

RESOLUÇÃO Nº 40, DE 18 DE JULHO DE 2024.

Estabelece as condições gerais da prestação e utilização de serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas no Distrito Federal.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL – Adasa, no uso de suas atribuições legais, com base no art. 7º, incisos III e XI, da Lei nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008; no art. 7º, caput e incisos III e VII, de seu Regimento Interno; no art. 22, inciso IV, da Lei federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007; e no art. 2º, inciso II, in fine do Decreto federal nº 7.217, de 21 de junho de 2010; conforme deliberação da Diretoria Colegiada e o que consta no Processo SEI nº 00197-00004407/2023-41, resolve:

CAPÍTULO I

DO OBJETO

Art. 1º Estabelecer, na forma que se segue, as disposições relativas à prestação e à utilização de serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, a serem observadas pelo prestador de serviços e usuários e disciplinar o relacionamento entre estes.

Parágrafo único. Esta Resolução não aborda a prestação de serviços de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas em imóveis localizados na Macrozona Rural, conforme os termos definidos no Plano Diretor de Ordenamento Territorial.

Art. 2º A prestação do serviço público de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas no Distrito Federal constitui as seguintes atividades, instalações e infraestruturas:

- I – drenagem e manejo de águas pluviais urbanas;
- II – coleta, transporte, detenção ou retenção das águas pluviais drenadas para o amortecimento de vazões de cheias;
- III – tratamento e disposição final das águas pluviais drenadas, inclusive por infiltração;
- IV – construção e gestão da infraestrutura e instalações operacionais dos serviços;
e
- V – limpeza e manutenção preventiva e corretiva das estruturas integrantes da prestação dos serviços.

Art. 3º As definições dos termos desta Resolução constam no Anexo I.

CAPÍTULO II

DOS OBJETIVOS E DIRETRIZES

Art. 4º A prestação de serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas obedece aos seguintes objetivos:

- I – minimizar o risco de enchentes, inundações, alagamentos ou enxurradas que tragam agravos à saúde e à vida, danos ao ambiente, prejuízos ao patrimônio público ou privado e perturbações à mobilidade urbana;
- II – mitigar a poluição das águas dos corpos hídricos receptores;
- III – reduzir o assoreamento dos corpos hídricos receptores;
- IV – promover o aproveitamento e a infiltração das águas pluviais;
- V – contribuir com a recarga artificial dos aquíferos;
- VI – mitigar processos erosivos causados pelo escoamento das águas pluviais;
- VII – contribuir para embelezar a cidade e promover a integração com a paisagem e a convivência com as águas urbanas;
- VIII – buscar as melhores práticas de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, adotando, sempre que possível, medidas de controle na fonte que favoreçam a infiltração, a detenção e a retenção das águas pluviais;
- IX – buscar as melhores práticas de drenagem sustentável, priorizando, sempre que possível, soluções de drenagem baseadas na natureza;
- X – Incentivar, sempre que tecnicamente viável, a adoção de soluções de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas compartilhadas com distintos usos de áreas livres de espaços urbanos;
- XI – proteger vidas humanas mediante possibilidade de ocorrência de desastres naturais, como inundações e alagamentos, por meio de ações de monitoramento, proteção e defesa civil;
- XII – contribuir para a resiliência dos espaços urbanos diante das mudanças climáticas; e
- XIII – minimizar a repercussão da transferência de volumes de águas pluviais e da poluição difusa para áreas à jusante por meio da implementação de soluções que adotem os princípios da drenagem sustentável.

Art. 5º São diretrizes da prestação de serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas:

I – a proteção da vida, da saúde pública, do ambiente e do patrimônio público e privado;

II – a universalização de serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas à população urbana, sem discriminações e com prioridade para a solução de situações que envolvam maiores riscos à vida, à saúde pública, ao ambiente ou perdas materiais, conforme preconizado no Plano Distrital de Saneamento Básico;

III – a articulação com os instrumentos de prevenção e gerenciamento de enchentes, inundações e alagamentos, em especial com a gestão do uso e ocupação do solo urbano e com a outorga de direito de uso de recursos hídricos para o lançamento de águas pluviais;

IV – a consonância com as diretrizes estabelecidas no Plano Distrital de Saneamento Básico, no Plano Diretor de Ordenamento Territorial, no Plano de Gestão Integrada de Recursos Hídricos do DF e no Plano de Recursos Hídricos das Bacias Hidrográficas dos Afluentes Distritais do Rio Paranaíba;

V – a valorização, a preservação, a recuperação e o uso adequado do sistema natural de drenagem do sítio urbano, em particular dos corpos d'água, com ações que priorizem:

a) a adoção de alternativas de tratamento de fundos de vale de menor impacto negativo no meio ambiente, proteção para as áreas de preservação permanente e que assegurem efetivos tratamentos urbanístico e paisagístico nas áreas remanescentes; e

b) a drenagem sustentável, mediante adoção de soluções e incentivos para infiltração e recarga artificial das águas pluviais e de retenção e detenção do escoamento superficial.

VI – ações para prevenção e mitigação da poluição das águas dos corpos hídricos receptores pela adoção do sistema separador absoluto, como também o impedimento do aporte de resíduos sólidos de qualquer natureza nos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas;

VII – o aproveitamento e o incentivo à infiltração das águas pluviais, condicionados ao atendimento dos requisitos de saúde pública e de proteção ambiental pertinentes;

VIII – a promoção de ações de educação sanitária e ambiental direcionadas ao uso adequado dos sistemas de drenagem urbana, à preservação das áreas permeáveis, à prevenção de processos erosivos e da poluição das águas pluviais e à orientação aos usuários para não descartarem resíduos sólidos nem despejarem águas residuárias no sistema de drenagem;

IX – a prontidão, a segurança, a qualidade, a continuidade, a eficiência, a atualidade e a melhoria contínua, observando a evolução das exigências técnicas e às melhores técnicas ambientais disponíveis e a proteção dos interesses dos usuários; e

X – a transparência, a prestação de contas, a participação e o controle social.

CAPÍTULO III

DAS RESPONSABILIDADES

Seção I

Do Prestador de Serviços Públicos

Art. 6º É de responsabilidade do prestador de serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas:

I – a prestação de serviços adequados, conforme estabelecido nesta e nas demais Resoluções da Adasa, em seus manuais publicados e, ainda, no respectivo contrato de concessão;

II – o planejamento e a execução das obras e instalações necessárias à universalização, à prontidão, à segurança, à qualidade, à continuidade, à cortesia, à eficiência e atualidade da prestação do serviço e à modicidade tarifária;

III – a operação, a manutenção, a renovação e a ampliação do sistema público de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, incluindo os componentes de captação, transporte, recalque, inspeção, reservação, infiltração, tratamento, amortecimento de vazões máximas, lançamento, dissipação de energia e outros objetos especiais, devendo mantê-los em bom estado de limpeza, conservação e segurança, a fim de assegurar seu desempenho adequado;

IV – a oferta de infraestrutura para o atendimento da demanda atual pelos serviços de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas e previsão de ampliação da oferta para atendimento das demandas futuras, por meio da implantação de novas instalações e ampliação/reposição e modificação das existentes;

- V – o cadastramento de usuários, considerando categoria e classe, a serem definidas posteriormente;
- VI – o faturamento, a cobrança e a arrecadação de valores, quando houver a remuneração pela prestação do serviço de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas;
- VII – o monitoramento operacional permanente de seus serviços, nos termos desta Resolução, e o gerenciamento das metas, das atividades e das ações que constam no contrato de concessão, no Plano de Exploração do Serviço e no Plano Distrital de Saneamento Básico;
- VIII – a inspeção das instalações das unidades usuárias de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas e das formas de utilização do serviço pelos usuários, inclusive na execução de ações integradas com a concessionária de serviço público de esgotamento sanitário para inspeção, identificação e correção de lançamentos irregulares, conforme Resolução específica da Adasa;
- IX – hospedar, dar suporte e dar publicidade ao sistema de informações geográficas do banco de dados do sistema de drenagem de águas pluviais do DF, assegurando a estrutura de hardware e software necessária;
- X – operar, gerir e manter atualizadas as informações geográficas do banco de dados do sistema de águas pluviais do DF;
- XI – atualizar mensalmente o backup das informações geográficas do banco de dados junto à Adasa;
- XII – a cortesia no atendimento aos usuários e a transparência nas informações para a defesa dos interesses individuais e coletivos;
- XIII – ações para prevenção e minimização da poluição das águas superficiais decorrente de qualquer das seguintes causas:
- a) presença de esgotos sanitários nos sistemas públicos de drenagem de águas pluviais urbanas por quaisquer motivos;
 - b) presença de sedimentos terrosos nos sistemas públicos de drenagem de águas pluviais urbanas por inadequação do controle da erosão do solo superficial e do manejo de sedimentos, provenientes de canteiros de obras de construção civil, inclusive as viárias e as paisagísticas;
 - c) manejo inadequado dos resíduos da construção civil;
 - d) resíduos sólidos decorrentes de mau desempenho da coleta e limpeza urbana;
 - e

e) lançamento de resíduos sólidos de quaisquer naturezas decorrentes da má utilização dos sistemas públicos de drenagem de águas pluviais por parte dos usuários.

XIV – a elaboração e a publicação de Relatório Anual de Qualidade do Serviço;

XV – a disponibilização anual das informações de interesse do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), com qualidade, zelo e conferência dos dados que possam efetivamente refletir os serviços de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas no DF; e

XVI – a garantia aos usuários dos seguintes direitos, sem prejuízo de outros previstos nesta Resolução, na legislação federal e do Distrito Federal:

a) receber serviços adequados, evitando ou minimizando transtornos aos usuários;

b) ter amplo acesso, inclusive por meio da rede mundial de computadores – internet, às informações sobre a prestação dos serviços na forma e com periodicidade definidas pela regulação de serviços, especialmente as relativas à qualidade, às receitas, aos custos, às ocorrências operacionais relevantes e aos investimentos realizados;

c) ter prévio conhecimento das penalidades a que estão sujeitos os usuários e os prestadores de serviços;

d) ter acesso ao Relatório Anual de Qualidade do Serviço e às recomendações emitidas pelo Conselho de Saneamento Básico do Distrito Federal;

e) fiscalizar a execução de serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas;

f) ter retorno em prazo hábil de reclamações apresentadas, informações solicitadas e denúncias encaminhadas; e

g) acondicionamento, tratamento e destino adequados aos resíduos oriundos da limpeza e manutenção do sistema de drenagem sob sua responsabilidade.

§1º O prestador de serviços deve elaborar o Plano de Exploração do Serviço, com base no Plano de Adequação e Interligação, a cada 2 (dois) anos e revisá-lo anualmente, observando as disposições do Contrato de Concessão nº 01/2023 e do Plano Distrital de Saneamento Básico.

§2º Nas áreas abrangidas pela concessão dos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, quando do recebimento de denúncia ou por vistoria ou por fiscalização própria de presença de esgotos sanitários, o prestador de serviços deverá realizar ações integradas com a concessionária de serviço público de esgotamento sanitário ou com responsáveis legais por empreendimentos e unidades usuárias, conforme preconiza Resolução específica da Adasa.

Art. 7º O prestador de serviços deve prever e assegurar que os sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas sejam projetados, implantados, operados, mantidos e renovados para assegurar desempenho adequado para evitar ou minimizar alagamentos e inundações para vazão máxima de projeto e períodos de retorno:

I – pelo menos igual a 10 (dez) anos, para sistemas com área de contribuição de até 300 ha; e

II – pelo menos igual a 25 (vinte e cinco) anos, para sistemas com área de contribuição superior a 300 ha.

§1º O prestador de serviços deverá priorizar o atendimento das áreas urbanas em situação de maior vulnerabilidade a precipitações intensas, fundamentado no Plano de Riscos de Danos.

§2º O prestador de serviços públicos deve estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique a prontidão, a segurança e a qualidade de serviços de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas.

§3º O prestador de serviços públicos deve dispor de um mapeamento com as áreas sujeitas a riscos de inundações ou de alagamentos e, se for necessário, planejar possíveis soluções e sinalizar eventuais alertas aos usuários.

Art. 8º O prestador de serviços públicos é responsável pela aprovação dos projetos de implantação dos sistemas de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, dentro da sua área de cobertura, naqueles sob sua responsabilidade e nas áreas de expansão, determinadas pelos órgãos competentes e por seus instrumentos.

§1º O prestador de serviços deverá estabelecer regulamento técnico com as exigências relativas a:

I – descarga direta ou indireta de águas pluviais provenientes de lotes e projeções nos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas;

II – planejamento, projeto, operação e manutenção de soluções de aproveitamento e infiltração e recarga artificial das águas pluviais e de retenção e detenção do escoamento superficial no interior de lotes ou projeções;

III – planejamento, projeto, execução e cadastramento de ampliação, melhoria, renovação ou implantação de sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas pelo empreendedor em parcelamento do solo urbano, em Áreas de Regularização de Interesse Específico (Arines) e em situações equivalentes;

IV – planejamento, projeto, execução e cadastramento de ampliação, melhoria, renovação ou implantação de sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas pelo Poder Público em Áreas de Regularização de Interesse Social (ARIS), em empreendimentos habitacionais de interesse social e situações equivalentes; e

V – projeto e implantação de componentes de sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, tais como guias, sarjetas, sarjetões, bocas de lobo, caixas coletoras e outros componentes de captação, bueiros, poços de visita, caixas de passagem e outros componentes de inspeção, ramais, tubulações, galerias, bueiros, canais e canaletas, rampas e escadarias hidráulicas, reservatórios de quantidade e qualidade, componentes de lançamento, dissipadores de energia, estações elevatórias e correspondentes linhas de recalque, e objetos especiais.

§2º As normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) deverão ser consideradas, a não ser quando exista disposição em contrário explícita no regulamento, ou situações em que existam soluções mais adequadas técnica, econômica, social e ambientalmente.

§3º Para a elaboração de estudos e projetos, bem como para a implantação de sistemas de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, poderá ser levada em consideração a modalidade condominial, permitindo a participação comunitária na construção de soluções, principalmente quando houver conflitos entre o urbanismo proposto ou existente e o sistema a ser implantado.

Art. 9º O prestador de serviços deve manter organizadas, atualizadas e padronizadas, as informações referentes aos sistemas de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, mantendo registrados, pelo menos, os seguintes dados:

I – cadastro das unidades usuárias e respectivas categorias e classe da unidade, das sanções e de outros eventos relevantes;

II – cadastro dos faturamentos, dos pagamentos e das inadimplências, quando houver remuneração pela prestação do serviço de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas e a gestão esteja sob sua responsabilidade;

III – sistema de informações geográficas do banco de dados do sistema de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, incluindo instalações, redes e equipamentos, suas localizações e características, com registro das reformas, atualizações, substituições, manutenções e desativações;

IV – registro atualizado da operação dos sistemas de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas e das informações relevantes referentes ao desempenho desses; e

V – registro das intervenções de manutenção preventiva e preditiva, bem como das ocorrências e intervenções de manutenção corretiva nos sistemas de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas sob sua responsabilidade.

Art. 10. Incluem-se entre as atividades de manutenção de componentes dos sistemas públicos de drenagem a cargo do prestador de serviços públicos:

I – a inspeção programada, a limpeza, a desobstrução e o reparo das estruturas integrantes da prestação dos serviços, incluindo poços de visita e outros componentes, condutores, galerias, canais, bueiros e demais componentes de transporte;

II – a inspeção e a limpeza programadas de reservatórios de quantidade, de reservatórios de qualidade e de outras medidas de controle na fonte, incluindo o reparo de danos eventuais;

III – a inspeção, o reparo e a limpeza programada de componentes de lançamentos nos corpos receptores, incluindo os dissipadores de energia; e

IV – quando existente, a inspeção, o reparo e a limpeza programada de unidades de recalque e as correspondentes linhas de recalque e o reparo de danos eventuais.

§1º As atividades de inspeção, limpeza, manutenção, reparo e substituição devem ser objeto de registros, georreferenciamentos e arquivamentos.

§2º As atividades de inspeção em condutores de seção circular e galerias, em áreas prioritárias, definidas pelo prestador de serviços, devem ser registradas por meio de relato, imagem e/ou vídeo e posteriormente arquivados.

§3º O prestador de serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas é responsável pelo manejo, acondicionamento, transporte e disposição final ambientalmente adequada dos resíduos provenientes da manutenção e limpeza dos componentes dos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, em conformidade com as atribuições do prestador de serviços de limpeza urbana e com a legislação e regulamentação ambientais vigentes.

§4º Para assegurar manutenção adequada, o prestador de serviços deverá adotar as providências necessárias para assegurar condições satisfatórias de higiene, minimizar a deterioração das instalações e demais estruturas e evitar possíveis contaminações ao meio ambiente.

§5º Quando comprovada sua responsabilidade, o prestador de serviços deverá restaurar e recuperar edificações, pavimentos e passeios danificados em decorrência de intervenções nos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas.

§6º O prestador de serviços deverá promover esforços junto ao prestador de serviços de limpeza urbana para realizar a raspagem e a remoção de terra, areia e quaisquer materiais depositados pelas águas pluviais em logradouros públicos.

Art. 11. Nas obras civis de ampliação, renovação ou manutenção dos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, o prestador de serviços deve fazer observar a legislação e as boas práticas concernentes ao manejo adequado dos resíduos da construção civil, do controle de processos erosivos e do manejo de sedimentos na construção civil.

Art. 12. No cumprimento das exigências de segurança, o prestador de serviços deve:

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

II – quando necessário, adotar medidas para impedir o acesso de pessoas não autorizadas a componentes dos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, disponibilizando avisos e proteção adequados.

Art. 13. Os serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas serão objeto de avaliação de qualidade interna efetuada pelo próprio prestador do serviço, por meio de Relatório Anual de Qualidade do Serviço.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá publicar o Relatório Anual de Qualidade do Serviço em sua página oficial e encaminhá-lo para avaliação da Adasa até o final do primeiro bimestre do ano subsequente.

Art. 14. A Adasa poderá enviar o Relatório Anual de Qualidade do Serviço ao Conselho de Saneamento Básico do Distrito Federal para conhecimento.

Art. 15. O prestador de serviços deverá elaborar um Plano de Riscos de Danos.

Parágrafo único. O prazo para elaboração do Plano de Riscos de Danos será estabelecido posteriormente pela Adasa.

Art. 16. O prestador de serviços deve desenvolver regularmente programa de comunicação e informação sobre:

I – boas práticas de redução do escoamento superficial pela minimização da impermeabilização do solo urbano, retenção e infiltração e recarga artificial das águas pluviais e outras práticas de controle do escoamento superficial na origem;

II – boas práticas sobre a utilização adequada dos sistemas de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas por parte dos usuários, indicando as ações recomendadas e não recomendadas para viabilizar a operação adequada desses sistemas, reduzindo-se os problemas operacionais e as ocorrências de obstruções parciais ou totais de unidades;

III – boas práticas de prevenção da poluição difusa, incluindo os corpos d'água receptores, resíduos sólidos e líquidos e por sedimentos originários de processos erosivos do solo pelas águas pluviais e de canteiros de obras;

IV – boas práticas para o aproveitamento da água de chuva nos lotes, projeções e áreas de uso comum do povo; e

V – orientações sobre implantação e utilização adequadas das instalações prediais de águas pluviais.

Art. 17. O prestador de serviços deverá averiguar eventuais irregularidades cometidas pelo usuário na utilização de serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, emitindo notificações e aplicando as sanções devidas, respeitados os direitos de ampla defesa e do contraditório.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá observar os valores estabelecidos em Resolução específica da Adasa para tal fim, quando da aplicação de multas aos usuários, em decorrência de irregularidades na utilização do serviço prestado.

Art. 18. O prestador de serviços deve observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento padronizado para toda a área de concessão.

Seção II

Dos Usuários

Art. 19. Considera-se usuário de serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas a pessoa física ou jurídica que utiliza diretamente ou se beneficia do sistema de drenagem pluvial e assume a responsabilidade pelas obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

Parágrafo único. Os dispositivos, as interligações e os sistemas de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas que atendem os usuários devem ser reconhecidos e aprovados pelo prestador de serviços públicos, nos termos da legislação vigente.

Art. 20. É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a operação e a manutenção da instalação predial de águas pluviais da unidade usuária, situada no interior do lote ou na projeção, incluindo as soluções de aproveitamento e de infiltração e recarga artificial das águas pluviais e de retenção e detenção do escoamento superficial instaladas no lote ou projeção, observadas as prerrogativas existentes em normas da Adasa.

Parágrafo único. Deverão obedecer a regulamento técnico a ser estabelecido pelo prestador de serviços:

- I – a execução da descarga direta ou descarga indireta, de águas pluviais provenientes de lotes, empreendimentos e projeções nos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas; e
- II – o planejamento, o projeto, a operação e a manutenção de soluções de aproveitamento e infiltração e recarga artificial das águas pluviais e de retenção e detenção do escoamento superficial no interior do lote, empreendimento ou projeção.

Art. 21. O usuário responde pelos danos causados ao prestador de serviços e a terceiros em razão de defeitos nas instalações da unidade usuária, utilização inadequada do serviço ou intervenção indevida nos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas.

Parágrafo único. Inclui-se entre os casos de inadequação da utilização de serviços públicos de drenagem, dar causa à presença de esgotos sanitários, bem como outros resíduos líquidos prejudiciais, tais como óleos e graxas, além de resíduos sólidos, nos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas.

Art. 22. O usuário é responsável por todas as obrigações pertinentes ao uso dos serviços de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, inclusive aqueles decorrentes da respectiva regulação.

§1º O usuário é responsável por informar e atualizar seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços, quando da existência de contrato de adesão ou contrato específico, arcando com obrigações remuneratórias, quando da ocorrência dos seguintes fatos:

- I – declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária;
- II – declaração incorreta da existência de soluções de aproveitamento e de infiltração e recarga das águas pluviais e de retenção e detenção do escoamento superficial instaladas na unidade usuária; ou
- III – omissão das alterações supervenientes que importarem em reenquadramento.

§2º O usuário é responsável por informar ao prestador de serviços sobre o funcionamento e sobre a manutenção de estruturas de amortecimento no seu lote.

Art. 23. Guardadas as disposições legais sobre a inviolabilidade do lar, o usuário deverá permitir a inspeção das instalações prediais de águas pluviais 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. 24. 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 do prestador de serviços.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Seção I Dos Meios de Atendimento

Art. 25. O prestador de serviços deve dispor de atendimento gratuito acessível aos usuários que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações em sua ouvidoria pelo menos por meio de:

- I – estrutura adequada de atendimento presencial;
- II – central telefônica; e
- III – canais virtuais.

Art. 26. O atendimento aos usuários por telefone deve estar disponível no horário de 8h até 17h, em dias úteis, e deverá ser ampliado para 12 (doze) horas por dia, em até 2 (dois) anos, a partir da data da publicação desta norma; os demais meios virtuais devem estar disponíveis durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá dispor de pronto atendimento durante o período de 7h até 17h, em dias úteis, e aos sábados de 8h até 14h para atender os casos de emergência, quando houver. O período de atendimento deverá ser ampliado e ser avaliado posteriormente.

Art. 27. Independente do meio de atendimento, o prestador de serviços deve informar o número do protocolo de atendimento e disponibilizar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação de serviços e a previsão de prazo para atendimento.

Parágrafo único. Quando não for possível uma resposta imediata, o prestador de serviços deverá comunicar aos usuários no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços e, quando solicitado pelo usuário, prestar esclarecimentos complementares em igual prazo.

Art. 28. 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 e sua localização, horários e datas da solicitação e da execução de serviços e outras informações relevantes.

Art. 29. O prestador deverá monitorar o desempenho dos atendimentos presencial, telefônico e virtual.

Art. 30. Para conhecimento ou consulta do usuário, o prestador de serviços deve disponibilizar em seu sítio eletrônico ou em outros meios de comunicação, exemplares desta Resolução, do Código de Defesa do Consumidor, da Carta de Serviços aos Usuários, do Manual de Drenagem e Manejo de Águas Pluviais Urbanas do Distrito Federal da Adasa e de outros regulamentos pertinentes e que vierem a ser produzidos.

Seção II

Da Contagem dos Prazos

Art. 31. 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 de 8h do dia útil seguinte a solicitação do usuário.

Art. 32. A contagem dos prazos definidos nesta Resolução é suspensa e deverá ser reiniciada pelo prestador de serviços, quando:

- I – o usuário não apresentar as informações que lhe couber;
- II – não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente, após cumpridas todas as exigências legais;
- III – não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos;
- IV – em razão de caso fortuito, força maior ou complexidade da obra ser justificadamente superior ao previsto; e
- V – situação verificada em campo comprovadamente divergente da informação original prestada pelo usuário.

§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, com conseqüente comunicação ao usuário.

Art. 33. 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. 34. O prestador de serviços deverá observar os prazos constantes do Anexo II para execução de serviços.

§1º O prestador de serviços deverá notificar imediatamente a Adasa, por processo, a ocorrência de emergência na qual não consiga observar os prazos previstos no Anexo II.

§2º Os serviços não constantes do Anexo II devem ter seus prazos de execução acordados entre o prestador de serviços e o interessado, observadas as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

§3º Quando não houver acordo sobre o prazo de execução, o interessado poderá recorrer à Adasa para mediação.

CAPÍTULO V

DA DRENAGEM E MANEJO DE ÁGUAS PLUVIAIS URBANAS

Seção I

Do Despejo de Águas Pluviais nos Sistemas Públicos de Drenagem e Manejo de Águas Pluviais Urbanas

Art. 35. O despejo das águas pluviais urbanas de lotes, empreendimentos e projeções deve ser feito:

- I – por meio de um ou mais coletores prediais, com dispositivo de inspeção nos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas; ou
- II – por meio de um ou mais coletores prediais sob o passeio na sarjeta de logradouro.

§1º O coletor predial para despejo de águas pluviais poderá conduzir, além das águas provenientes das chuvas:

- I – águas provenientes da lavagem de áreas descobertas do lote, empreendimento ou projeção, desde que não haja a veiculação de contaminantes ou poluentes; e
- II – águas provenientes do rebaixamento do lençol freático, desde que não haja a veiculação de sedimentos e condicionado à aprovação prévia pelo prestador de serviços.

§2º É vedado:

- I – o despejo de águas pluviais sobre as calçadas e em imóveis vizinhos;
- II – o lançamento das águas servidas na calçada, sobre a calçada ou passeio ou na rede de drenagem; e

III – o despejo em escoamento forçado (pressurizado), sendo admitido apenas regime de escoamento livre. Nos casos em que se tem necessidade de recalque das águas pluviais para lançamento em vias públicas, deverá ser construída, antes do lançamento, uma caixa de quebra de pressão.

§3º Em situação de despejo de águas pluviais na sarjeta da via, admite-se, quando necessário, o lançamento no máximo de 5 (cinco) tubulações em paralelo, com equalização da vazão, com diâmetro máximo de 100 (cem) mm e compatível com a altura da guia.

§4º A ocupação de lote, empreendimento ou projeção, quando se tenha faixas não edificáveis ou quando, por condições topográficas, sejam necessárias implantações de unidades de transporte de águas pluviais, não poderá impedir o escoamento das águas pluviais nem as operações de limpeza e manutenção de unidades de sistemas de drenagem e manejo de águas pluviais porventura ali implantadas.

§5º O despejo das águas pluviais de lotes, empreendimentos e projeções em dispositivos de inspeção dos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas é condicionado à aprovação prévia pelo prestador de serviços.

§6º O usuário arcará com os custos da interligação de coletor predial aos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, inclusive pelos reparos de danos ocasionados em edificações, pavimentos e passeios, quando da execução da interligação.

Seção II

Das Instalações das Unidades Usuárias

Art. 36. As interligações das instalações prediais de águas pluviais 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.

Parágrafo único. Todas as instalações a montante do ponto de entrada de águas pluviais no sistema público de drenagem urbana serão efetuadas pelo usuário, o qual será responsável por sua operação e manutenção.

Art. 37. Serão de responsabilidade do usuário a execução, a operação e a manutenção das instalações prediais necessárias à coleta, ao aproveitamento, à retenção, à infiltração e recarga, ao transporte e ao despejo de águas pluviais incidentes nas áreas dos lotes, empreendimentos ou projeções até o ponto de despejo na rede pública de drenagem.

Parágrafo único. A unidade usuária deverá proporcionar acesso para qualquer elemento da rede pública de drenagem.

Art. 38. É vedado:

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

II – o despejo de esgotos nos logradouros, nas instalações prediais de águas pluviais e, direta ou indiretamente, nos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas; e

III – o despejo de resíduos oriundos de limpeza de fossas ou de caixas de gordura direta ou indiretamente nos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas.

Parágrafo único. O prestador de serviços de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, em parceria com o prestador de abastecimento de água e esgoto, deverá realizar os procedimentos gerais para execução integrada das atividades de inspeção, identificação e correção dos lançamentos irregulares de esgotos sanitários ou outros efluentes no sistema público de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas e de águas pluviais no sistema público de esgotamento sanitário, conforme Resolução específica da Adasa.

Seção III

Dos Loteamentos, Desmembramentos, Condomínios de Lotes e Similares

Art. 39. O prestador de serviços assegurará a prestação de serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas em empreendimentos públicos ou particulares regularizados, por exigência de legislação específica e seguir seu Plano de Exploração do Serviço.

§1º Os projetos dos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas dos empreendimentos particulares ou em regularização deverão ser elaborados pelos respectivos empreendedores, caso não exista disposição legal em contrário, de acordo com as normas técnicas e os regulamentos do prestador de serviços e apresentados a este, que deverá analisá-los e manifestar-se quanto a sua aprovação ou não, conforme prazo estabelecido nesta Resolução.

§2º 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 nesta Resolução, até que sua aprovação seja viabilizada.

§3º Em empreendimentos novos ou em fase de regularização, as obras serão custeadas pelos respectivos empreendedores ou responsáveis e devem ser executadas por estes, sob acompanhamento do prestador de serviços.

§4º Em empreendimentos novos ou em fase de regularização, o prestador de serviços poderá elaborar os projetos e executar as obras de que trata este capítulo mediante a celebração de contratos com os interessados e a assunção dos custos por eles.

Art. 40. O prestador de serviços assegurará a prestação de serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas nos núcleos urbanos informais nos termos da legislação vigente.

Art. 41. Os sistemas de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas de empreendimentos urbanísticos ou de núcleos urbanos objeto de regularização fundiária, por exigência de legislação específica, serão integrados aos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas depois de vistoriados e aprovados pelo prestador de serviços.

§1º O termo de doação referido no caput deve ser acompanhado dos cadastros técnicos fornecidos pelo empreendedor de todos os componentes do sistema.

§2º Os bens doados serão objeto de análise para posterior registro patrimonial.

Art. 42. O prestador de serviços somente executará a interligação das redes e de outros componentes de novo empreendimento aos sistemas públicos 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 de inspeção e avaliação do sistema em funcionamento, entrega e aprovação do cadastro técnico dos componentes do sistema, observadas as normas locais pertinentes.

Art. 43. Por exigência de legislação específica, o prestador de serviços deverá assumir a operação de sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas já instalados em condomínios de lotes, observando o seu Plano de Exploração do Serviço, desde que não haja restrições legais.

§1º A Adasa poderá autorizar, em caráter temporário ou definitivo, mediante solicitação dos interessados, a prestação de serviços por associação de condôminos de serviços de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas em determinado condomínio de lotes, desde que caracterizados que esses sistemas são independentes em relação aos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas. A autorização por parte da Adasa não eximirá o condomínio de lotes dos custos correspondentes, nem do atendimento aos preceitos de prestação de serviços estabelecidos nesta Resolução.

§2º A assunção pelo prestador de serviços dos sistemas de que trata o caput será condicionada:

- I – ao fornecimento, pelo condomínio de lotes ao prestador de serviços, dos respectivos cadastros técnicos;
- II – à doação, mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços, que passarão a integrar respectivamente os sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso;
- III – à elaboração e à execução, pelo prestador de serviços, de Plano de Adequação e Interligação;
- IV – à assunção pelo condomínio de lotes das despesas necessárias à adequação técnica dos respectivos sistemas existentes aos padrões de prestação de serviços estabelecidos nos normativos do prestador de serviços; e
- V – à identificação e desativação dos bens considerados inservíveis.

§3º O condomínio de lotes poderá executar, por conta própria, as adequações necessárias indicadas pelo prestador de serviços, sob acompanhamento desse prestador, o qual deverá efetuar nova vistoria para verificar a qualidade e adequação dos serviços realizados.

CAPÍTULO VI

DA REMUNERAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E DA RECUPERAÇÃO DOS CUSTOS

Art. 44. Os serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas terão assegurada sua sustentabilidade econômico-financeira, com receitas provenientes de:

- I – cobrança dos serviços junto a seus usuários, por meio de taxas, tarifas ou outros preços públicos, instituída por lei e regulamentada pela Adasa;
- II – diretamente arrecadadas;
- III – outras fontes do orçamento do Distrito Federal; e
- IV – outras fontes autorizadas por lei.

CAPÍTULO VII

DOS SERVIÇOS COBRÁVEIS

Art. 45. O prestador de serviços poderá, a seu critério, cobrar dos usuários os seguintes serviços, desde que requeridos:

- I – ligação direta de unidade usuária aos sistemas públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas;
- II – vistoria de unidade usuária para fins de habite-se e de ligações temporárias; e
- III – outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, previamente aprovados pela Adasa.

§1º O prestador de serviços deverá utilizar a "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", elaborada pelo prestador e aprovada pela Adasa, e disponibilizá-la aos usuários, inclusive em sítio na internet

§2º Os demais serviços, não listados na "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", com características variáveis que não permitem sua inclusão na referida Tabela, serão acordados entre o prestador de serviços e o usuário quando da solicitação e deverão constar no Relatório Anual de Qualidade do Serviço.

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 46. O prestador de serviços deverá submeter à análise e aprovação da Adasa no prazo de 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogado uma vez por igual período, contados da data de vigência desta Resolução, a "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", fundamentada no que trata o Anexo II, com as respectivas composições dos preços.

Art. 47. O prestador de serviços deverá encaminhar para apreciação da Adasa no prazo de até 2 (dois) anos, contados da data de vigência desta Resolução, os seguintes documentos:

- I – Plano de Exploração do Serviço;
- II – Plano de Segurança do Trabalho;
- III – plano de contingências, definindo as ações preventivas e corretivas de situações emergenciais; e
- IV – proposta de reestruturação institucional, organizando a prestação do serviço como centro de custo.

Art. 48. As redes e demais instalações integrantes de serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas 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. 49. 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. 50. Cabe à Adasa resolver conflitos entre o prestador de serviços públicos e entre este e os usuários, podendo, para tanto, decidir em instância administrativa ou utilizar processos de mediação.

Art. 51. Esta Resolução poderá ser revisada a qualquer tempo, a critério da Adasa, motivada pela necessidade de adequação às normas vigentes ou para implementação de melhorias na prestação e utilização de serviços públicos.

Art. 52. Esta Resolução entra em vigor em cento e oitenta dias.

RAIMUNDO RIBEIRO

ANEXO I

DEFINIÇÕES

- I – Acondicionamento: colocação dos resíduos sólidos segregados no interior de recipientes que atendam às normas técnicas, legais, regulamentares e aos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços públicos, visando o seu armazenamento e disponibilização para coleta;
- II – Águas servidas: resíduos líquidos domésticos e industriais que necessitam de tratamento adequado para que sejam removidas as impurezas e assim possam ser devolvidos à natureza sem causar danos ao meio ambiente e à saúde humana;
- III – Área de contribuição: área de contribuição do empreendimento, incluindo as áreas construídas, livres, permeáveis e impermeabilizadas, somadas às áreas a montante do empreendimento que possam ter suas condições naturais de infiltração alteradas, que drenam para o ponto de lançamento de interesse para a outorga;
- IV – 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;
- V – Carta de Serviços aos Usuários: documento elaborado por uma organização pública para informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos;
- VI – Coletor Predial: parte integrante da instalação predial de águas pluviais localizada antes do lançamento em via pública ou em unidades de captação ou em unidades de visita;
- VII – Continuidade: princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado sem interrupções, exceto nas situações previstas em lei e neste Regulamento da Prestação do Serviço;
- VIII – Controle social: é a participação da sociedade na administração pública com o objetivo de monitorar e fiscalizar as ações governamentais para solucionar problemas e garantir a manutenção dos serviços de atendimento ao cidadão;
- IX – 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;
- X – Descarga direta: interligação de águas pluviais provenientes de lotes e projeções em unidades do sistema público de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, como poço de visita e boca de lobo;

XI – Descarga indireta: lançamento de águas pluviais provenientes de lotes e projeções em áreas públicas ou privadas, com posterior coleta pelo sistema público de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas;

XII – Drenagem Sustentável: aqui compreendida também como medidas de controle na fonte ou técnicas compensatórias, sendo quaisquer elementos integrantes da infraestrutura hidráulica urbana, preferivelmente baseados na natureza, e destinados a filtrar, reter, infiltrar, transportar e armazenar água de chuva, mantendo suas características, inclusive permitindo a eliminação, de forma natural, de parte da carga contaminante que possa ter adquirido por processos de escoamento urbano prévio;

XIII – Disposição final ambientalmente adequada: distribuição ordenada de rejeitos em aterros sanitários, observando normas operacionais específicas, de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos;

XIV – Drenagem e manejo de águas pluviais urbanas: constituídos pelas atividades, pela infraestrutura e pelas instalações operacionais de drenagem de águas pluviais, transporte, detenção ou retenção para o amortecimento de vazões de cheias, tratamento e disposição final das águas pluviais drenadas, contempladas a limpeza e a fiscalização preventiva das redes;

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

XVI – Esgoto sanitário: despejo líquido constituído de esgotos doméstico e industrial, água de infiltração e a contribuição pluvial parasitária;

XVII – 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;

XVIII – Limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos: constituídos pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais de coleta, varrição manual e mecanizada, asseio e conservação urbana, transporte, transbordo, tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos domiciliares e dos resíduos de limpeza urbana;

XIX – Macrozona Rural: espaços destinados às atividades de finalidade rural, predominantemente do setor primário;

XX – Medidas de controle na fonte: dispositivos de manejo de águas pluviais que têm como função abater vazões e volumes de escoamento superficial através da infiltração e/ou armazenamento temporário;

XXI – Modalidade condominial: sistema de drenagem urbana que recebe contribuições de um conjunto de imóveis, lotes ou projeções; por meio de ramais condominiais, com traçado possibilitando melhor relação custo/benefício e prezando pela segurança e alcance social;

XXII – Modicidade tarifária: 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;

XXIII – Plano de Adequação e Interligação: Plano contendo todas as ações necessárias para adequar os sistemas existentes aos padrões de prestação de serviços estabelecidos nesta Resolução, podendo incluir a elaboração de estudos e projetos, elaboração de cadastros técnicos complementares e execução de obras de ampliação;

XXIV – Plano de Exploração do Serviço: documento de planejamento operacional elaborado pelo prestador e que permite à Adasa efetuar o acompanhamento das atividades ligadas ao serviço público de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas;

XXV – Plano de Riscos de Danos: Plano com objetivo de identificar, avaliar e mitigar os riscos associados aos sistemas de drenagem em áreas urbanas, visando prevenir e reduzir danos causados por eventos extremos, tais como enchentes, inundações, alagamentos ou enxurradas. Este plano abrange a análise detalhada dos potenciais cenários de risco, considerando fatores como o uso do solo, o padrão de ocupação urbana atual e futuro, a capacidade dos sistemas de drenagem urbana existentes, a vulnerabilidade das comunidades locais e as precipitações intensas com período de retorno compatível com aquele utilizado nas elaborações de projetos, seguindo o Manual de Drenagem e Manejo de Águas Pluviais Urbanas da Adasa, em sua última versão, não podendo ser inferior a 10 anos. Além disso, ele propõe medidas preventivas e corretivas, incluindo ações de infraestrutura, gestão de áreas de risco e programas de educação e conscientização da população, com o intuito de promover a resiliência e a segurança hídrica nas áreas urbanas;

XXVI – Plano de Segurança do Trabalho: instrumento com ações e medidas preventivas para promover a segurança no ambiente de trabalho, garantindo inclusive garantia da proteção aos cidadãos;

XXVII – Prestador de serviços públicos: 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;

XXVIII – Prontidão: princípio que norteia o prestador de serviços quanto à capacidade de responder com presteza, agilidade e desembaraço as demandas decorrentes de situações de eventos extremos e impactantes;

XXIX – Qualidade: melhoria contínua de eficiência na prestação do serviço público, objetivando a efetiva satisfação do usuário;

XXX – Regulação: todo e qualquer ato que discipline ou organize a prestação do serviço público, incluindo suas características, padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos usuários e do prestador de serviços públicos e fixação e revisão do valor de tarifas e preços públicos, bem como proposição de valores de taxas;

XXXI – Regularidade: princípio que impõe a prestação do serviço público de forma contínua e com padrões constantes de qualidade;

XXXII – Rejeitos: resíduos sólidos que, depois de esgotadas todas as possibilidades de tratamento e recuperação por processos tecnológicos disponíveis e economicamente viáveis, não apresentem outra possibilidade que não a disposição final ambientalmente adequada;

XXXIII – Relatório Anual de Qualidade do Serviço: Relatório com periodicidade anual que visa garantir a excelência na prestação de serviços relacionados com drenagem e manejo de águas pluviais urbanas. O relatório caracterizará a situação da oferta de serviços prestados face às previsões para o respectivo exercício do Plano de Exploração e das normas de regulação, de natureza legal, regulamentar e contratual;

XXXIV – Resíduos sólidos: material, substância, objeto ou bem descartado resultante de atividades humanas em sociedade;

XXXV – Saneamento básico: conjunto de serviços públicos, infraestruturas e instalações operacionais de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, e drenagem e manejo de águas pluviais urbanas;

XXXVI – 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;

XXXVII – Serviço adequado: é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e prontidão na sua prestação;

XXXVIII – Sistema separador absoluto: conjunto de condutos, instalações e equipamentos destinados a coletar, transportar, condicionar e encaminhar exclusivamente esgoto sanitário;

XXXIX – Sistema unitário: conjunto de condutos, instalações e equipamentos destinados a coletar, transportar, condicionar e encaminhar conjuntamente esgoto sanitário e águas pluviais;

XL – Titular de serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas: o Distrito Federal;

XLI – Unidade autônoma: unidade inscrita no Cadastro Imobiliário Fiscal do Distrito Federal;

XLII – Usuário de serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas: a pessoa física ou jurídica que utiliza diretamente ou se beneficia do sistema de drenagem pluvial e assume a responsabilidade pelas obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais;

XLIII – Universalização: ampliação progressiva do acesso de todos os domicílios ocupados ao saneamento básico, em todos os serviços previstos no inciso XIV do caput deste artigo, incluídos o tratamento e a disposição final adequados dos esgotos sanitários;

XLIV – Vulnerabilidade: condição intrínseca ao corpo ou sistema receptor que, em interação com a magnitude do evento ou acidente, caracteriza os efeitos adversos, medidos em termos de intensidade dos danos prováveis;

ANEXO II
PRAZOS

Item	Descrição do Serviço	Prazo Máximo (horas úteis)
1	Limpeza e/ou desobstrução de bocas de lobo	32
2	Conserto de bocas de lobo	48
3	Reconstrução de bocas de lobo	64
4	Reposição de tampa com elevação ou rebaixamento de cota – Boca de Lobo	32
5	Construção de novas bocas de lobo para melhorias no sistema, incluindo suas interligações às redes	80
6	Limpeza e/ou desobstrução de poços de visitas	40
7	Conserto e/ou reconstrução de poços de visitas para diâmetro menor que 600 mm	32
8	Conserto e/ou reconstrução de poços de visitas para diâmetro maior ou igual a 600 mm	80
9	Reposição de tampa com elevação ou rebaixamento de cota – Poços de Visitas	32
10	Assentamento de aduela complementar de concreto simples ou armado em poços de visitas	40
11	Construção de novos poços de visitas para melhoria do sistema para diâmetro menor que 600 mm	80
12	Construção de novos poços de visitas para melhoria do sistema para diâmetro maior ou igual a 600 mm	160

Continua na próxima página...

Item	Descrição do Serviço	Prazo Máximo (horas úteis)
13	Limpeza e/ou desobstrução de trechos de redes de águas pluviais	64
14	Conserto e/ou reconstrução de trechos de redes de águas pluviais para diâmetro menor que 600 mm	80
15	Conserto e/ou reconstrução de trechos de redes de águas pluviais para diâmetro maior ou igual a 600 mm	160
16	Construção de pequenos trechos de redes para melhorias do sistema	160
17	Plantio de grama em placas ou plaquetas - 2,00 m ²	80
18	Assentamento de meio-fio – 1,00 m	64
19	Recomposição de asfalto para serviços de manutenção de drenagem	80
20	Conserto de dissipadores de energia	80
21	Reconstrução de dissipadores de energia	160
22	Realização de vídeo inspeção em redes para avaliar problemas operacionais	64
23	Limpeza de reservatórios de amortecimento e de qualidade	80
24	Recuperação de unidades de amortecimento e de qualidade	160
25	Limpeza de canais de águas pluviais – 20,00 m	80
26	Recuperação de canais de águas pluviais	160
27	Limpeza de bueiros	48

Continua na próxima página...

Item	Descrição do Serviço	Prazo Máximo (horas úteis)
28	Recuperação de bueiros	320
29	Análise de concepções, viabilidade técnica e projetos	80
30	Outros serviços de baixa complexidade	32
31	Outros serviços de média complexidade	80
32	Outros serviços de alta complexidade	320

Notas:

1. As horas úteis serão contadas nos períodos das 8h às 12h e das 13h às 17h de cada dia útil, sendo considerados dias úteis de segunda a sexta, após a respectiva validação pelo prestador de serviços.
2. Os prazos anteriormente apresentados são válidos para todos os tipos de materiais utilizados.