa do **prestador de serviços**, exige notificação prévia e fundamentada por parte do **prestador de serviços** ao **usuário**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da apresentação da primeira **fatura** alterada.

§ 1º A reclassificação de ~~**unidade usuária**~~ da categoria residencial dependerá de vistoria ~~para averiguação das características construtivas do imóvel.~~ [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

§ 2º Em casos de erro de enquadramento da **unidade usuária** por culpa exclusiva do **prestador de serviços**, o **usuário** deverá ser ressarcido em dobro dos valores pagos indevidamente, nos termos do art. 117.

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

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

I – nome e CPF ou CNPJ do **usuário**; [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

II – número da inscrição e endereço da **unidade usuária**; [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

III – categoria e classe atual da unidade; [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

IV – nova categoria e classe em que a **unidade usuária** será enquadrada. [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

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

§ 1º Na categoria não residencial, cada ligação corresponde a uma **unidade de consumo**. [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

§ 2º Na categoria residencial:

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

II – em **unidade usuária** onde funcione entidade declarada de utilidade pública pelo Governo do Distrito Federal o número de unidades de consumo corresponde ao resultado da divisão por 6 (seis) da capacidade máxima de lotação dos imóveis atendidos pela ligação de água [\(Redação dada pela Resolução nº 16, de 23 de dezembro de 2019\).](#)

~~III – em **unidade usuária** com mais de uma residência, onde não haja hidrometração individualizada e cujas unidades possuam área inferior a 40 m², o número de unidades de consumo corresponde ao resultado da divisão por 40 (quarenta) da área construída do edifício, medida em metros quadrados, arredondado para o inteiro imediatamente inferior. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)~~

Seção VI

Dos Loteamentos, Condomínios Horizontais e Outros

Art. 72. O **prestador de serviços** assegurará o **abastecimento de água** e o **esgotamento sanitário** de novos loteamentos, condomínios horizontais, ruas particulares e outros empreendimentos urbanísticos, bem como de suas ampliações, quando devidamente autorizados pelo Governo do Distrito Federal.

§ 1º O atendimento ao disposto no *caput* ficará condicionado às limitações identificadas no estudo de viabilidade técnica, e à assunção pelo empreendedor dos custos específicos associados ao atendimento.

§ 2º O projeto do sistema de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário** do empreendimento será elaborado pelo empreendedor, de acordo com as normas técnicas e regulamentos do **prestador de serviços**, e apresentado a este, que deverá analisá-lo e manifestar-se quanto a sua aprovação ou não, conforme prazo estabelecido no art. 36.

§ 3º Caso o projeto seja reprovado, o empreendedor deverá realizar as alterações necessárias e reapresentá-lo ao **prestador de serviços** para uma nova análise, conforme prazo estabelecido no art. 36.

§ 4º As obras serão custeadas pelo empreendedor e devem ser executadas por este, sob a fiscalização do **prestador de serviços**.

§ 5º O **prestador de serviços** poderá elaborar os projetos e executar as obras de que trata este capítulo mediante a celebração de contrato com o interessado.

§ 6º O contrato deverá conter:

I – objeto dos serviços;

II – preço e forma de pagamento;

III – prazo para execução;

IV – previsão de transferência da infraestrutura construída para o **prestador de serviços**;

§ 7º Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além da pertencente ao empreendimento específico, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os beneficiados.

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

Art. 73. As redes e demais instalações construídas, depois de vistoriadas e aprovadas pelo **prestador de serviços**, serão transferidas pelo empreendedor mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços que passarão a integrar os sistemas públicos de **abastecimento de água** ou de **esgotamento sanitário**, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de **ativo não oneroso**, podendo ser destinadas ao atendimento de **usuários** diversos.

§ 1º O termo específico referido no *caput* deve ser acompanhado dos cadastros técnicos de todas as unidades do sistema fornecidos pelo empreendedor.

~~§ 2º Fica vedada ao **prestador de serviços** a incorporação dos ativos não onerosos de que trata o *caput* na modalidade de integralização de capital. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)~~

Art. 74. O **prestador de serviços** só executará a interligação das redes e de outros equipamentos ao sistema público mediante a conclusão e recebimento das obras, o faturamento das despesas de interligação e a efetivação da transferência por parte do interessado.

Parágrafo único. As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo formalizado após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, entrega e aprovação do **cadastro técnico** de todas as unidades do sistema, observadas as normas locais pertinentes.

Art. 75. A critério do **prestador de serviços** os pontos de entrega de água e de **coleta de esgoto** em ruas particulares podem não se localizar no limite do logradouro público com a área particular.

Art. 76. As ligações de água das unidades usuárias de condomínios horizontais deverão ser individualizadas, admitida a adoção de cavalete múltiplo, a critério do **prestador de serviços**.

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

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

I – ao fornecimento, pelo condomínio ao **prestador de serviços**, dos respectivos cadastros técnicos; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

II – à transferência, mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços, que passarão a integrar respectivamente os sistemas públicos de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário**, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de **ativo não oneroso**, podendo ser destinadas ao atendimento de **usuários** diversos;

III – à elaboração e à execução pelo **prestador de serviços** de plano de adequação e interligação dos sistemas locais aos sistemas públicos de **abastecimento de água** e **esgotamento sanitário**, incluindo necessariamente a instalação de um **hidrômetro** para cada **unidade usuária**.

IV – assunção pelo condomínio das despesas necessárias à adequação técnica dos respectivos sistemas; e

V – identificação e desativação dos bens considerados inservíveis, incluindo a obturação de poços precedida de notificação à Adasa, nos termos da Resolução nº 420, de 01 de novembro de 2006 e de suas eventuais alterações.

Seção VII

Dos Contratos de Prestação de Serviços

Art. 78. 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** e o **usuário** contratante.

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

§2º Cada **unidade usuária** poderá ser objeto de apenas um contrato de adesão. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

Art. 79. A prestação dos serviços públicos de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário** será realizada mediante contrato específico ajustado entre as partes ou mediante contrato de adesão, nos termos do Anexo V.

§ 1º O contrato de adesão abrange todas as relações com os **usuários** que já usufruam dos serviços, independentemente da assinatura do modelo constante no Anexo V, exceto aquelas objeto de contratos específicos em vigor.

§2º Para novos **usuários** considerar-se-á formalizado o contrato de adesão no momento do pedido da ligação de água ou de esgoto.

§ 3º No caso previsto no art. 32 o contrato dar-se-á por adesão, e será formalizado no ato do cadastramento da **unidade usuária**.

§4º Para **usuários** já atendidos pelo serviço de **abastecimento de água**, o contrato de adesão passará a abranger o serviço de **esgotamento sanitário** a partir de sua notificação pelo **prestador de serviços** sobre a disponibilização deste serviço, momento no qual passará a surtir seus efeitos financeiros.

§5º O **usuário** que promover a conexão de **unidade usuária** à **rede pública de distribuição de água** ou coletora de esgotos sanitários do **prestador de serviços**, ainda que à revelia deste se submete às condições desta resolução e do contrato de adesão, sem prejuízo das penalidades decorrentes da infração.

§6º Na hipótese do parágrafo anterior considerar-se-á, para fins contratuais, que o **usuário** será o proprietário do imóvel, o cessionário por ato da Administração Pública ou seu legítimo possuidor.

§ 7º Cada **unidade usuária** poderá ser objeto de apenas um contrato de adesão. [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

Art. 80. É obrigatória a celebração de contrato específico de fornecimento de água ou de **esgotamento sanitário** entre o **prestador de serviços** e o **usuário**, nos seguintes casos:

I – quando forem praticadas tarifas diferenciadas no atendimento a grandes **usuários**;

II – quando do fornecimento de **água bruta** a grandes **usuários**;

III – quando os esgotos não apresentarem características de esgotos domésticos, mas nos termos do art. 54, puderem ser lançados *in natura* na **rede pública coletora de esgotos sanitários** mediante pagamento de tarifa específica;

IV – quando o **usuário** for órgão ou entidade integrante da Administração Pública de qualquer esfera de governo;

V – quando forem despejados, na rede pública, esgotos produzidos pela utilização de água oriunda de poços ou de captação em manancial superficial;

VI – de ligação temporária ou provisória, caso em que as normas do contrato de adesão serão observadas no que não contrariarem as cláusulas especiais de tempo ou forma de pagamento.

§ 1º A Adasa deverá aprovar previamente o contrato específico e seus aditivos, como condição para sua validade, nos casos previstos nos incisos I, II e III.

§ 2º A tarifa específica referida no inciso III será estabelecida com base no disposto no Título VI do Decreto nº 18.328, de 8 de junho de 1997, enquanto não houver resolução própria da Adasa.

§ 3º Na hipótese prevista no inciso V, havendo recusa do **usuário** em assinar o Contrato Específico, a prestadora comunicará à Adasa que poderá revogar a outorga vigente. [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

Art. 81. O contrato específico de **abastecimento de água** ou de **esgotamento sanitário** deverá conter cláusulas que digam respeito a:

I – identificação do ponto de entrega ou de coleta;

II – previsão do volume de água fornecida ou volume de esgoto coletado;

III – condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;

IV – data de início da prestação dos serviços de **abastecimento de água** ou de **esgotamento sanitário**, e prazo de vigência;

V – critérios de rescisão;

VI – valores cobrados pela prestação dos serviços.

Art. 82. O contrato de prestação de serviços se extinguirá:

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

II – por iniciativa do **prestador de serviços**, no caso de descumprimento de cláusulas de contrato específico pelo **usuário**;

III – quando expirar o prazo de vigência de contrato específico sem que haja renovação.

§ 1º A extinção do contrato a pedido do **usuário** ocorrerá mediante formalização do pedido de rescisão. [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

§2º A extinção do contrato por iniciativa do **prestador de serviços** não exime o **usuário** da obrigação de adimplir com os débitos pendentes oriundos da prestação de serviços e

de outros encargos decorrentes de descumprimento de obrigações acessórias que possam se converter em pecúnia.

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

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

Art. 83. 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 destes, quando:

I – os requerentes da novação apresentarem comprovante do término da relação contratual que autorizou a celebração de contrato do **prestador de serviços** com o **usuário** a ser substituído; [\(Redação dada pela Resolução nº 16, de 23 de dezembro de 2019\).](#)

II – o **usuário** a ser substituído estiver com o serviço de **abastecimento de água** suspenso por mais de 30 dias, por motivo de inadimplência; [\(Redação dada pela Resolução nº 16, de 23 de dezembro de 2019\).](#)

III – houver sucessão da propriedade ou da posse do imóvel comprovada por instrumento público; [\(Redação dada pela Resolução nº 16, de 23 de dezembro de 2019\).](#)

IV – o locatário comprovar o negócio jurídico com o proprietário ou cessionário por meio de instrumento público ou particular com reconhecimento de firma. [\(Redação dada pela Resolução nº 16, de 23 de dezembro de 2019\).](#)

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

~~§2º O solicitante da novação se responsabilizará pela veracidade dos documentos, bem como pelos danos que a novação causar ao contratante substituído exceto quando da novação solicitada pelo locatário. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)~~

~~§3º As alterações contratuais somente ocorrerão quando não houver débito, constituído ou em curso de apuração por meio de processo administrativo, em nome do contratante a ser substituído e relativo à **unidade usuária** em questão. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)~~

§4º ~~Se o novo usuário contratante arcar com o débito do usuário substituído, o prestador de serviços receberá o pagamento e expressamente lhe transferirá todos os direitos relativos ao crédito.~~ [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

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

§6º O **prestador de serviços** poderá proceder ao parcelamento de débitos remanescentes.

Capítulo VI

DA MEDIÇÃO

Seção I

Do Consumo de Água

Art. 84. O **prestador de serviços** deve medir o consumo da água fornecida às unidades usuárias utilizando-se de **hidrômetro**.

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

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

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

Art. 85 O **prestador de serviços** é obrigado a instalar **hidrômetro** nas unidades usuárias.

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

§ 2º A indisponibilidade de **hidrômetro** não pode ser invocada pelo **prestador de serviços** para negar ou retardar a ligação e o início do **abastecimento de água**.

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

§ 4º Constatada conveniência técnica pelo **prestador de serviços**, é facultado ao mesmo redimensionar e substituir **hidrômetro** de ligação, mediante **aviso** ao **usuário** com antecedência de pelo menos 3 (três) dias úteis.

§ 5º A exigência de aviso prévio referida no §4º não se aplica em caso de indício de **irregularidade** cometida pelo **usuário**.

§ 6º Somente o **prestador de serviços** pode instalar, substituir ou remover o **hidrômetro**.

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

§ 8º A substituição do **hidrômetro**, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos ou para adequação da capacidade de medição, será executada pelo **prestador de serviços** sempre que necessário, sem ônus para o **usuário**.

§ 9º A substituição do **hidrômetro**, decorrente da violação de seus mecanismos será executada pelo **prestador de serviços** sem aviso prévio e com ônus para o **usuário**, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas.

Art. 86. Será permitida a instalação de mais de um **hidrômetro** em um imóvel da categoria residencial somente se neste se encontrar mais de uma **unidade usuária**.

§ 1º Para instalação de mais de um **hidrômetro** em um mesmo imóvel deverão ser observados os seguintes critérios:

I - solicitação do **usuário**;

II – inexistência de débitos do **usuário**; e

III – inexistência de interligação das instalações hidráulicas entre as diversas unidades usuárias.

§ 2º Não será autorizada a instalação de mais de um **hidrômetro** para o atendimento em **edificações provisórias**. [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

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

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

Art. 88. A fixação dos hidrômetros aos respectivos padrões deve contar com lacre que somente pode ser rompido pelo **prestador de serviços**.

§ 1º O lacre que tenha por finalidade proteger a integridade de **hidrômetro** ou o seu dispositivo de regulação não pode ser removido quando o **hidrômetro** estiver instalado em **unidade usuária**.

§ 2º Os lacres devem ter numeração específica, constante do cadastro das unidades usuárias, atualizada a cada alteração decorrente de ação do **prestador de serviços**.

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

Art. 89. O **usuário** deve assegurar ao **prestador de serviços** o livre acesso ao padrão de ligação de água.

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

§ 2º O padrão de ligação será remanejado pelo **prestador de serviços** às expensas do **usuário**:

I - por solicitação do **usuário**; e

II - por iniciativa do **prestador de serviços** no caso referido no § 1º deste artigo.

§ 3º O **prestador de serviços** deverá notificar o **usuário** com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sempre que proceder a remanejamento de padrão de ligação por sua iniciativa.

Art. 90. O **prestador de serviços** deverá efetuar verificação dos hidrômetros instalados nas unidades usuárias observando o disposto no regulamento aplicável do INMETRO:

I – periodicamente, com intervalos não superiores a 5 (cinco) anos; e

II – eventualmente, por sua própria iniciativa ou por solicitação do **usuário**.

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

§ 2º O **prestador de serviços** deve informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a data fixada para a realização da verificação do **hidrômetro** na **unidade usuária**, de modo a possibilitar ao **usuário** o acompanhamento do serviço.

§ 3º Quando não for possível a aferição na **unidade usuária**, o **prestador de serviços** deve acondicionar o medidor em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste.

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

§ 5º São considerados aprovados os hidrômetros instalados que atenderem aos limites do regulamento aplicável do INMETRO para as verificações eventuais ou periódicas.

§ 6º Quando realizar por iniciativa própria verificação periódica ou eventual, o **prestador de serviços** deve encaminhar ao **usuário** comunicado informando sobre a aprovação ou não do **hidrômetro**, bem como sobre o prazo para sua substituição, quando necessária.

Art. 91. A verificação eventual solicitada pelo **usuário** após dois anos da última verificação não será cobrada pelo prestador de serviço.

§ 1º Caso o **usuário** solicite ao **prestador de serviços** uma verificação em período inferior ao referido no *caput* e o **hidrômetro** seja aprovado na verificação o **prestador de serviços** lançará na **fatura** subsequente o preço do serviço, deixando de fazê-lo no caso de o **hidrômetro** não ser aprovado.

§ 2º O **prestador de serviços** deve encaminhar ao **usuário** o laudo técnico da verificação informando, de forma compreensível, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de verificação junto ao INMETRO.

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

Art. 92. O consumo medido é o apurado pela diferença entre duas leituras consecutivas pertencentes ao mesmo **hidrômetro**.

§ 1º Na apuração do consumo medido, as frações de metro cúbico deverão ser desprezadas sem prejuízo de integrem a apuração do período subsequente.

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

§ 3º A apuração do volume a ser faturado será feita com base na média aritmética do consumo medido nos últimos 12 (doze) meses, quando houver:

I – perda ou imprecisão dos dados coletados;

II – anormalidade ou avaria no **hidrômetro**, que acarrete mau funcionamento; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

III – impedimento de acesso para a leitura do **hidrômetro**;

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

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

§ 6º Os acertos relativos ao faturamento do período em que não houve apuração do consumo medido deverão ser feitos no faturamento subsequente à remoção do impedimento.

Art. 93. O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário pré-estabelecido.

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

§ 2º Havendo necessidade de remanejamento de rota, ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras podem ser realizadas em intervalos de no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 47 (quarenta e sete) dias, devendo o prestador de serviços comunicar por escrito aos usuários na fatura anterior à alteração da programação.

§ 3º O prestador de serviços deve informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura.

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

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

I – 80% quando o **consumo médio** for de até 40 m³; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

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

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

IV - 40% quando o **consumo médio** for superior a 500 m³. [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

~~Parágrafo único. Ocorrendo o disposto neste artigo, o **prestador de serviços** poderá confirmar a **fatura** reter a **fatura** até a realização da vistoria, devendo informar o **usuário** sobre o fato e as providências que serão tomadas. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).~~

Seção II

Do Consumo Irregular de Água

Art. 95. Quando mediante inspeção o **prestador de serviços** encontrar indícios de violação de **hidrômetro** ou de outro equipamento de medição ou de outra **irregularidade** objetivando a redução indevida de volumes medidos, lavrará Termo de Ocorrência de **Irregularidade** e dará início ao devido processo em cujo âmbito procederá à revisão do faturamento para eventual ressarcimento do volume consumido irregularmente e à aplicação da sanção pertinente.

§ 1º O volume consumido irregularmente será estimado pelo **prestador de serviços** no âmbito do devido processo com base nas características da **unidade usuária**, nas atividades nela desenvolvidas, no histórico de consumo anterior à correção da **irregularidade** e no tempo presumido de ocorrência da mesma, limitando a cobrança do consumo evadido a 3 (três) anos a contar da lavratura do Termo de Ocorrência de **Irregularidade**.

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

Art. 96. Verificado o indício de **irregularidade** no **hidrômetro**, o **prestador de serviços** poderá efetuar sua substituição, sem prejuízo das demais sanções cabíveis. [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

§ 1º Tal substituição ocorrerá na presença do **usuário** ou do seu representante legal ou, na ausência destes, sempre que possível, de testemunha sem vínculo com o **prestador de serviços**, documentando a iniciativa por meio de registro fotográfico ou filmagem.

§ 2º O **hidrômetro** removido será acondicionado em invólucro lacrado, devendo ser preservado até o encerramento do processo nas mesmas condições encontradas ou,

quando necessário, até a realização de inspeção visual e ensaio de verificação do erro de indicação nos termos do Regulamento Técnico Metrológico do INMETRO.

§ 3º Sempre que discordar do resultado da perícia apresentada pelo **prestador de serviços**, o **usuário** poderá requerer a este, nova perícia técnica, realizada por órgão metrológico.

§ 4º As despesas decorrentes do procedimento descrito no parágrafo anterior correrão:

I - por conta do **usuário**, caso se confirme a **irregularidade** detectada anteriormente;

II – por conta do **prestador de serviços**, caso o resultado da nova perícia não aponte **irregularidades** no **hidrômetro**.

§ 5º No caso de furto ou danos provocados por terceiros, independentemente da localização do padrão de ligação, o **usuário** não será apenado, devendo efetuar o registro da ocorrência policial e apresentá-lo a um posto de atendimento do **prestador de serviços**.

§ 6º Na hipótese do parágrafo anterior, os custos de manutenção, substituição ou reposição dos equipamentos ou instalações serão do responsável pela guarda do **hidrômetro**.

Art. 97. No caso de constatação de ligação clandestina ao **sistema público de abastecimento de água**, o **prestador de serviços** deverá remover a ligação clandestina, sem prejuízo da responsabilização civil, da cobrança do ressarcimento, de outras medidas administrativas e das sanções cabíveis.

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

Seção III

Do Volume de Esgoto

Art. 98. Os critérios para estimativa do volume de esgoto devem considerar o consumo de água proveniente:

I – do **sistema público de abastecimento de água**; e

II – de poços ou de captação em manancial superficial.

§1º. A determinação do volume de esgoto incide somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de **esgotamento sanitário** e tem como base o consumo de água.

§2º. O **prestador de serviços** poderá medir o volume de esgotos por meio de equipamento de medição aprovado pelo INMETRO.

Capítulo VII

DO FATURAMENTO

Seção I

Das Faturas e Pagamentos

Art. 99. As tarifas mensais utilizadas para o faturamento dos serviços de água e esgotos no Distrito Federal serão baseadas no princípio da tarifa diferencial crescente por faixa de consumo, de acordo com a estrutura tarifária definida no Anexo III.

§ 1º Os valores das tarifas são definidos em Resolução da Adasa.

§ 2º O **prestador de serviços** deverá informar aos **usuários** sobre os reajustes e as revisões tarifárias com antecedência mínima de 30 (trinta) dias com relação à data de sua aplicação.

Art. 100. As tarifas definidas no Anexo III são compostas por duas partes: [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

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

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

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

~~§ 2º Quando o consumo medido mensal for inferior a 10 m³ por **unidade de consumo**, o consumo faturado corresponderá a 10 m³, inclusive nos casos de faturamento pela média de consumo. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).~~

Art. 101. As tarifas da categoria residencial serão diferenciadas com base na classificação definida no art. 67, conforme critérios a seguir:

I - tarifa padrão: para os **usuários** da classe residencial padrão; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

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

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

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

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

Art. 103. O cálculo do faturamento do serviço de **esgotamento sanitário** será realizado com base na cobrança pelo serviço de abastecimento de água, considerando as partes fixa e variável da tarifa, e obedecerá aos seguintes critérios. [\(Redação dada pela Resolução n.º 14, de 05 de agosto de 2020\)](#).

I - sistema convencional de **esgotamento sanitário**:

a) imóveis em construção: 50% (cinquenta por cento) da cobrança de água; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

b) demais atividades: 100% (cem por cento) da cobrança de água.

II - sistema condominial de esgotamento sanitário:

a) ramal condominial externo: 100% (cem por cento) da cobrança de água;

b) ramal condominial interno: 60% (sessenta por cento) da cobrança de água.

Art. 104. O cálculo do faturamento de esgotos gerados pela utilização de água proveniente de poços ou de captação em manancial superficial e da **rede pública de distribuição de água** será realizado mediante a soma dos volumes consumidos de água oriunda dessas fontes.

§ 1º Para efeito do disposto no *caput*, o consumo de água de todas as fontes deve ser medido por meio de hidrômetros instalados e mantidos pelo **prestador de serviços**.

§ 2º O despejo de esgoto gerado pela utilização de água proveniente de poços ou de captação em manancial superficial somente poderá ser realizado mediante a celebração de contrato específico.

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

Art. 105. A existência de dispositivos de tratamento prévio ao lançamento na **rede pública coletora de esgotos sanitários** não isenta o **usuário** do pagamento do serviço.

Art. 106. O faturamento dos serviços de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário** será calculado observando o seguinte procedimento:

I - em unidades usuárias com apenas uma **unidade de consumo**:

a) distribuir o resultado do consumo medido nas faixas de consumo da tabela de tarifas definidas em Resolução da Adasa; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).

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

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

d) quando houver serviço de **esgotamento sanitário**, calcular o valor do mesmo com base nos arts. 103 e 104, conforme o caso;

e) obter o valor do faturamento pela soma dos valores dos serviços prestados;

II - em unidades usuárias residenciais, com mais de uma **unidade de consumo**:

- a) dividir o consumo medido pelo número de unidades de consumo; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)
- b) distribuir nas faixas de consumo da tabela de tarifas definidas em Resolução da Adasa, o resultado do inciso anterior, considerando o previsto no art. 67, § 4º; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)
- c) multiplicar o resultado da distribuição dos consumos, conforme inciso anterior pelo valor da **parte variável da tarifa** correspondente da faixa de consumo, observando a categoria e a classe da **unidade usuária**; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)
- d) somar os resultados obtidos no cálculo anterior ao valor da **parte fixa da tarifa** por unidade consumo, observando a categoria e a classe da **unidade usuária**; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)
- e) multiplicar os resultados obtidos no cálculo anterior pelo número de unidades de consumo, obtendo o valor da **fatura** de água; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)
- f) quando houver serviço de **esgotamento sanitário**, calcular o valor do serviço com base nos arts. 103 e 104, conforme o caso; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)
- g) obter o valor do faturamento pela soma dos valores dos serviços prestados. [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

~~Parágrafo único. Havendo medições individualizadas, deverá ser observado o disposto em Resolução específica da Adasa. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)~~

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

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

Art. 107. As tarifas relativas ao **abastecimento de água, esgotamento sanitário**, multas e quaisquer outros acréscimos, assim como os outros serviços realizados, serão cobradas pelo **prestador de serviços** mediante emissão de **fatura** com data para pagamento fixada.

§ 1º O **prestador de serviços** deve oferecer, no mínimo, 6 (seis) datas de vencimento de **fatura** para escolha do **usuário**, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

§ 2º As faturas serão apresentadas ao **usuário** em intervalos regulares e de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo **prestador de serviços**, levando-se em

consideração o estabelecido no art. 93. [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

§ 3º O **prestador de serviços** deve orientar o **usuário** quanto ao calendário de leitura e entrega de **fatura**.

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

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

~~§ 1º A **fatura** deve ser emitida e entregue com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência à data de vencimento. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)~~

~~§ 2º O prazo do §1º poderá ser inferior ao mencionado, desde que haja solicitação expressa do **usuário**. [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)~~

Art. 109. A **fatura** deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

I – dados relativos à qualidade da água para consumo humano e sua situação em relação ao padrão estabelecido pelo Ministério da Saúde, conforme legislação vigente;

II – nome do **usuário**;

III – número da inscrição, categoria e classe da **unidade usuária**;

IV – endereço da **unidade usuária**;

V – número do **hidrômetro** e data de instalação;

VI – leitura anterior e atual do **hidrômetro**;

VII – data da leitura anterior e atual;

VIII – data de apresentação e de vencimento da **fatura**;

IX – consumo de água do mês correspondente à **fatura**;

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

XI – o histórico do volume consumido nos últimos 12 (doze) meses e a média atualizada;

XII – valor total a pagar;

XIII – discriminação do serviço prestado;

XIV – descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XV – existência e quantidade de faturas vencidas e não pagas até a data;

XVI – juros e multa de mora relativos às faturas pagas com atraso;

XVII – indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora;

XVIII – as informações previstas nos arts. 4º e 5º da Resolução Adasa nº 6, de 5 de julho de 2010;

XIX – os números dos telefones e correios eletrônicos da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e os endereços dos respectivos sítios, na Internet, do **prestador de serviços** e da Adasa. [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

Art. 110. Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado ao **prestador de serviços** incluir na **fatura** outras informações julgadas pertinentes, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias; vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 111. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento sofrerão acréscimo de juros de mora de 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.

§ 1º O pagamento de uma **fatura** não implica na quitação de eventuais débitos anteriores.

§ 2º Os encargos discriminados no *caput* deste artigo não incidem sobre as multas e juros de períodos anteriores.

Art. 112. O **prestador de serviços** deve dispor de mecanismos que sejam capazes de identificar pagamento em duplicidade. [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

§ 1º Os valores pagos em duplicidade pelos **usuários** devem ser devolvidos automaticamente pelo **prestador de serviços** até o segundo ciclo de faturamento após a identificação da duplicidade em forma de crédito na **fatura**.

§ 2º Caso não ocorra a devolução nos termos do parágrafo anterior, o **usuário** deverá ser ressarcido por valor igual ao dobro do valor pago em duplicidade.

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

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

Seção II

Da Revisão das Faturas

Art. 114. As faturas poderão ser revisadas por:

I - solicitação do **usuário**; ou

II - iniciativa do **prestador de serviços**.

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

§1º Caso o pagamento da **fatura** ainda não tenha sido efetuado, o **prestador de serviços** deverá, quando entender liminarmente pela procedência da revisão, cancelar a **fatura** questionada e emitir nova descontando os valores reclamados; ou quando entender pela necessidade de análise, suspender a **fatura** até deliberação.

§ 2º Caso o pagamento da **fatura** já tenha sido efetuado, o **prestador de serviços** deverá proceder à necessária análise e deliberação.

§ 3º O **prestador de serviços** deverá deliberar no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da solicitação, e:

I - apresentar ao **usuário** comunicado conclusivo por escrito do qual constem:

- a) **irregularidade** constatada;
- b) elementos de apuração da **irregularidade**;
- c) critérios adotados na revisão dos faturamentos;
- d) tarifas utilizadas;
- e) memória descritiva dos cálculos de revisão do valor faturado;
- f) o direito de recurso à Adasa, nos termos do § 6º deste artigo.

II - quando for o caso, cancelar a **fatura** questionada e emitir nova, com prazo de vencimento de no mínimo 10 (dez) dias.

§ 4º O prazo para deliberação poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, desde que haja a devida motivação.

§ 5º Caso não haja decisão do **prestador de serviços** no prazo devido, a solicitação do **usuário** será considerada procedente.

§ 6º Da decisão do **prestador de serviços** caberá recurso à Adasa com efeito suspensivo no prazo de até 10 (dez) dias contados do recebimento pelo **usuário** do comunicado da decisão do **prestador de serviços**.

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

Art. 116. Constatando erro em **fatura** já emitida, e ausente reclamação do **usuário**, o **prestador de serviços** deverá providenciar a cobrança de valor adicional devido ou

compensação de valor indevidamente pago, nos termos do art. 117, na **fatura** imediatamente subsequente, acompanhada do comunicado previsto no art. 115, § 3º. [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

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

Art. 117. O **usuário** que tenha pago quantia cobrada indevidamente deverá ser ressarcido pelo **prestador de serviços** por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e dos juros legais referidos no art. 111, salvo em caso de engano justificável pelo **prestador de serviços**.

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

Art. 118. O **prestador de serviços** deverá conceder desconto sobre o consumo excedente quando houver constatação e subsequente eliminação de **vazamento imperceptível** nas instalações hidráulicas da **unidade usuária**.

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

§ 2º Para obter o desconto referido no *caput*, o **usuário** deve apresentar ao **prestador de serviços** termo de ocorrência de eliminação do **vazamento imperceptível**, informando sobre as providências tomadas para o reparo e juntando documentos que comprovem sua realização, tais como nota fiscal de serviço ou de materiais utilizados.

§ 3º O **prestador de serviços** descontará o volume que ultrapassar:

I – o **consumo médio** acrescido de 80% quando este for de até 40 m³; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

II – o **consumo médio** acrescido de 70% quando este estiver entre 41 e 100 m³; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

III – o **consumo médio** acrescido de 50% quando este estiver entre 101 e 500 m³; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

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

§ 4º Comprovado, por meio de vistoria, que a ocorrência de vazamento não tenha escoado para a **rede pública coletora de esgotos sanitários**, a cobrança da tarifa de esgotos será faturada com base na média de consumo da **unidade usuária**.

§ 5º O desconto de que trata o *caput* será aplicado sobre não mais que duas faturas mensais subsequentes que comprovadamente sofreram influência do vazamento confirmado pelo **prestador de serviços**, limitado a duas ocorrências em um período de 12 (doze) meses.

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

Seção III

Dos Outros Serviços Cobráveis

Art. 119. O **prestador de serviços** poderá cobrar dos **usuários** os seguintes serviços, desde que requeridos:

I – ligação de **unidade usuária**;

II – vistoria de **unidade usuária** para fins de habite-se e de ligações temporárias;

III – **verificação de hidrômetro**, nos termos do art. 91, § 1º,

IV – **religação de unidade usuária**, exceto no caso previsto no art. 121, §5º;

V – emissão de segunda via de **fatura**, exceto quando obtida diretamente pelo **usuário** a partir do sítio do **prestador de serviços** na internet, ou quando motivada por necessidade de correção da **fatura** original;

VI – análise laboratorial da qualidade da água utilizada no interior das unidades usuárias em pontos a jusante do ponto de entrega ou da água originada de fontes alternativas;

VII – leitura agendada por interesse do **usuário**;

VIII – levantamento de pressão na rede de **abastecimento de água**, exceto se for comprovada a inadequação dos parâmetros de pressão na **unidade usuária**;

IX – **desativação de ligação de água**; e

X – outros serviços disponibilizados pelo **prestador de serviços**, previamente aprovados pela Adasa.

§ 1º A cobrança dos serviços previstos neste artigo só pode ser feita em contrapartida a serviço efetivamente realizado pelo **prestador de serviços**, dentro dos prazos estabelecidos.

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

§ 3º O **prestador de serviços** deverá utilizar a “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, prevista no art. 138, e disponibilizá-la aos **usuários**, inclusive em sítio na internet.

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

Capítulo VIII

DA INTERRUPTÃO E RELIGAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Seção I

Da Interrupção

Art. 120. Os serviços de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário** poderão ser interrompidos nos seguintes casos:

I - situações que atinjam a **segurança** de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de **abastecimento de água e esgotamento sanitário**;

II - em situação crítica de escassez ou contaminação de recursos hídricos que obrigue à adoção de racionamento, nos termos de resolução da Adasa;

III – pela necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias nos sistemas por meio de ações programadas;

IV - nos casos de **suspensão dos serviços** para **usuários** específicos nos termos do art. 121.

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

I - à Adasa e aos **usuários**, com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência: [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

a) localidade; [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

b) descrição do evento; [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

c) área afetada; [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

d) estimativa de **usuários** afetados; [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

e) data e horário do evento; [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

f) data e horário previstos para a regularização dos serviços; [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

g) formas de **comunicação** aos segmentos afetados; e [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

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

II – à Adasa, em até 12 (doze) horas após a efetiva regularização dos serviços: [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

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

b) consequências do evento. [\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

§2º Nos casos de interrupção não programada, o **prestador de serviços** deverá fornecer as seguintes informações sobre:

I - a área atingida;

II - os motivos da interrupção;

III - as previsões e o efetivo restabelecimento do abastecimento, complementadas pelas previsões de normalização do abastecimento em áreas críticas;

IV - os **usuários** sensíveis potencialmente prejudicados, tais como estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas.

§ 3º. Quando se verificar que a interrupção não programada pode durar mais de seis horas, o **prestador de serviços** deverá divulgar os motivos e a previsão de restabelecimento do abastecimento por meios que assegurem ampla informação aos **usuários** atingidos.

§ 4º O **prestador de serviços**, sempre que necessário, deverá utilizar meios alternativos para garantir o **abastecimento de água** nas unidades usuárias nas quais sejam prestados serviços públicos essenciais enquanto durar o período de interrupção.

Art. 121. O **prestador de serviços** poderá suspender a prestação dos serviços de **abastecimento de água** a determinado **usuário**, nas seguintes situações:

I – inadimplemento pelo **usuário** do pagamento devido pela prestação do serviço;

II – negativa do **usuário** em permitir a instalação ou substituição do **hidrômetro**; [\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

III – deficiência técnica e de **segurança** das instalações da **unidade usuária** que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

IV – manipulação indevida, por parte do **usuário**, da ligação predial, inclusive **hidrômetro**, ou qualquer outro componente da rede pública;

V – quando não for solicitada a prorrogação, vencido o prazo da ligação temporária;

VI – revenda ou **abastecimento de água** a terceiros;

VII – ligação clandestina ou **relição** à revelia; e

VIII – solicitação do **usuário**.

§ 1º A suspensão do serviço de **abastecimento de água** por motivo de inadimplência só poderá ser efetivada quando houver atraso igual ou superior a 60 (sessenta) dias no pagamento de **fatura**.

§ 2º A suspensão nos casos referidos nos incisos I e II exigem por parte do **prestador de serviços** o aviso prévio ao **usuário**, por escrito, específico e com comprovação de entrega, devendo ser entregue com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão.

§ 3º A comprovação de entrega a que se refere o parágrafo anterior será realizada por meio de registro da entrega do **aviso** no aplicativo de leitura, identificando a inscrição, data prevista para a suspensão, data e hora da entrega, nome do recebedor ou alternativamente outras circunstâncias da entrega do **aviso**.

§ 4º O aviso prévio deve conter o motivo gerador da suspensão e a indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência, se for o caso, sob pena de nulidade do **aviso**.

§ 5º É vedada a suspensão do fornecimento por motivo de inadimplência no pagamento de **fatura** após decorridos 120 (cento e vinte) 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.

§ 6º É considerada suspensão indevida aquela que não estiver amparada ou que contrarie o disposto nesta Resolução.

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

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

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

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

Art. 123. Fica vedada a suspensão da prestação dos serviços, por inadimplência, às sextas-feiras, sábados, domingos, feriados ou vésperas de feriados nacionais e distritais.

Art. 124. O **prestador de serviços** deverá efetuar nova suspensão sempre que houver **relição** à revelia executada pelo **usuário**, exceto quando já tenha sido sanada a inadimplência que motivou a suspensão.

Parágrafo único. A **religação** à revelia executada pelo **usuário** enseja aplicação de multa prevista no Anexo VI.

Art. 125. O **usuário** com débitos vencidos poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e ter a dívida executada judicialmente.

Art. 126. O **usuário** poderá solicitar a desativação do serviço de **abastecimento de água** em caráter temporário ou definitivo, por motivo de desocupação do imóvel ou de ausência prolongada, ficando o prestador de serviço obrigado a executá-la no prazo constante da Tabela do Anexo IV, quando fará também a leitura do **hidrômetro** para emissão de **fatura** relativa aos serviços prestados até a data da desativação.

§ 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 serviço só emitirá faturas neste período quando existirem débitos oriundos de serviços, multas ou parcelamentos a serem cobrados. ([Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019](#)).

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

Art. 127. O **prestador de serviços** poderá realizar a **supressão de ligação** de água ou esgoto que tenha sido suspensa em definitivo.

Seção II

Da Religação

Art. 128. O **prestador de serviços** deverá promover a **religação** de ofício ou por solicitação do **usuário** respeitando os prazos constantes do Anexo IV, ressalvada a hipótese de suspensão indevida.

Art. 129. Havendo o descumprimento do prazo para **religação**, o **usuário** terá direito a receber na **fatura** subsequente desconto em volume correspondente a 20% (vinte por cento) do **consumo médio**, sem prejuízo de eventual indenização.

Parágrafo único. O disposto nesse artigo não será aplicado se o impedimento para **religação** for causado pelo **usuário**.

Art. 130. O **prestador de serviços** deverá promover a **religação de usuário** beneficiado com o parcelamento de débitos e cancelar os eventuais registros junto às instituições de proteção ao crédito.

Capítulo IX

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 131. O **prestador de serviços** deverá cumprir as disposições do Plano de Saneamento Básico do Distrito Federal, elaborado com base na Lei Federal nº 11.445/2007 e na Lei nº 4.285/2008 do Distrito Federal.

Art. 132. Mediante requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão competente, o **prestador de serviços** deverá fornecer declaração sobre a adequação das instalações hidráulicas e sanitárias do imóvel.

Art. 133. Guardadas as disposições legais sobre a inviolabilidade do lar, o **usuário** deverá permitir a inspeção das instalações prediais de água e esgoto e de ramais condominiais,

por parte do **prestador de serviços** ou da Adasa no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta ou em outras Resoluções aplicáveis e na legislação vigente.

Art. 134. Os interessados, individualmente, ou por meio de associações, ou de outras formas de participação previstas em normas legais, regulamentares e contratuais, podem, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao **prestador de serviços** ou à Adasa, assim como podem ser solicitados a cooperar na fiscalização dos prestadores de serviços.

Art. 135. O **prestador de serviços** deve observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento único para toda a área de concessão.

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

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

II – **cadastro técnico** dos sistemas públicos de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário**, incluindo instalações, redes e equipamentos, suas localizações e características, com registro das reformas, atualizações, substituições, manutenções e desativações, e dos respectivos manuais de operação;

III – registro atualizado da operação do sistema de **abastecimento de água** e do sistema de **esgotamento sanitário**, e das informações relevantes referentes ao desempenho desses;

IV – registro das intervenções de manutenção preventiva, e das ocorrências e intervenções de manutenção corretiva, nos sistemas públicos de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário**.

Art. 137. O **prestador de serviços** deve fornecer anualmente as informações solicitadas pelo Governo Federal no âmbito do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) ou seu sucessor Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA), para elaboração do Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgotos, enviando-as simultaneamente para a Adasa.

Art. 138. O **prestador de serviços** deverá submeter à análise e aprovação da Adasa no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data de vigência desta Resolução, a Tabela de Preços e Prazos de Serviços, de que trata o art. 119, §3º, com a composição dos preços.

Parágrafo único. O descumprimento do disposto neste artigo implica na suspensão do direito de cobrança pelo **prestador de serviços** até que seja solucionada a pendência.

~~Art. 139. O **prestador de serviços** deverá encaminhar para apreciação da Adasa no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data de vigência desta Resolução, os seguintes documentos: [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).~~

~~I – Os contratos específicos, de que tratam os incisos I e III do art. 80, celebrados em data anterior a vigência desta Resolução; [\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\)](#).~~

~~II — plano de exploração dos serviços atualizado, definindo as estratégias de operação, a previsão das expansões e os recursos previstos para investimento; e o plano de contingências definindo as ações preventivas e corretivas de situações emergenciais. (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).~~

~~Art. 140. O **prestador de serviços** deverá apresentar à Adasa, até 31 de dezembro de 2012, 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. (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).~~

~~Parágrafo único. As certificações referidas no *caput* deverão ser obtidas até 31 de dezembro de 2017. (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).~~

Art. 141. Eventuais **irregularidades** cometidas pelo **usuário** na utilização dos serviços de **abastecimento de água e esgotamento sanitário** serão averiguadas pelo **prestador de serviços**, respeitados o direito de ampla defesa e do contraditório.

§1º O **prestador de serviços** deverá observar os valores estabelecidos no Anexo VI quando da aplicação de multas aos **usuários** em decorrência de **irregularidades** na utilização dos serviços prestados.

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

Art. 142. Será objeto de resolução específica da Adasa:

I - as condições complementares referentes à prestação de serviços de **abastecimento de água e esgotamento sanitário** em áreas rurais;

~~II — os procedimentos a serem observados pelo **prestador de serviços** no decurso de processo administrativo para apuração de **irregularidades** e aplicação de sanções contratuais; (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).~~

III - exportação e importação de água e esgoto sanitário pelo **prestador de serviços**; e

~~IV — fornecimento de **água bruta** pelo **prestador de serviços**. (Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).~~

Art. 143. As redes e demais instalações integrantes dos sistemas públicos de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário** financiadas com recursos provenientes de subvenções da União e do Distrito Federal ou de doações de terceiros, sujeitar-se-ão ao registro patrimonial em conta de **ativo não oneroso**.

Art. 144. Para os **usuários** que já utilizarem os serviços do prestador e não tenham firmado contrato específico, as disposições do contrato de adesão constante do Anexo V terão vigência iniciada na mesma data da entrada em vigor desta Resolução, sendo que seus efeitos somente alcançarão os fatos posteriores à referida data.

Art. 145. Cabe à Adasa resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, podendo utilizar de mediação ou decidir em última instância administrativa sobre pendências do **prestador de serviços** com os **usuários**.

Art. 146. No caso de não atendimento às normas desta Resolução, o **prestador de serviços** fica sujeito às sanções nos termos da Resolução Adasa nº 188, de 24 de maio de 2006 e suas atualizações.

Art. 147 . Esta Resolução entra em vigor 120 (cento e vinte) dias após a data de sua publicação.

VINICIUS FUZEIRA DE SÁ E BENEVIDES
Diretor-Presidente

ANEXO I
DEFINIÇÕES

[\(Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

- I - **abastecimento de água:** serviço público que tem como objeto o fornecimento de água potável e que, em geral, é constituído pelas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição;
- II - **adutora:** canalização principal de um sistema de **abastecimento de água** situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, ou entre esta e os reservatórios de distribuição;
- III - **aferição do hidrômetro:** processo que visa conferir a **regularidade** do **hidrômetro** em relação aos padrões estabelecidos em normas aplicáveis;
- IV - **água bruta:** água na forma como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento;
- V - **água potável:** água para consumo humano, cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos, atendam ao padrão de potabilidade e que não ofereça risco à saúde;
- VI - **água tratada:** água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e biológicos, com a finalidade de torná-la apropriada a um determinado uso;
- VII - **alimentador predial:** tubulação compreendida entre o **ponto de entrega de água** e a primeira derivação da instalação hidráulica predial ou a torneira de bóia do **reservatório predial**;
- VIII - **ativo não oneroso:** qualquer ativo da concessão financiado com recursos de participação financeira do consumidor, de subvenções governamentais e de qualquer recurso proveniente de doação ou outra fonte não onerosa para o **prestador de serviços**;
- IX - **atualidade:** princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado considerando a modernidade das técnicas, dos equipamentos, das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e a expansão do serviço;
- X - **aviso:** informação dirigida a **usuário** pelo prestador dos serviços que tenha como objetivo comunicar a suspensão do **abastecimento de água**, ou a execução de serviços de instalação, manutenção e substituição de **hidrômetro**, por iniciativa do próprio **prestador de serviços**;

- XI - **cadastro técnico:** conjunto de informações fiéis de uma instalação, apresentado através de textos e representações gráficas em escala conveniente, obedecendo as normas técnicas aplicáveis;
- XII - **caixa de inspeção:** caixa destinada a permitir a inspeção, limpeza, desobstrução, junção, mudanças de declividade e direção das tubulações;
- XIII - **coleta de esgoto:** recolhimento do efluente líquido de edificações através de ligações à **rede pública coletora de esgotos sanitários** para encaminhamento a tratamento e lançamento adequados;
- XIV - **coletor predial:** parte integrante da instalação predial de esgoto localizada antes do ramal predial ou do ramal condominial de esgoto;
- XV - **comunicação:** informação dirigida a **usuários** e ao regulador, inclusive por meio de veiculação em mídia impressa ou eletrônica;
- XVI - **consumo estimado:** estimativa de volume de água, expresso em metros cúbicos, atribuível como consumo mensal a determinada **unidade usuária**, consideradas suas características, utilização e histórico de consumo, para fins de faturamento em caso de falta ou imprecisão de informação sobre o consumo real de determinado período;
- XVII - **consumo médio:** média aritmética do consumo medido nos últimos 12 (doze) meses ou do período de existência da ligação, no caso de ser inferior a 12 (doze) meses;
- XVIII - **conta de água:** o mesmo que **fatura**;
- XIX - **continuidade:** princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado sem interrupções;
- XX - **contrato de adesão de abastecimento de água e de esgotamento sanitário:** instrumento contratual padronizado para **abastecimento de água e esgotamento sanitário**, cujas cláusulas estão vinculadas a normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo **prestador de serviços** ou pelo **usuário**, de forma unilateral;
- XXI - **contrato específico de abastecimento de água e de esgotamento sanitário:** instrumento pelo qual o **prestador de serviços** e o **usuário** acordam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;
- XXII - **cortesia:** princípio que impõe ao **prestador de serviços** bom trato nas relações com os **usuários**, pontualidade no atendimento, oferecimento de mecanismos que possibilitem realizar reclamação sobre o serviço prestado e obter informações;
- XXIII - **desativação de ligação de água:** ato pelo qual o prestador suspende o serviço e a emissão de faturas relativa a uma determinada **unidade usuária**, em caráter temporário ou definitivo;

- XXIV - **despejo não doméstico:** resíduo líquido decorrente do uso da água para fins industriais e outros, cujas características difiram das do esgoto doméstico;
- XXV - **edificação permanente urbana:** construção de caráter não transitório, destinada a abrigar atividade humana;
- XXVI - **edificação provisória:** instalações residenciais em barracos de madeira, lona ou pré-moldado;
- XXVII - **eficiência:** princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado com qualidade e presteza, otimizando os recursos necessários ao atendimento das necessidades dos **usuários**;
- XXVIII - **esgotamento sanitário:** serviço público constituído pelas atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente;
- XXIX - **estação elevatória:** conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;
- XXX - **fatura:** documento de cobrança que apresenta o valor total que deve ser pago pela prestação do serviço público de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário**, referente ao período especificado, discriminando as parcelas correspondentes;
- XXXI - **fonte alternativa de abastecimento de água:** suprimento de água a um imóvel não proveniente do **sistema público de abastecimento de água**;
- XXXII - **generalidade:** princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado em benefício de todas as pessoas que se colocam em condições de recebê-lo, não podendo haver discriminação entre os **usuários**;
- XXXIII - **grande usuário:** aquele cujo consumo médio mensal corresponda a pelo menos 5.000 m³ por ligação;
- XXXIV - **hidrômetro:** equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a uma **unidade usuária**;
- XXXV - **hidrômetro com sistema de telemetria:** **hidrômetro** dotado de sistema tecnológico de monitoramento, utilizado para comandar, medir ou rastrear o consumo de água a distância, através de **comunicação** sem fio (sinais de rádio ou satélite);
- XXXVI - **infrações contratuais:** infrações imputadas ao **usuário** decorrentes do descumprimento de dispositivos estabelecidos nas normas que regulam a prestação do serviço público de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário**, em função do contrato de adesão firmado entre o **usuário** e o prestador de serviço, amparado pelo poder fiscalizatório (contratual) delegado a este pela Adasa;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- LI - **parte fixa da tarifa:** valor cobrado por **unidade de consumo**, para a cobertura de parte dos custos fixos necessários à disponibilização dos serviços;
- LII - **parte variável da tarifa:** valor cobrado do **usuário**, por metro cúbico efetivamente consumido;
- LIII - **ponto de coleta de esgoto:** é o ponto de conexão do **ramal predial de esgoto** com o **coletor predial**, localizado em uma **caixa de inspeção**, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do **prestador de serviços de esgotamento sanitário**;
- LIV - **ponto de entrega de água:** é o ponto de conexão do **ramal predial de água** com o **alimentador predial**, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do **prestador de serviços de abastecimento de água**;
- LV - **prestador de serviços:** pessoa jurídica, ou consórcio de empresas, a qual foi delegada a prestação de serviço público pelo titular do serviço e que se encontra submetido à competência regulatória da Adasa;
- LVI - **programa Bolsa Família:** programa social de abrangência nacional, que contribui para o combate à pobreza e à desigualdade no Brasil, previsto na Lei Federal nº 10.836/2004 e regulamentado pelo Decreto nº 5.209/2004 e outras normas;
- LVII - **Programa Morar Bem:** programa habitacional do Governo do Distrito Federal, vinculado ao Programa Minha Casa, Minha Vida, do Governo Federal, para ampliação da oferta de soluções de moradias de interesse social. A Faixa I contempla famílias com renda de 0 a R\$ 1.600,00;
- LVIII - **ramal condominial de esgotos:** conjunto de tubulações e caixas de inspeção instalados alternativamente nos fundos dos lotes, nos jardins ou nos passeios, destinado a coletar os esgotos sanitários de um agrupamento delimitado de imóveis, quando adotado o **sistema condominial de esgotamento sanitário**;
- LIX - **ramal predial de água:** tubulação e conexões situadas entre a **rede pública de distribuição de água** e o padrão que caracteriza o **ponto de entrega de água**;
- LX - **ramal predial de esgoto:** conjunto de tubulações e conexões situadas entre a **rede pública coletora de esgotos sanitários** e a **caixa de inspeção** que caracteriza o ponto de **coleta de esgoto**;
- LXI - **rede pública de distribuição de água:** conjunto de tubulações, peças e equipamentos instalados nas vias e logradouros públicos que permitem o abastecimento das unidades usuárias por meio dos ramais prediais de água;
- LXII - **rede pública coletora de esgotos sanitários:** conjunto de tubulações, peças e equipamentos instalados nas vias e logradouros públicos que permitem o esgotamento das unidades usuárias por meio dos ramais prediais esgotos;

- LXIII - **regularidade:** princípio que impõe a prestação do serviço público de forma contínua e com padrões constantes de qualidade;
- LXIV - **relição:** procedimento efetuado pelo **prestador de serviço** que objetiva restabelecer o **abastecimento de água** para a **unidade usuária**;
- LXV - **reservatório predial:** componente da instalação predial de água fria destinado a armazenar água;
- LXVI - **segurança:** princípio que impõe a prestação do serviço público de forma a garantir a integridade física das pessoas e a preservação do patrimônio e do meio ambiente;
- LXVII - **serviço adequado:** é o que satisfaz as condições de **regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia** na sua prestação e modicidade das tarifas;
- LXVIII - **sistema condominial de esgotamento sanitário:** É um modelo de concepção que associa uma tecnologia simplificada à um processo de participação comunitária. A rede pública passa apenas na face mais baixa de cada agrupamento de imóveis e as ligações são realizadas de forma coletiva, por meio dos ramais condominiais;
- LXIX - **sistema público de abastecimento de água:** conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de **água potável**;
- LXX - **sistema público de esgotamento sanitário:** conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, transporte, elevação, tratamento e disposição final de esgotos sanitários, podendo ser do tipo convencional ou condominial;
- LXXI - **soluções individuais de esgotamento sanitário:** todas e quaisquer soluções alternativas de tratamento de esgoto que atendam a apenas uma **unidade usuária**;
- LXXII - **subsídios:** instrumento econômico de política social para viabilizar manutenção e **continuidade** de serviço público com objetivo de universalizar acesso ao saneamento básico, especialmente para populações e localidades de baixa renda;
- LXXIII - **supressão de ligação:** retirada, no todo ou em parte, da ligação predial;
- LXXIV - **suspensão dos serviços:** situação na qual o **abastecimento de água** à determinada **unidade usuária** é suspenso pelo **prestador de serviços**;
- LXXV - **unidade de consumo:** imóvel que disponha de instalações hidráulicas e sanitárias próprias ou parte deste imóvel utilizado no cálculo da **fatura** a ser cobrada de uma determinada **unidade usuária**;

- LXXVI - **unidade usuária: unidade de consumo** ou conjunto de unidades de consumo atendidas por meio de uma única ligação de água ou a **unidade de consumo** dotada de hidromedidação individualizada;
- LXXVII - **unidades operacionais:** estruturas responsáveis pela coordenação e execução das atividades operacionais voltadas para o **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário** em determinada região;
- LXXVIII - **universalização:** ampliação progressiva do acesso de todos os domicílios ocupados aos serviços públicos de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário**;
- LXXIX - **usuário:** pessoa física ou jurídica que recebe ou solicita ao prestador do serviço o **abastecimento de água** ou o **esgotamento sanitário**, por meio de contrato de adesão ou contrato específico, e assume a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais;
- LXXX - **vazamento imperceptível:** vazamento cuja detecção geralmente precisa ser feita por meio de testes ou equipamentos específicos.
- LXXXI - **verificação de hidrômetro:** procedimento regulamentado pelo INMETRO que pode ser periódico ou eventual e que inclui ensaio de verificação do erro;

ANEXO II

TABELA I – PONTUAÇÃO PARA CLASSIFICAÇÃO DE IMÓVEIS RESIDENCIAIS

[\(Revogado pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

1. PAREDES		2. PISO	
Material	Pontos	Material	Pontos
Madeirite ou madeira rústica	10	Cimentado	10
Pré-moldado	30	Cerâmica	40
Alvenaria ou concreto	50	Mármore, granito ou granilite	60
3. FORRO		4. TELHADO	
Material	Pontos	Material	Pontos
Madeira ou gesso	20	Zinco	10
PVC	30	Fibrocimento	20
Laje	50	Argila (cerâmica)	50
5. LARGURA DA FRENTE DO LOTE		6. PAVIMENTOS	
Largura (metros)	Pontos	Números	Pontos
9 a 12	20	Mais de 1 (um)	20
12 a 19	40		
Maior que 19	60		

TABELA II – CLASSIFICAÇÃO DE IMÓVEIS RESIDENCIAIS

CASAS		EDIFÍCIOS RESIDENCIAIS	
Pontuação	Classe	Área por apartamento (m ²)	Classe
Até 60	rústica	Até 60	popular
de 70 a 140	popular	Acima de 61	normal
Acima de 150	normal		

ANEXO III

ESTRUTURA TARIFÁRIA – TARIFA BIPARTIDA

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

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

		4	11 a 40		Valor (R\$/m ³) – acrescido de 50% da parte variável da categoria Não Residencial
		5	Acima de 40		Valor (R\$/m ³) – acrescido de 50% da parte variável da categoria Não Residencial

ANEXO IV

PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

[\(Redação dada pela Resolução n.º 11, de 03 de junho de 2020\).](#)

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 estação elevatória de esgoto sanitário	10
Conserto de ramal predial de esgoto em MBV ou PVC - profundidade até 1,5 m - sistema convencional	10
Conserto de ramal predial de esgoto em MBV ou PVC- profundidade entre 1,5 e 3,0 m, sistema convencional	12

Conserto de ramal predial de esgoto em MBV ou PVC - profundidade superior a 3,0 m, sistema convencional	12
Conserto de ramal predial de esgoto MBV ou PVC - qualquer profundidade, sistema condominial	10
Desobstrução de sistema condominial de esgoto em MBV e PVC com hidrojato de médio porte diâmetro de 100 mm	10
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade de 1,5 m e extensão até 5,0 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade até 1,5 m e extensão entre 5,0 m e 10,0 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade até 1,50 m e extensão entre 10,0 m e 15,0 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade até 1,50 m e extensão superior a 15,0 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade acima de 1,50 m e extensão até 5,0 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade acima de 1,5 m e extensão entre 5,0 m e 10,0 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC acima de 1,5 m e extensão entre 10,0 m e 15,0 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade acima de 1,5 m e extensão superior a 15,0 m	64
Rede pública coletora de esgotos sanitários - conserto em MBV, PVC ou concreto - profundidade até 1,5 m	10
Rede pública coletora de esgotos sanitários - conserto em MBV, PVC ou concreto - profundidade entre 1,5 m e 3,0 m	12
Rede pública coletora de esgotos sanitários - conserto em MBV, PVC ou concreto - profundidade superior a 3,0 m	12
Desobstrução de tubulação de esgoto com varetas ou arame, qualquer diâmetro	10
Desobstrução de tubulação de esgotos com hidrojato de grande porte, diâmetros superiores a 150 mm	10
Rede pública coletora de esgotos sanitários - conserto em interceptor com diâmetro igual ou superior a 400 mm - qualquer profundidade e tipo de material	10
Poço de visita - reposição de tampa com elevação ou rebaixamento de cota	10
Poço de visita - conserto	10
Poço de visita - limpeza com retirada e transporte de detritos	10
Poço de visita - substituição em profundidade até 3,00 m	80
Poço de visita - substituição em profundidade superior a 3,00 m	80
Poço de visita - assentamento de aduela complementar de concreto simples ou armado d=0,60 x 0,40 m	80

Poço de visita - assentamento de aduela complementar de concreto armado d= (1,00 a 1,20) x 0,40m	80
Poço de visita - assentamento de aduela complementar de concreto simples d=0,40 x0,40 m	80
Poço de visita - assentamento de aduela complementar de concreto armado d=(1,00 a 1,20) x 1,00 m	80
Poço de visita - assentamento de excêntrica de concreto armado d=1,20 m	80
Poço de visita - assentamento de tampão de concreto armado d=0,70 m	80
Plantio de grama em placas ou plaquetas - 2,00 m ²	24
Abastecimento com caminhão pipa de 10 m ³	10
Assentamento de meio-fio	24
Substituição e instalação de hidrômetro	10
Recomposição de asfalto	64

Notas:

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

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

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

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

ANEXO V

(Redação dada pela Resolução nº 16, de 23 de dezembro de 2019).

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.

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

ANEXO VI

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 VII

[\(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019\).](#)

CLASSIFICAÇÃO DO PORTE DAS OBRAS

TABELA I – OBRAS DE REDE DE ÁGUA

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

TABELA II – OBRAS DE REDE DE ESGOTO

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

ANEXO VIII

(Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).
(Redação dada pela Resolução n.º 14, de 05 de agosto de 2020).

RESIDENCIAL	
Consumo por Unidade de Consumo	Valor total da fatura de água
$C_{UNIDADE} = C_{TOTAL} \div Q_{UNIDADE}$	
Entre 0 e 7 m ³	$\{P_F + (P_{V1} \times C_{UNIDADE})\} \times Q_{UNIDADE}$
Entre 8 e 13 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 7) + (P_{V2} \times (C_{UNIDADE} - 7))\}] \times Q_{UNIDADE}$
Entre 14 e 20 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 7) + (P_{V2} \times 6) + (P_{V3} \times (C_{UNIDADE} - 13))\}] \times Q_{UNIDADE}$
Entre 21 e 30 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 7) + (P_{V2} \times 6) + (P_{V3} \times 7) + (P_{V4} \times (C_{UNIDADE} - 20))\}] \times Q_{UNIDADE}$
Entre 31 e 45 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 7) + (P_{V2} \times 6) + (P_{V3} \times 7) + (P_{V4} \times 10) + (P_{V5} \times (C_{UNIDADE} - 30))\}] \times Q_{UNIDADE}$
Acima de 45 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 7) + (P_{V2} \times 6) + (P_{V3} \times 7) + (P_{V4} \times 10) + (P_{V5} \times 15) + (P_{V6} \times (C_{UNIDADE} - 45))\}] \times Q_{UNIDADE}$
NÃO RESIDENCIAL	
Consumo por Unidade	Valor total da fatura de água
$C_{UNIDADE} = C_{TOTAL} \div Q_{UNIDADE}$	
Entre 0 e 4 m ³	$\{P_F + (P_{V1} \times C_{UNIDADE})\} \times Q_{UNIDADE}$
Entre 5 e 7 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 4) + (P_{V2} \times (C_{UNIDADE} - 4))\}] \times Q_{UNIDADE}$
Entre 8 e 10 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 4) + (P_{V2} \times 3) + (P_{V3} \times (C_{UNIDADE} - 7))\}] \times Q_{UNIDADE}$

Entre 11 e 40 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 4) + (P_{V2} \times 3) + (P_{V3} \times 3) + (P_{V4} \times (C_{UNIDADE} - 10))\}] \times Q_{UNIDADE}$
Acima de 40 m ³	$[P_F + \{(P_{V1} \times 4) + (P_{V2} \times 3) + (P_{V3} \times 3) + (P_{V4} \times 30) + (P_{V5} \times (C_{UNIDADE} - 40))\}] \times Q_{UNIDADE}$

Onde:

P_F : Parte fixa vigente

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

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

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

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

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

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

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

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

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