

RESOLUÇÃO Nº 14 , DE 27 DE OUTUBRO DE 2011

Estabelece as condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no 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.

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 e a manutenção das instalações de captação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água;

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

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 e a legislação que rege a matéria; e

VII – a fiscalização das instalações das unidades usuárias e formas de utilização dos serviços pelos usuários, orientando-os para mudanças e impondo as devidas sanções contratuais.

§ 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.

§ 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.

§ 4º A ADASA deverá submeter o plano específico à audiência ou consulta pública antes de sua aprovação.

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.

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; e

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.

Art. 10. O prestador de serviço assegurará pressão dinâmica mínima de 10 mca (dez metros de coluna de água) e pressão estática máxima de 50 mca (cinquenta metros de coluna de água), referidas ao nível do eixo da respectiva via pública, em qualquer ponto da rede de distribuição de água.

§ 1º Os valores da pressão estática superiores à máxima e da pressão dinâmica inferiores à mínima podem ser aceitos pela ADASA desde que justificados técnica e economicamente pelo prestador de serviços.

§ 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 e 2º, exceto nos casos de serviços emergenciais de reparo.

Seção II

Dos Usuários

Art. 11. É de responsabilidade do usuário a adequação técnica 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.

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 no interior da unidade usuária.

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.

Art. 16. O prestador de serviços deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada o recebimento de solicitações e reclamações.

§ 1º Por estrutura adequada de atendimento presencial, entende-se aquela que:

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;

II - seja integrada por pelo menos quatorze postos de atendimento, situados em locais estratégicos de fácil acesso e em diferentes regiões administrativas.

§ 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, as pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

§ 4º O horário mínimo de atendimento será das 11 às 17 horas nos dias úteis.

§ 5º O tempo máximo de espera será de 20 minutos, sendo tolerável atender em até 30 minutos no máximo 10% dos usuários de um determinado dia.

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 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 apresentada ser registrada e numerada em formulário próprio em meio digital.

Art. 19. Quando não for possível uma resposta imediata, o prestador de serviços deverá comunicar aos usuários no prazo de 7 (sete) dias as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços.

§ 1º O prestador de serviços deverá informar o número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação.

§ 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 disponibilizar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação do serviço.

Art. 21. O prestador de serviços deve elaborar manual de prestação dos serviços e atendimento ao usuário, o qual deverá ser aprovado pela ADASA e disponibilizado no sítio do prestador de serviços.

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.

Art. 22. Para conhecimento ou consulta do usuário, o prestador de serviços deverá 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 manual de prestação dos serviços e atendimento, do Código de Defesa do Consumidor e da Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água.

Art. 23. O prestador de serviços deve disponibilizar mensalmente à ADASA relatório contendo informações sobre:

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;

II – percentual de reclamações não atendidas e os respectivos motivos;

III – número de ligações e o tempo médio de duração das chamadas.

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.

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

I – educação ambiental;

II – esclarecimento sobre a importância da utilização racional da água tratada e sobre o uso adequado das instalações da unidade usuária;

III – divulgação dos direitos e deveres do usuário, entre outras orientações que entender necessárias.

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; e

IV – em razão de caso fortuito ou força maior.

§ 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.

§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.

§2º O prestador de serviços deverá notificar imediatamente a Ouvidoria da 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.

§ 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 Sanitário do Distrito Federal – Lei nº 5.027, de 14 de junho de 1966, e na Lei nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007.

§ 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 fossa séptica e de sumidouro, ou de outro sistema de tratamento e destino final dos esgotos aprovado pelo prestador de serviços.

§ 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 de:

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;

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;

§ 3º Efetivado o pedido de ligação, o prestador de serviços deverá:

I - entregar ao usuário cópia do **contrato de adesão ao serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário**;

II - informar ao usuário por escrito as condições de elegibilidade para obtenção dos benefícios decorrentes de tarifas sociais e de outros subsídios.

§ 4º 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 por parte do Governo do Distrito Federal.

Art. 33. O poder público poderá formular pedido de ligações para atender um conjunto de unidades usuárias situadas em áreas contempladas por programas habitacionais e regularização fundiária de interesse social.

§ 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 dirigir-se a um dos postos de atendimento do prestador de serviços para efetuar o cadastramento da unidade usuária, devendo ser observado o estabelecido no art. 32, §§ 1º, 2º e 3º.

§ 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 **abastecimento de água** ou de **esgotamento sanitário** nos prazos especificados no Anexo IV, e autorizado a lançar em fatura subsequente o preço do serviço de execução da ligação.

§ 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 a título gratuito mediante assinatura de termo específico 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.

§ 6º O termo específico referido no § 5º deve ser acompanhado dos cadastros técnicos dos sistemas transferidos pelo empreendedor.

§ 7º Fica vedada ao prestador de serviços a incorporação dos ativos não onerosos de que trata o § 5º na modalidade de integralização de capital.

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 analisar os projetos do sistema de **abastecimento de água** e de **esgotamento sanitário** quando elaborados pelo interessado;

II- 30 (trinta) dias a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras a serem realizadas pelo prestador de serviços;

III - 60 (sessenta) dias para iniciar as obras, desde que exista viabilidade técnica, financeira e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento;

§ 1º Os prazos devem ser contados cumulativamente e podem ser prorrogados mediante justificativa técnica apresentada à ADASA.

§ 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.

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 as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o art. 32.

Parágrafo único. Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deve informar por escrito ao interessado os problemas constatados e as providências corretivas necessárias.

Art. 38. O prestador de serviços pode condicionar a ligação, religação, 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;

III – relativos à unidade usuária a que se refere o contrato, para o caso de religação por inadimplência; ou

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 de modo fundamentado 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.

§ 2º As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses e poderão ser prorrogadas por igual período, a critério do prestador de serviços, mediante solicitação formal do usuário.

§ 3º Havendo interesse pela prorrogação da ligação temporária, o usuário deverá solicitá-la ao prestador de serviços com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do encerramento do contrato.

§ 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.

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, 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, §§ 3º e 4º.

Art. 46. Nos casos em que forem executadas ligações temporárias e provisórias, deve ser observado o disposto no art. 31, § 1º quanto ao tratamento e disposição final dos esgotos.

Art. 47. O ramal predial de ligações provisórias 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.

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 de coleta de esgoto deve ser concebida de modo a favorecer a maximização do número de unidades usuárias atendidas por gravidade, lançando mão quando necessário de ramais condominiais de fundo de lote.

Art. 53. É vedado:

I – a interligação de outras fontes de abastecimento a 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 intercalado 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 públicos, 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.

Parágrafo único. O prestador de serviços notificará o usuário por meio de Termo de Ocorrência de Irregularidade, e informará à ADASA, quando identificar:

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;

II - o despejo de esgotos nas instalações prediais de águas pluviais e em galerias de águas pluviais;

III – o despejo de águas pluviais em instalações prediais de esgoto ou na rede coletora de esgoto.

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.

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 disposto nas normas técnicas e o regulamento técnico do prestador de serviços.

§ 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, podendo ser de jardim ou de fundo de lote.

§ 1º A decisão sobre o tipo de ramal condominial a ser implantado será tomada com base em consulta aos usuários diretamente interessados.

§ 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 instalado no interior de sua unidade.

§ 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.

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 de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, às expensas do usuário, sem prejuízo das sanções eventualmente cabíveis.

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.

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.

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 elaborar e submeter à apreciação da ADASA no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de vigência desta Resolução, os modelos de padrão de ligação de água e de esgoto, inclusive o(s) modelo(s) de padrão apropriados para medição de água provenientes de outras fontes que venham a originar lançamento de esgoto sanitário na rede pública coletora.

§ 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.

§ 2º Os modelos de padrão de ligação devem ser apresentados pelo prestador de serviços ao usuário, sempre que solicitado.

Seção V

Do Cadastro e das Categorias

Art. 64. Cada unidade usuária dotada de ligação de água e de esgoto deve ser cadastrada no prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta ou inscrição.

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 60 (sessenta) ciclos consecutivos;

IX – código referente à tarifa e categoria aplicável; e

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.

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 ou entidade declarada de utilidade pública pelo Governo do Distrito Federal, bem como construções de casa própria, cujas obras sejam realizadas pelo proprietário;

II – comercial: unidade em que seja exercida atividade comercial, de prestação de serviços ou outras atividades não previstas nas demais categorias ou que utiliza a água para irrigação;

III – industrial: unidade em que seja exercida atividade industrial;

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.

§ 1º As unidades usuárias com ligação de caráter temporário serão enquadrados na categoria comercial.

§ 2º As ligações provisórias destinadas a construções cujas obras sejam executadas por empresas de construção civil deverão ser enquadradas na categoria 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 de uso.

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

Art. 67. As unidades usuárias da categoria residencial serão classificadas pelo prestador de serviços em:

I – rústica;

II- popular; e

III – normal.

§ 1º As unidades de uso exclusivamente residencial serão classificadas com base nas características construtivas do imóvel, observando-se a pontuação obtida a partir da tabela constante do Anexo II.

§ 2º Os templos religiosos ou entidades declaradas de utilidade pública pelo Governo do Distrito Federal, independente de suas características construtivas, serão classificadas como normal.

§ 3º Ligações que atendam imóveis sem edificação serão classificadas de acordo com a destinação prevista para o local, adotando-se a classe popular no caso de destinação residencial.

§ 4º Existindo mais de uma unidade de consumo residencial atendida pela mesma ligação, sua classificação será feita com base na média aritmética da pontuação referida no caput.

Art. 68. As unidades usuárias da categoria comercial serão classificadas pelo prestador de serviços em:

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 categorias;

II – irrigação, nos casos em que a água for utilizada para fins paisagísticos nos casos em que não for tecnicamente viável a utilização de poços, observando às resoluções específicas da ADASA.

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.

§ 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 em moeda corrente ou pode ser abatido em faturas pendentes ou subsequentes, caso haja interesse do usuário.

Art. 71. O número de unidades de consumo será estabelecido pelo prestador de serviços de acordo com as características da unidade usuária e a categoria atendida pela ligação de água.

§ 1º Na categoria comercial, industrial e pública, cada ligação corresponde a uma unidade de consumo.

§ 2º Na categoria residencial:

I - cada residência, construção de casa própria e templo religioso dotado de instalações hidráulicas e entrada independente corresponde a uma unidade de consumo;

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;

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.

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 resolução da ADASA assim autorizar.

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.

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 esgotamento sanitário** já instalados de condomínios horizontais, observando o seu plano de expansão.

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, quando disponíveis;

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 usuário para celebrar o contrato deverá comprovar a posse do imóvel nos termos do art. 32, bem como não poderá estar inadimplente em relação a débitos oriundos de outras relações contratuais com o prestador de serviços.

§2º Cada unidade usuária poderá ser objeto de apenas um contrato de adesão.

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. 33 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.

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.

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;

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

III – quando expirar-se 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 e será condicionada a inexistência de débitos do usuário oriundos da prestação dos serviços ou do inadimplemento de qualquer outra obrigação acessória que possa se converter em pecúnia em curso de apuração por meio de processo administrativo, em relação à unidade usuária que se refere o contrato.

§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 Nos casos previstos no inciso II do caput deste artigo, o prestador de serviços somente efetuará a suspensão do serviço após o transcurso do processo administrativo, garantida a ampla defesa e o contraditório.

§4º A rescisão contratual somente será efetivada após a suspensão definitiva dos serviços de **abastecimento de água**.

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;

II – o usuário a ser substituído estiver com o serviço de **abastecimento de água** suspenso por mais de 30 dias, por motivo de inadimplência;

III – houver sucessão da propriedade ou da posse do imóvel comprovada por instrumento público;

IV – o locatário comprovar o negócio jurídico com o proprietário ou cessionário por meio de instrumento público ou particular com reconhecimento de firma.

§1º Para comprovação da propriedade o prestador de serviços exigirá a matrícula do imóvel atualizada ou o carnê do IPTU do exercício.

§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.

§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.

§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.

§5º Na ocorrência da hipótese do parágrafo anterior, é vedado ao prestador de serviços recusar nova contratação com o usuário substituído exceto quando houver outros débitos pendentes em seu nome.

§ 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 (verificação) nos termos dos regulamentos próprios do INMETRO, antes de serem instalados.

§ 2º. Os hidrômetros removidos e recuperados ou reparados deverão ser submetidos individualmente aos ensaios de estanqueidade e de determinação dos erros de indicação (verificação) nos termos dos regulamentos próprios do INMETRO, antes de serem instalados.

§ 3º. Os ensaios de estanqueidade e de determinação dos erros de indicação (aferição) de hidrômetros recuperados ou reparados só poderão ser realizados em instalação reconhecida como Posto de Ensaio Autorizado– PEA pelo INMETRO.

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

§ 1º Os hidrômetros 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.

§ 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 10 m³.

§ 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 § 3º 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 comunicado específico 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.

§ 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 em imóveis com edificações provisórias (barraco de madeira, lona ou pré-moldado), ou com área construída inferior a 40 m² (quarenta metros quadrados), excetuando-se os casos de hidrometração individualizada, conforme previsto na Lei Distrital nº 3.557, de 18 de janeiro de 2005 e alterações posteriores.

Art. 87. O consumo mensal de água de ligação não hidrometrada será estimado em 10 m³.

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, §2º.

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 regulagem 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 O prestador de serviços, nos casos em que houver dificuldade sistemática de realização da leitura do hidrômetro 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.

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

I - por solicitação do usuário;

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 cinco anos;

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

§ 1º A verificação de hidrômetro instalado deverá ser realizada preferencialmente na própria unidade usuária

§ 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 seu acompanhamento.

§ 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 do 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 cujo valor será calculado pelo produto do maior erro percentual encontrado na verificação pelo consumo médio mensal.

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 integrarem a apuração do período subsequente.

§ 2º Os hidrômetros deverão ser inspecionados visualmente pelo prestador de serviços quando de sua leitura.

§ 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;

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 ao faturamento mínimo, até que seja solucionada a pendência.

§ 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, nos termos do Anexo VI.

§ 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 de eventual interrupção do fornecimento.

§ 5º Qualquer modificação das datas fixadas para a leitura dos hidrômetros e para a apresentação da fatura deve ser previamente comunicada ao usuário, por escrito, no prazo mínimo de 3 (três) dias de antecedência em relação à data prevista para a próxima leitura, ressalvados os casos fortuitos e de força maior.

§ 6º Excepcionalmente o usuário poderá solicitar ao prestador de serviços a leitura de hidrômetro em horário previamente agendado entre 8 e 18 horas, exceto em domingos e feriados, arcando com o custo do serviço.

Art. 94. O prestador de serviços deverá promover vistoria nas unidades usuárias para averiguar causas de anormalidades no consumo, sempre que no ato da leitura for constatado consumo:

I - superior a 80% da média quando o consumo médio for de até 40 m³;

II - superior a 70% da média quando o consumo médio estiver entre 41 e 100 m³

III - superior a 50% da média quando o consumo médio estiver entre 101 e 500 m³;

IV - superior a 40% da média quando o consumo médio for superior a 500 m³.

Parágrafo único. Ocorrendo o disposto neste artigo, o prestador de serviços poderá reter a fatura até a realização da vistoria, devendo informar o usuário sobre o fato e as providências que serão tomadas.

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 a substituição do mesmo.

§ 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. O faturamento mínimo por unidade de consumo será o equivalente ao valor cobrado por 10 m³, conforme estabelecido na Lei Distrital nº 442, de 10 de maio de 1993.

§ 1º O consumo faturado corresponderá ao consumo medido mensal.

§ 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.

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

I - tarifa popular: para os usuários das classes popular e rústica;

II - tarifa normal: para os usuários da classe normal.

Art. 102. As tarifas da categoria comercial serão diferenciadas com base na atividade desenvolvida, conforme definido no art. 68:

I - tarifa comercial: quando a água for utilizada em estabelecimentos comerciais;

II - tarifa irrigação: quando a água for utilizada para fins paisagísticos.

Art. 103. O cálculo do faturamento dos serviços de **esgotamento sanitário** com base em **abastecimento de água** pelo sistema público obedecerá aos seguintes critérios:

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

a) imóveis em construção: 50% (cinquenta por cento) da cobrança de água, desde que não existam outras atividades no local;

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 deverá 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 de irrigação não será considerado na cobrança dos serviços de **esgotamento sanitário**.

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 esgotamento sanitário** será calculado observando o seguinte procedimento:

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

a) distribuir nas faixas de consumo da tabela de tarifas definidas em resolução da ADASA, o resultado do consumo faturado.

b) multiplicar o resultado da distribuição dos consumos obtido no inciso anterior pelo valor da tarifa correspondente da faixa, observando a classificação da unidade usuária; e

c) somar os resultados obtidos no cálculo anterior, obtendo o valor do serviço de **abastecimento de água**;

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 faturado pelo número de unidades de consumo;

b) distribuir nas faixas de consumo da tabela de tarifas definidas em resolução da ADASA, o resultado obtido no inciso anterior;

c) multiplicar o resultado da distribuição dos consumos, conforme inciso anterior, pelo valor da tarifa correspondente da faixa, observando a classificação da unidade usuária;

d) somar os resultados obtidos no cálculo anterior e multiplicar pelo número de unidades de consumo, obtendo o valor da fatura de água;

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

f) obter o valor do faturamento pela soma dos valores dos serviços prestados.

Parágrafo único. Havendo medições individualizadas, deverá ser observado o disposto em Resolução específica da ADASA.

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. 98.

§ 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 entregar a fatura na unidade usuária até a data fixada para sua apresentação.

§ 1º A fatura deve ser emitida e entregue com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência à data de vencimento.

§ 2º O prazo do §1º poderá ser inferior ao mencionado, desde que haja solicitação expressa do usuário.

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 aos padrões estabelecidos 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 – o preço cobrado por faixa de consumo;
- XI – 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 das Ouvidorias do prestador de serviços e da ADASA e os endereços dos respectivos sítios na Internet.

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% (zero vírgula zero trinta e três 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 de identificação de pagamento em duplicidade.

§ 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.

Art. 113. Não será admitida nenhuma isenção do pagamento ou abono de consumo referente à utilização dos serviços de água e esgotos de que trata esta Resolução, nem mesmo quando devidas pela União, Distrito Federal, organizações internacionais, representações diplomáticas, templos e entidades declaradas de utilidade pública, excetuando-se os casos estabelecidos em Lei.

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.

§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 10 (dez) dias contados do recebimento do comunicado pelo usuário.

Art. 116. Constatando erro em fatura já emitida, e ausente reclamação do usuário, o prestador de serviços deverá providenciar a cobrança de valor adicional ou compensação de valor indevidamente pago, nos termos do art. 117, na fatura imediatamente subsequente, acompanhada do comunicado previsto no art. 115, § 3º.

Parágrafo único. Quando discordar dos valores compensados, o usuário poderá solicitar revisão da fatura nos termos do art. 117.

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 usuário poderá optar por receber em moeda corrente, no prazo máximo de 30 dias, quantias pagas a maior ao prestador de serviço ou o ressarcimento a que se refere o caput.

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, o prestador de serviços deve realizar vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento imperceptível e do respectivo reparo.

§ 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 - 80% do consumo médio quando este for de até 40 m³;

II - 70% do consumo médio quando este estiver entre 41 e 100 m³;

III - 50% do consumo médio quando este estiver entre 101 e 500 m³;

IV - 40% do consumo médio quando este for superior a 500 m³.

§ 4º Comprovado, por meio de vistoria, que o excesso de água 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 se verificada fraude ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

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, II;

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 A cobrança de qualquer serviço constante deste artigo obriga o prestador de serviços a disponibilizá-lo para todos os usuários.

§ 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.

Capítulo VIII

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

Seção I

Da Interrupção

Art. 120. Os serviços de **abastecimento de água** e **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 As interrupções programadas referidas no inciso III do caput, os motivos e o período provável de interrupção dos serviços deverão ser previamente comunicadas à ADASA e aos usuários com no mínimo dois dias úteis de antecedência.

§ 2º Nos casos de interrupção não programada, o prestador de serviços deverá fornecer por meio eletrônico à Ouvidoria da ADASA informações atualizadas 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 de hidrômetro;

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 religação 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 religação sem ônus, no prazo máximo de 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.

Art. 122. A suspensão ou a restrição do fornecimento de água por inadimplência a estabelecimentos de saúde, a instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas deverá ser comunicada pelo prestador de serviços à ADASA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, para efeito de mediação quanto ao cumprimento do contrato.

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

Art. 124. O prestador de serviços deverá efetuar nova suspensão sempre que houver religação 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 e o prestador de serviço só emitirá faturas, quando já existirem débitos oriundos de serviços, multas ou parcelamentos a serem cobrados.

§ 2º Os custos dos serviços relativos à **desativação de ligação de água** e à reativação da mesma serão cobrados do usuário pelo prestador de serviço, de acordo com o disposto no art. 119.

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, ressalvado 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 esgotos 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:

I – cadastro das unidades usuárias, com histórico dos volumes medidos e faturados, 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;

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.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá fornecer as informações complementares que forem solicitadas pela ADASA a qualquer tempo.

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:

I - Os contratos específicos, de que tratam os incisos I e III do art. 80, celebrados em data anterior a vigência desta Resolução;

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.

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.

Parágrafo único. As certificações referidas no caput deverão ser obtidas até 31 de dezembro de 2017.

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 limites 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 calculada como o produto do valor da tarifa correspondente aos primeiros 10 m³ de consumo de água da categoria em que se enquadra a unidade usuária pelo fator de multiplicação constante no Anexo VI, respeitando a capacidade de pagamento do usuário.

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; e

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

IV – fornecimento de água bruta pelo prestador de serviços.

Art. 143. As redes e demais instalações integrantes dos sistemas públicos de **abastecimento de água** e **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 terá 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

- 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:** dispositivo ligado ao ramal predial de esgoto, situado, sempre que possível, na calçada, que possibilite a inspeção e a desobstrução do ramal predial, considerado o ponto de coleta de esgoto;

- 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 - **eficiência:** princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado com qualidade e presteza, otimizando os recursos necessários ao atendimento das necessidades dos usuários;
- XXVII - **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;
- XXVIII - **estação elevatória:** conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;
- XXIX - **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;
- XXX - **faturamento mínimo:** valor mínimo a ser pago pela prestação do serviço público de abastecimento de água e de **esgotamento sanitário**, de acordo com o estabelecido nesta Resolução, com o objetivo de cobrir o custo mínimo necessário para disponibilidade do serviço em quantidade e qualidade adequadas;
- 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 - **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;
- XXXVI - **instalação predial de esgoto:** conjunto de tubulações, conexões, equipamentos e peças especiais localizadas antes do ponto de coleta de esgoto;
- XXXVII - **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;
- XXXVIII - **lacre:** dispositivo destinado a caracterizar a integridade e inviolabilidade do hidrômetro, da ligação de água ou da suspensão do abastecimento;

- XXXIX - **ligação:** conexão do sistema público de abastecimento de água ou de **esgotamento sanitário** à respectiva instalação predial de água ou de esgoto sanitário;
- XL - **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;
- XLI - **ligação definitiva:** ligação que se destina a estabelecimentos de caráter permanente e que não se enquadra na categoria “temporária”;
- XLII - **ligação provisória:** ligação que se destina ao atendimento de canteiros de obras;
- XLIII - **ligação temporária:** ligação que se destina ao atendimento de feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário;
- XLIV - **lodo:** resíduo gerado nos processos de tratamento de água bruta ou de esgoto sanitário;
- XLV - **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;
- XLVI - **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;
- XLVII - **monitoramento operacional:** acompanhamento e avaliação sistemática do desempenho dos serviços de abastecimento de água e de **esgotamento sanitário**, mediante procedimentos e equipamentos apropriados;
- XLVIII - **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;
- XLIX - **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**;
- L - **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;
- LI - **prestador de serviço:** 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;

- LII - **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**;
- LIII - **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;
- LIV - **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;
- LV - **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;
- LVI - **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;
- LVII - **regularidade:** princípio que impõe a prestação do serviço público de forma contínua e com padrões constantes de qualidade;
- LVIII - **religação:** procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;
- LIX - **reservatório predial:** componente da instalação predial de água fria destinado a armazenar água;
- LX - **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;
- LXI - **serviço adequado:** é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;
- LXII - **sistema condominial de esgotamento sanitário:** sistema de **esgotamento sanitário** cuja concepção se baseia na redução das redes coletoras convencionais, substituídas por ramais condominiais e redes básicas de coleta e cujo projeto se caracteriza por maior flexibilidade e adaptação às condições locais, sendo definido com a participação direta dos usuários;
- LXIII - **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;
- LXIV - **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;

- LXV - **soluções individuais de esgotamento sanitário:** todas e quaisquer soluções alternativas de tratamento de esgoto que atendam a apenas uma unidade usuária;
- LXVI - **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;
- LXVII - **supressão de ligação:** retirada, no todo ou em parte, da ligação predial;
- LXVIII - **suspensão dos serviços:** situação na qual o abastecimento de água à determinada unidade usuária é suspenso pelo prestador de serviços;
- LXIX - **unidade de consumo:** imóvel que disponha de instalações hidráulicas e sanitárias próprias ou parte deste imóvel, cujo número contado de acordo com regras constantes desta Resolução é utilizado no cálculo da fatura a ser cobrada de uma determinada unidade usuária;
- LXX - **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 hidromedidaç o individualizada;
- LXXI - **universalização:** ampliação progressiva do acesso de todos os domicílios ocupados aos serviç os públicos de abastecimento de água e de **esgotamento sanitário**;
- LXXII - **usuário:** pessoa física ou jurídica que recebe ou solicita ao prestador do serviç o 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;
- LXXIII - **vazamento imperceptível:** vazamento cuja detecção geralmente só pode ser feita por meio de testes ou equipamentos específicos;
- LXXIV - **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

1. PAREDES		2. PISO	
Material	Pontos	Material	Pontos
Taipa, lona ou palha	0	Terra batida	0
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
Sem forro	0	Palha ou lona	0
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
Até 8	0	1 (um)	0
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		

Nota: Quando um componente da edificação apresentar duas ou mais características, deve ser considerada aquela de maior pontuação. Esta tabela não se aplica a templos e entidades declaradas de utilidade pública pelo Distrito Federal.

ANEXO III

ESTRUTURA TARIFÁRIA

TARIFA	FAIXA	VOLUME (m3)
Residencial Normal	1	0 - 10
	2	11 - 15
	3	16 - 25
	4	26 - 35
	5	36 - 50
	6	Acima de 50
Residencial Popular	1	0 - 10
	2	11 - 15
	3	16 - 25
	4	26 - 35
	5	36 - 50
	6	Acima de 50
Comercial	1	0 - 10
	2	Acima de 10
Irrigação	1	0 - 10
	2	Acima de 10
Industrial	1	0 - 10
	2	Acima de 10
Pública	1	0 - 10
	2	Acima de 10

ANEXO IV

PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

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

ANEXO V

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 atividade exercida na unidade usuária e no consumo medido, observado o faturamento mínimo;

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 da unidade usuária;
 - 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% (zero vírgula zero trinta e três 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. Emprego de ejetores ou bombas de sucção diretamente ligados ao ramal predial;

8.1.2. Uso de dispositivos intercalados no alimentador predial que prejudiquem o abastecimento público de água e a medição do consumo;

8.1.3. Utilização de equipamentos que prejudiquem ou interfiram no funcionamento do hidrômetro;

8.1.4. Qualquer impedimento para acesso ao hidrômetro para realização da leitura ou para suspensão do fornecimento de água;

8.1.5. Intervenção indevida nas instalações públicas de abastecimento de água e **esgotamento sanitários** ou danos às mesmas;

8.1.6. Violação, manipulação ou retirada de hidrômetro;

8.1.7. Violação de selos e de lacres do hidrômetro;

8.1.8. Religação do serviço de abastecimento de água à revelia do prestador;

8.1.9. Interconexão de instalação predial de água com canalizações de água de procedência distinta da rede pública;

8.1.10. Ligação do extravasor de reservatório de água diretamente aos esgotos sanitários;

8.1.11. Utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel;

8.1.12. Ligações clandestinas à rede pública;

8.1.13. Construções sobre redes de esgotos ou sobre redes de água;

- 8.1.14. Interconexões perigosas dos ramais prediais de água e de esgotos;
- 8.1.15. Mau uso das instalações da unidade usuária com danos ao ramal e à rede pública;
- 8.1.16. Lançamento de águas pluviais nas instalações prediais ou na rede pública coletora de esgotos sanitários;
- 8.1.17. Despejo de esgotos sanitários em galerias de águas pluviais;
- 8.1.18. Despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários;
- 8.1.19. Lançamentos de óleos e gorduras na rede pública;
- 8.1.20. Lançamento na rede pública coletora de esgotos sanitários, que por suas características, exijam tratamento prévio;
- 8.1.21. Lançamento de materiais que causem obstrução ou interferência no sistema de **esgotamento sanitário**;
- 8.1.22. Impedimento injustificado na realização de vistorias das instalações internas ou fiscalização por empregados do prestador de serviços;
- 8.1.23. Não cumprimento das determinações, por escrito, da CAESB em razão de inspeções realizadas;
- 8.1.24. Adulteração de documentos da CAESB, pelo usuário ou por terceiros em benefício daquele;
- 8.1.25. Revenda de água a terceiros;
- 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:

I – a pedido do usuário.

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

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

11.1.1 A extinção do contrato a pedido do usuário ocorrerá mediante formalização do pedido de rescisão e será condicionada a inexistência de débitos do usuário oriundos da prestação dos serviços ou do inadimplemento de qualquer outra obrigação acessória que possa se converter em pecúnia em curso de apuração por meio de processo administrativo, em relação à unidade usuária que se refere o contrato.

11.1.2 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.

11.1.3 Nos casos previstos no inciso II 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.

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

11.2.1 O prestador de serviço 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;

II – o usuário a ser substituído estiver com o serviço de abastecimento de água suspenso por mais de 30 dias, por motivo de inadimplência;

III – houver sucessão da propriedade ou da posse do imóvel comprovada por instrumento público;

IV – o locatário comprovar o negócio jurídico com o proprietário ou cessionário por meio de instrumento público ou particular com reconhecimento de firma.

11.2.2 Para comprovação da propriedade o prestador de serviços exigirá a matrícula do imóvel atualizada ou o carnê do IPTU do exercício.

11.2.3 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.

11.2.4 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.

11.2.5 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.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

Distrital Nº 4.285, de 26 de dezembro de 2010, a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro.

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

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

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

ANEXO 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 intercalados no alimentador predial que prejudiquem o abastecimento público de água e/ou a medição do consumo	10	30
5. Utilização de equipamentos que prejudiquem ou interfiram no funcionamento do hidrômetro	10	30
6. Qualquer impedimento para acesso ao hidrômetro para realização da leitura ou para suspensão do fornecimento de água	5	15
7. Intervenção indevida no ramal predial	20	60
8. Recusa do usuário à inspeção das instalações internas	5	30
9. Não cumprimento das determinações, por escrito, do pessoal autorizado para fazer a inspeção nas instalações prediais de água	5	15
10. Intervenção e/ou utilização de hidrantes para fins não autorizados	50	1.500
11. Intervenção indevida nas redes de água ou danos às mesmas	10	1.500
12. Interconexão da instalação predial com canalizações de água de outra procedência	20	60
13. Revenda de água a terceiros	20	60
14. Violação do hidrômetro	10	90
15. Violação de selos e de lacres do hidrômetro	13	40
16. Violação do corte	5	30
17. 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 águas industriais, óleos e gorduras na rede pública	15	300
6. Interconexões perigosas dos ramais de água e esgotos	100	300
7. Mau uso das instalações da unidade usuária com danos ao ramal e à rede pública	10	300
8. Qualquer intervenção indevida nas instalações públicas de esgotos sanitários ou danos às mesmas	10	1500
9. Não cumprimento das determinações, por escrito, do pessoal autorizado para fazer a inspeção das instalações internas de esgoto	5	30
10. Lançamento de materiais que causem obstrução ou interferência no sistema de esgotamento	15	300