

**REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO PRESTADOS  
PELA CORSAN**

**TÍTULO I  
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**CAPÍTULO I  
DO OBJETIVO DO REGULAMENTO**

Art. 1º Este Regulamento disciplina a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas localidades cujos sistemas sejam de responsabilidade da Companhia Riograndense de Saneamento - CORSAN e sob a regulação da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados de Santa Cruz do Sul - AGERST.

Art. 2º A CORSAN é responsável pela prestação de serviço adequado a todos os usuários, na forma da legislação aplicável, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia no atendimento, cabendo-lhe também prestar informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

**CAPÍTULO II  
DOS TERMOS, SIGLAS E DEFINIÇÕES DO REGULAMENTO**

Art. 3º Para os fins deste Regulamento, adotam-se os seguintes termos e definições em relação ao abastecimento de água:

- I. **ABASTECIMENTO ATIVO:** prestação regular dos serviços de abastecimento de água;
- II. **ABASTECIMENTO CENTRALIZADO:** abastecimento de água através de um único ramal predial para o condomínio;
- III. **ABASTECIMENTO DESCENTRALIZADO:** abastecimento de água através de ramais individuais para cada imóvel constituinte do condomínio;
- IV. **AFERIÇÃO:** é o processo utilizado para verificar a precisão de registro do hidrômetro ou do sistema de medição correspondente, de acordo com os padrões estabelecidos pelo INMETRO;

- V. **COLAR DE TOMADA OU PEÇA DE DERIVAÇÃO:** dispositivo aplicado à canalização distribuidora de água para conexão do ramal predial de água;
- VI. **CONSUMO:** volume de água utilizado em um imóvel, num determinado período e fornecido pelo sistema público de abastecimento de água, através de sua ligação com a rede pública;
- VII. **CONSUMO ESTIMADO:** volume mensal de água atribuído a uma economia conforme sua categoria de uso, utilizado como base para faturamento em imóvel não hidrometrado;
- VIII. **CONSUMO FATURADO:** consumo medido ou estimado utilizado como base mensal para o faturamento do serviço de abastecimento de água;
- IX. **CONSUMO MEDIDO:** volume de água utilizado em um imóvel e registrado através do hidrômetro instalado na ligação;
- X. **CONSUMO MÉDIO:** média dos últimos 6 (seis) consumos consecutivos medidos, relativa a ciclos de prestação do serviço em um imóvel;
- XI. **DELEGATÁRIA:** É a CORSAN, pessoa jurídica contratada pelo Município, titular dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, mediante contrato de concessão ou contrato de programa para a prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- XII. **FONTE ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO:** suprimento de água não proveniente do sistema público de abastecimento de água;
- XIII. **HIDRANTE:** elemento da rede de distribuição cuja finalidade principal é a de fornecer água para o combate a incêndio;
- XIV. **HIDRÔMETRO:** aparelho destinado a medir e registrar, cumulativamente, o volume de água utilizado;
- XV. **INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA:** conjunto de canalizações, aparelhos, equipamentos e dispositivos prediais localizados a partir da última conexão do quadro do hidrômetro e empregados no abastecimento e na distribuição de água ao imóvel, sob responsabilidade do usuário;
- XVI. **IRREGULARIDADE:** todo artifício utilizado para obter-vantagem sobre a medição e a respectiva cobrança pelo abastecimento de água e/ou coleta de esgoto;
- XVII. **LIGAÇÃO DE ÁGUA:** conexão à rede pública de água da economia ou do conjunto de economias atendidas por um único ramal predial de água.
- XVIII. **QUADRO DO HIDRÔMETRO OU CAVALETE:** parte no limite final do ramal predial de água projetada de forma a permitir a instalação do hidrômetro e outros equipamentos quando necessários à medição, sob responsabilidade da CORSAN.
- XIX. **RAMAL PREDIAL DE ÁGUA:** canalização compreendida entre o colar de tomada ou peça de derivação até a última conexão do quadro do hidrômetro, sob responsabilidade da CORSAN;

XX. **RELIGAÇÃO DO ABASTECIMENTO:** procedimento efetuado pela CORSAN com o objetivo de restabelecer o abastecimento de água, cessado o fato que motivou a suspensão;

XXI. **SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DOMICILIAR:**

- a) Sistema de Distribuição Direto: alimentação da edificação diretamente da rede pública;
- b) Sistema de Distribuição Indireto: alimentação da edificação a partir de reservatório elevado domiciliar;
- c) Sistema de Distribuição Misto: alimentação da edificação diretamente pela rede pública e também a partir de reservatório elevado domiciliar.

XXII. **SISTEMA PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA:** conjunto de instalações e equipamentos que têm por finalidade captar, aduzir, tratar, reservar e distribuir água potável;

XXIII. **SUPRESSÃO DO ABASTECIMENTO:** cessação do abastecimento de água a um imóvel pela desconexão do ramal predial e conseqüente baixa do cadastro de imóveis ativos;

XXIV. **SUSPENSÃO DO ABASTECIMENTO:** interrupção temporária do abastecimento de água a um imóvel, mantido seu ramal predial;

XXV. **TARIFA DE ÁGUA:** valor cobrado pela prestação do serviço de abastecimento de água ao imóvel.

Art. 4º Para os fins deste Regulamento, adotam-se os seguintes termos e definições em relação ao esgotamento sanitário:

I. **CAIXA DE INSPEÇÃO DE CALÇADA:** dispositivo no qual é feita a conexão do ramal predial de esgoto com a instalação predial de esgoto, servindo para inspeção, limpeza e desobstrução das canalizações;

II. **COLETOR PÚBLICO:** canalização destinada à recepção de esgoto sanitário em qualquer ponto ao longo de sua extensão;

III. **ESGOTO COLETADO:** é o esgoto doméstico, hospitalar ou industrial que é lançado nos coletores públicos, porém não é conduzido até uma estação de tratamento. O esgoto é somente afastado do imóvel conectado à rede, sendo lançado *in natura* no corpo receptor.

IV. **ESGOTO DOMÉSTICO:** é a descarga líquida decorrente da água utilizada em economias, exceto industriais e hospitalares, para atividades de lavagem de louças e roupas, banho, descarga de vasos sanitários;

V. **ESGOTO HOSPITALAR:** descarga líquida decorrente de atividades hospitalares;

VI. **ESGOTO INDUSTRIAL:** é a descarga líquida decorrente da água utilizada em processos de produção industrial. O efluente apresentará características específicas de

acordo com o tipo de indústria, havendo a necessidade de se efetuar estudos para cada tipo de despejo;

VII. **ESGOTO SANITÁRIO:** é o efluente composto por esgoto doméstico, águas de infiltração na rede de esgotamento sanitário e efluentes admissíveis ao tratamento de esgoto doméstico, não contempladas águas pluviais e despejos que demandem tratamento diferenciado, tais como aqueles provenientes de atividades hospitalares, industriais e outras;

VIII. **ESGOTO TRATADO:** é o esgoto doméstico, hospitalar ou industrial que é lançado nos coletores públicos e conduzido até a estação de tratamento.

IX. **INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO:** conjunto de canalizações, aparelhos, equipamentos e dispositivos, localizados internamente no imóvel, até a caixa de inspeção de calçada, sob responsabilidade do usuário;

X. **LIGAÇÃO DE ESGOTO:** conexão da economia ou do conjunto de economias atendidas por um único ramal predial de esgoto à rede pública de esgoto;

XI. **RAMAL PREDIAL DE ESGOTO:** canalização compreendida entre a caixa de inspeção de calçada e o coletor público, sob responsabilidade da CORSAN;

XII. **SISTEMA PÚBLICO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO:** conjunto de obras, instalações e equipamentos, que tem por finalidade coletar, afastar, tratar e dar destino final adequado às águas residuais ou servidas;

XIII. **TARIFA DE DISPONIBILIDADE:** valor referente à disponibilidade do sistema de esgotamento sanitário para **IMÓVEL FACTÍVEL DE LIGAÇÃO** à rede de esgoto.

XIV. **TARIFA DE ESGOTO:** valor cobrado pela prestação do serviço de esgotamento sanitário em imóveis efetivamente conectados.

Art. 5º Para os fins deste Regulamento adotam-se os seguintes termos, siglas e definições gerais:

I. **ABNT:** Associação Brasileira de Normas Técnicas;

II. **AGERST:** Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul;

III. **CADASTRO COMERCIAL:** conjunto de registros atualizados, necessários à comercialização, ao faturamento e à cobrança dos serviços;

IV. **CATEGORIA DE USO:** classificação da economia em função de sua ocupação ou sua finalidade;

V. **CICLO DE FATURAMENTO:** período compreendido entre a data de leitura do hidrômetro ou determinação do consumo estimado e a data de vencimento da respectiva fatura de serviços;

VI. **CICLO DE LEITURA:** período compreendido entre duas leituras de hidrômetro ou estimativas consecutivas de consumo;

VII. **CONTRATO DE ADESÃO:** instrumento contratual aprovado pela AGERST, celebrado entre a CORSAN e o usuário, com cláusulas vinculadas à legislação aplicável, cujo conteúdo deve ser aceito ou rejeitado de forma integral, não podendo ser modificado por quaisquer das partes;

VIII. **CONTRATO ESPECIAL DE FORNECIMENTO:** instrumento contratual em que a CORSAN e o responsável pela ligação ajustam as características técnicas e as condições comerciais do abastecimento de água e serviço de esgotamento sanitário;

IX. **CREA:** Conselho Regional de Engenharia e Agronomia;

X. **DÍVIDA:** valor em moeda corrente devido pelo usuário em decorrência dos serviços prestados e eventuais acréscimos e/ou sanções não quitados;

XI. **ECONOMIA:** imóvel cadastrado de uma única ocupação, ou subdivisão cadastrada de um imóvel, com ocupação independente dos demais, perfeitamente identificável e/ou comprovável em função da finalidade de sua ocupação, dotado de instalação privativa ou comum, para uso dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

XII. **ESTRUTURA TARIFÁRIA:** conjunto de tarifas aplicáveis às componentes de consumo de água e /ou esgotamento sanitário de acordo com a categoria de uso da ligação;

XIII. **EXPONENCIAL:** índice matemático que compõe a fórmula de cálculo da tarifa de água e/ou esgoto;

XIV. **FAIXA DE CONSUMO:** intervalo de volume de consumo que é componente da estrutura tarifária;

XV. **FATURA DE SERVIÇOS:** documento hábil para cobrança e pagamento dos serviços prestados ao usuário;

XVI. **IMÓVEL DE USO SAZONAL:** imóvel localizado em área de interesse turístico ou balneário, conforme relação de localidades disponibilizada no site da CORSAN, utilizado esporadicamente, não se caracterizando como de uso permanente;

XVII. **IMÓVEL FACTÍVEL DE LIGAÇÃO:** imóvel não conectado ao sistema público e situado em logradouro provido de rede de distribuição de água e/ou esgotamento sanitário;

XVIII. **IMÓVEL LIGADO:** imóvel conectado ao sistema público e registrado no cadastro comercial da CORSAN;

XIX. **IMÓVEL POTENCIAL DE LIGAÇÃO:** imóvel situado em logradouro desprovido de rede de distribuição de água e/ou esgotamento sanitário;

XX. **INMETRO:** Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial;

XXI. **MULTA:** penalidade pecuniária imposta ao usuário do serviço pela inobservância dos dispositivos previstos neste Regulamento;

XXII. **PEDIDO DE ABASTECIMENTO:** ato voluntário do interessado que solicita à CORSAN a prestação de serviço público de abastecimento água e/ou esgotamento sanitário, vinculando-se às condições legais e regulamentares dos respectivos contratos;

XXIII. **PREÇO-BASE:** valor do metro cúbico identificado com a categoria de uso;

XXIV. **SERVIÇO BÁSICO:** valor cobrado por economia, oriundo da composição das despesas operacionais indiretas, relativas à disponibilidade e à prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

XXV. **SERVIÇO ESPECIAL:** serviço que, em função de suas características, é prestado mediante tarifas especiais, definidas de comum acordo entre a Companhia e o usuário;

XXVI. **SERVIÇO NORMAL:** serviço prestado e cobrado de acordo com a estrutura tarifária da Companhia;

XXVII. **TABELA DE INFRAÇÕES:** tabela, homologada pela AGERST, que estabelece as infrações e sanções aplicáveis pela CORSAN ao usuário em virtude do descumprimento do Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto, sendo uma das Tabelas de Receitas Indiretas dos Serviços;

XXVIII. **TABELA DE RECEITAS DIRETAS:** tabela, homologada pela AGERST, referente à prestação e disponibilização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XXIX. **TABELAS DE RECEITAS INDIRETAS DOS SERVIÇOS:** tabelas, homologadas pela AGERST, contendo a relação de serviços, sanções e indenizações, dentre outros, cobráveis pela CORSAN, exceto os referentes às receitas diretas;

XXX. **TARIFA COMPOSTA MÍNIMA:** estrutura tarifária definida pelo valor do serviço básico adicionado do valor relativo ao consumo presumido para a categoria;

XXXI. **TARIFA CONSUMO:** estrutura tarifária definida pelo valor do serviço básico adicionado ao produto do consumo elevado a exponencial específico pelo preço-base do metro cúbico da categoria de uso;

XXXII. **TARIFA ESPECIAL:** tarifa cobrada pela CORSAN para fornecimento de água em caráter de exceção, autorizada pela Diretoria da Companhia e devidamente homologada pela AGERST;

XXXIII. **TARIFA MÉDIA:** quociente entre a receita operacional direta do serviço e o volume faturado, referente à água e ao esgotamento sanitário;

XXXIV. **USUÁRIO:** pessoa física ou jurídica legalmente representada, titular da propriedade ou de outro direito real sobre o imóvel ou, ainda, o possuidor, com o qual será celebrado o contrato de prestação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Em se tratando de condomínio, este será o usuário responsável pelo pagamento do serviço;

XXXV. **USUÁRIO TEMPORÁRIO:** pessoas física ou jurídica que, em caráter temporário, utiliza os serviços da CORSAN, responsabilizando-se pelo respectivo pagamento;

XXXVI. **VOLUME EXCEDENTE:** volume fornecido em determinado período de tempo, além do consumo mínimo presumido da categoria ou da demanda contratada;

XXXVII. **VOLUME FATURADO:** volume medido ou estimado para a categoria de uso;

XXXVIII. **VOLUME FATURADO UNITÁRIO:** é o índice correspondente ao quociente entre o volume faturado total da unidade de saneamento e o número de economias a ela ligadas.

## **TÍTULO II**

### **DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

#### **CAPÍTULO I**

##### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 6º A Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN, sociedade de economia mista, criada pela Lei nº 5167, de 21 de dezembro de 1965, com sede em Porto Alegre, Rio Grande do Sul, por delegação municipal, tem por finalidade implantar, ampliar, manter, conservar e explorar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 7º Os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário são prestados de acordo com as disposições deste Regulamento, amparados na Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e Lei Estadual nº 5.167, de 21 de dezembro de 1965, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 17.788, de 4 de fevereiro de 1966, Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, Lei Estadual nº 10.931, de 7 de janeiro de 1997 e demais legislações aplicáveis.

Art. 8º Os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, de titularidade do município, serão mantidos, renovados e/ou ampliados visando à prestação adequada dos serviços, considerados os aspectos sociais, sanitários, ambientais e legais, assim como a viabilidade técnica, econômica e financeira de tais medidas.

Art. 9º O imóvel situado em logradouro dotado de rede pública de abastecimento de água potável e/ou de rede coletora de esgoto sanitário deverá ter suas instalações ligadas às respectivas redes, de acordo com os dispositivos contidos na Lei Federal nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, Lei Estadual nº 6.503, de 22 de dezembro de 1972, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 23.430, de 24 de outubro de 1974, Lei Estadual nº 11.520, de 3 de agosto de 2000, Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, normas da CORSAN, bem como as normas expedidas pela AGERST.

## **CAPÍTULO II**

### **DAS CARACTERÍSTICAS GERAIS DO ATENDIMENTO**

#### **SEÇÃO I**

#### **DA REDE PÚBLICA**

Art. 10. Os componentes dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário somente poderão ser implantados se os respectivos projetos forem executados ou aprovados pela CORSAN, devendo, no segundo caso, a Companhia fiscalizar a execução dos serviços.

Parágrafo único. Os projetos a que se refere o *caput*, inclusive quando elaborados de forma direta ou indireta pelo Poder Concedente, deverão ser submetidos à CORSAN para análise de conformidade técnica e aprovação previamente à sua execução, como condição indispensável para futura possibilidade de incorporação ao sistema operado pela Companhia.

Art. 11. Os coletores públicos implantados nas divisas laterais ou de fundos de terrenos somente serão assentados em áreas devidamente legalizadas e com averbação no Cartório de Registro de Imóveis.

Parágrafo único. Os custos de indenização e averbação decorrentes da passagem dos coletores públicos indicados no *caput* deste artigo serão arcados pela CORSAN em obras de sua responsabilidade ou pelo loteador no caso de parcelamentos de solo.

Art. 12. À exceção dos casos de parcelamento de solo, as despesas com execução de obras para ampliação da rede de distribuição de água ou esgotamento sanitário serão custeadas pela CORSAN.

§ 1º Para fins de viabilidade da implantação de novas ligações de água e/ou esgotamento sanitário, a execução das obras definidas no *caput* deste artigo, e/ou serviços e instalações de equipamentos poderão ser custeados pelo interessado, na forma da legislação e regulamentos aplicáveis.

§ 2º As obras, bem como os equipamentos instalados e custeados pelos interessados serão transferidos ao sistema, sem qualquer ônus à CORSAN.

Art. 13. Compete privativamente à CORSAN operar e executar reparos e modificações nas canalizações e instalações do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, ressalvado o disposto no art. 25.

Parágrafo único. Os serviços de manutenção preventiva, ampliação e modificação de suas obras e instalações serão realizados preferencialmente nos dias e horários de menor consumo.

## **SEÇÃO II**

### **DO PARCELAMENTO DO SOLO**

Art. 14. A CORSAN deverá, de acordo com suas normas específicas, se manifestar sobre a viabilidade dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para atender a qualquer tipo de parcelamento do solo nos municípios por ela servidos.

Parágrafo único. O prazo para a CORSAN informar as diretrizes técnicas de aprovação de projetos de parcelamento de solo será de 30 (trinta) dias a contar da data do protocolo de recebimento do pedido por parte do interessado/loteador.

Art. 15. Os projetos dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, para atender a qualquer tipo de parcelamento do solo, devem ser examinados e aprovados de acordo com as normas da CORSAN.

§ 1º As obras executadas e os equipamentos previstos nos projetos de abastecimento de água e esgotamento sanitário de que trata este artigo, bem como as áreas destinadas à sua implantação serão incorporados ao sistema operado pela CORSAN, sem ônus, mediante termo de transferência, desde que construídos de acordo com os projetos aprovados pela Companhia, ressalvadas possíveis alterações impostas pela legislação aplicável vigente.

§ 2º O prazo para análise e aprovação dos projetos referentes às obras de extensão de rede de água ou esgoto sanitário, referidos no parágrafo anterior, é de 30 (trinta) dias, contados da entrega do projeto à CORSAN em conformidade com as diretrizes técnicas de aprovação de projetos de parcelamento de solo.

Art. 16. Quando, por interesse da CORSAN, as estações de bombeamento, reservatórios e outros elementos constitutivos do sistema se destinarem a atender também a áreas não pertencentes ao parcelamento do solo, caberá ao loteador custear apenas a parte da despesa correspondente às obras e instalações necessárias ao suprimento de água e esgotamento sanitário do parcelamento do solo pelo qual é responsável.

Art. 17. A implantação dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do parcelamento do solo será custeada pelo interessado de acordo com os projetos previamente aprovados pela CORSAN.

§ 1º Para fins de aprovação, os projetos dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverão obedecer às normas da ABNT e da CORSAN, devendo o interessado apresentar o projeto urbanístico ou anteprojeto referendado pela Prefeitura Municipal, as respectivas Anotações de Responsabilidade Técnica junto ao CREA, bem como quaisquer outros elementos técnicos que venham a ser exigidos pela CORSAN.

§ 2º Os projetos deverão ser entregues para análise e aprovação, acompanhados simultaneamente do licenciamento ambiental, com as exigências específicas para o parcelamento do solo.

§ 3º Os projetos não poderão ser alterados no decurso da execução das obras sem a prévia aprovação da CORSAN.

Art. 18. Para dar início às obras, o interessado deverá comunicar à CORSAN, apresentando o ato administrativo de licenciamento emitido pela Prefeitura Municipal.

Parágrafo único. Concluídas as obras, o interessado solicitará à CORSAN a conexão do sistema à rede pública, anexando os documentos cadastrais do serviço executado.

Art. 19. A conexão dos sistemas do parcelamento do solo aos da CORSAN será executada após totalmente concluídas e aceitas as obras relativas aos projetos aprovados e, quando for o caso, efetivadas as respectivas transferências.

§ 1º Poderão ser feitas ligações parciais de água e esgoto dos trechos já concluídos, desde que os mesmos lotes sejam atendidos simultaneamente e estejam de acordo com os projetos gerais, devidamente aprovados pela CORSAN.

§ 2º Após a conexão dos sistemas do parcelamento do solo aos da CORSAN, o proprietário fica responsável pela manutenção e conservação dos mesmos até a emissão do termo de recebimento definitivo e da respectiva transferência.

### **SEÇÃO III DOS CONDOMÍNIOS**

Art. 20. O abastecimento de água e o serviço de esgotamento sanitário dos condomínios poderão ser centralizados ou descentralizados.

§ 1º Quando se tratar de abastecimento de água e esgotamento sanitário centralizados, o hidrômetro será instalado na entrada do condomínio, observado ainda que os sistemas internos de abastecimento de água e esgotamento sanitário permanecerão de propriedade e responsabilidade do condomínio, devendo atender aos requisitos técnicos adotados pela CORSAN.

§ 2º Nos condomínios horizontais, quando o abastecimento de água for descentralizado, com ligação individual para cada imóvel, os procedimentos de aprovação e implantação serão à semelhança dos parcelamentos do solo, conforme Seção II deste Capítulo, conforme determina a norma específica da CORSAN.

§ 3º Os condomínios verticais poderão ter medição individualizada, desde que os ramais prediais que abastecerão as unidades autônomas, com seus respectivos hidrômetros, estejam instalados na testada do imóvel, em local de fácil acesso, conforme determina a norma específica da CORSAN.

### **SEÇÃO IV DAS PISCINAS**

Art. 21. A ligação de água para piscina somente será autorizada se não acarretar prejuízo ao abastecimento público.

Parágrafo único. No caso de ligação já existente, a CORSAN poderá suspender o fornecimento de água quando este comprometer o abastecimento.

Art. 22. Por necessidade técnica, a CORSAN poderá exigir que o enchimento das piscinas seja feito em horário predeterminado.

Art. 23. O sistema de suprimento, através de recirculação de água da piscina, não poderá ter conexão com a rede pública de abastecimento.

Art. 24. As instalações de esgotamento da piscina não poderão ter conexão com a rede pública de esgotamento sanitário.

## **SEÇÃO V**

### **DOS HIDRANTES**

Art. 25. Os hidrantes, em caso de incêndio, serão utilizados pelo Corpo de Bombeiros do Estado ou órgão devidamente autorizado pela CORSAN.

Parágrafo único. Excluindo-se os casos previstos neste artigo, a utilização indevida do hidrante acarretará ao infrator a multa prevista na Tabela de Infrações.

Art. 26. Os hidrantes deverão constar nos projetos e ser distribuídos ao longo da rede, obedecendo a critérios adotados pela CORSAN e de acordo com os equipamentos utilizados pelo Corpo de Bombeiros do Estado ou pelo órgão devidamente autorizado pela Companhia.

Art. 27. Em casos especiais e atendidos os critérios técnicos, poderão os usuários, às suas expensas, requerer à CORSAN a instalação de hidrantes situados obrigatoriamente no passeio público.

Art. 28. Por solicitação do Corpo de Bombeiros do Estado ou órgão devidamente credenciado, a CORSAN fornecerá a planta de localização dos hidrantes existentes e seu tipo.

Art. 29. A manutenção dos hidrantes será de responsabilidade da CORSAN, cabendo ao Corpo de Bombeiros ou órgão devidamente autorizado pela Companhia comunicar à Companhia qualquer irregularidade por ele constatada.

Art. 30. O Corpo de Bombeiros ou o órgão autorizado comunicará à CORSAN, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, o volume de água consumido no hidrante, medido ou estimado, bem como o local e o motivo do consumo.

## **CAPÍTULO III**

### **DOS IMÓVEIS**

## **SEÇÃO I**

### **DAS INSTALAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO**

Art. 31. A instalação de água compreende:

- I - ramal predial de água;
- II - instalação predial de água.

Art. 32. A instalação de esgoto sanitário compreende:

- I - ramal predial de esgoto;
- II - instalação predial de esgoto.

Art. 33. A CORSAN poderá inspecionar as instalações prediais de água e esgoto antes de efetuar a ligação dos respectivos serviços e, posteriormente, a qualquer tempo, quando julgar necessário em decorrência de suspeita de irregularidade por parte do usuário.

Art. 34. As instalações prediais de água deverão ser projetadas de modo que o abastecimento predial se realize através do sistema de distribuição direto, indireto ou misto.

Art. 35. A CORSAN fornecerá o serviço de abastecimento de água com intervalo entre 10 (dez) m.c.a de pressão dinâmica mínima e 40 (quarenta) m.c.a de pressão estática máxima, medidas no quadro do hidrômetro, cabendo ao interessado a definição quanto ao tipo de abastecimento do imóvel.

§ 1º Os valores de pressão estática superiores à máxima e da pressão dinâmica inferiores à mínima poderão ser admitidos, desde que justificados técnica e economicamente.

§ 2º Para novas ligações, o usuário deverá ser prévia e expressamente informado pela CORSAN das condições técnicas de prestação do serviço que não atendam ao *caput* deste artigo.

Art. 36. Nos sistemas de esgoto do tipo separador absoluto, é vedada ao usuário a introdução de águas pluviais na instalação predial de esgoto, ficando o infrator sujeito à multa prevista na Tabela de Infrações.

Parágrafo único. Havendo um sistema individual de tratamento (por exemplo, fossa séptica), este deverá ser desativado e a ligação deverá ser feita diretamente na caixa de inspeção de calçada.

Art. 37. Os despejos industriais e hospitalares que, por sua natureza, não puderem ser coletados diretamente pela rede de esgotamento sanitário deverão ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas, de acordo com a legislação vigente e as normas da CORSAN.

§ 1º Para o tratamento referido no *caput* deste artigo, os respectivos projetos deverão ser aprovados pelo órgão ambiental competente e pela CORSAN, quanto às condições de lançamento destes efluentes tratados.

§ 2º Sempre que necessário, a CORSAN fiscalizará o ponto de lançamento para verificar o atendimento das condições preestabelecidas.

Art. 38. Serão de responsabilidade do interessado as obras, instalações e operações necessárias ao esgotamento dos imóveis situados abaixo do nível da via pública e daqueles que não puderem ser esgotados diretamente pela rede da CORSAN, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, conforme legislação em vigor.

Art. 39. Os prazos estabelecidos e/ou pactuados para início e conclusão das obras a cargo da CORSAN serão suspensos quando:

- I - o interessado não apresentar as informações sob sua responsabilidade;
- II - cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação de autoridade competente;
- III - não for conseguida a servidão de passagem ou a via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e,
- IV - em casos fortuitos e/ou de força maior.

Parágrafo único. Os prazos continuarão a fluir logo depois de superado o impedimento.

## **SEÇÃO II**

### **DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO**

Art. 40. Os ramais prediais de água e ramais prediais de esgoto são partes integrantes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário e serão executados pela CORSAN ou por terceiros, com autorização expressa da Companhia, de acordo com as normas técnicas aplicáveis.

§ 1º Nos ramais prediais de água, a responsabilidade da CORSAN limita-se à última conexão do quadro do hidrômetro com a instalação predial de água do imóvel.

§ 2º Nos ramais prediais de esgoto, a responsabilidade da CORSAN limita-se à última conexão da caixa de inspeção da calçada com a instalação predial de esgoto do imóvel.

§ 3º A instalação predial de esgoto será executada pelo usuário proprietário ou titular de outro direito real, sendo a sua conexão ao sistema público executada ou fiscalizada pela CORSAN.

§ 4º Quando o ramal predial de água ou o ramal predial de esgoto for executado com material adquirido pelo usuário proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel, a instalação deverá, no ato da ligação, ser incorporada ao sistema operado pela CORSAN.

Art. 41. O ramal predial de água e/ou ramal predial de esgoto deverão ser dimensionados de modo a garantir o atendimento satisfatório ao imóvel.

Art. 42. Não é permitida qualquer intervenção no ramal predial de água, inclusive no quadro do hidrômetro, ficando o infrator sujeito a multa prevista na Tabela de Infrações.

Art. 43. É vedada a intervenção do usuário no ramal predial de esgoto, estando sujeito à multa prevista na Tabela de Infrações.

Art. 44. A ligação cuja instalação predial necessitar passagem da canalização através de imóveis de terceiros somente será atendida pela CORSAN mediante apresentação, por parte do interessado, da autorização do proprietário do imóvel ou titular de outro direito real sobre o imóvel com reconhecimento de firma em cartório.

Art. 45. A modificação ou substituição do ramal predial de água ou do ramal predial de esgoto a pedido do usuário será por ele custeada, salvo nos casos previstos no parágrafo único deste artigo.

Parágrafo único. Quando houver necessidade de renovação parcial ou total do ramal predial de água e/ou ramal predial de esgoto, por motivos técnicos ou de deterioração, a despesa correspondente será custeada pela CORSAN.

Art. 46. O abastecimento predial será feito por meio de um só ramal, derivado da rede de abastecimento de água existente na testada do imóvel, mesmo abrangendo economias de categorias de uso distintas.

§ 1º Por solicitação do usuário proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel, existindo condições técnicas definidas em norma específica da CORSAN, poderá o abastecimento ser feito por mais de um ramal predial, para um mesmo prédio, ou para mais de um prédio situado em um mesmo lote, desde que esses ramais abasteçam economias distintas e não estejam interligadas.

§ 2º As ligações decorrentes de interligações posteriores não autorizadas pela CORSAN poderão acarretar a suspensão do abastecimento de água e a aplicação de multa ao usuário prevista na Tabela de Infrações.

Art. 47. A cada imóvel corresponderá um único ramal predial de esgoto ligado à rede pública existente.

Parágrafo único. No caso de haver duas ou mais edificações construídas no mesmo terreno, estas poderão ser esgotadas pelo mesmo ramal predial de esgoto.

### **SEÇÃO III**

#### **DOS RESERVATÓRIOS**

Art. 48. Por motivo de ordem técnica, a CORSAN cientificará o usuário, por escrito, sobre a necessidade de instalação de reservatório domiciliar com o objetivo de regular o abastecimento, devendo o mesmo ser projetado e instalado de acordo com as normas técnicas vigentes e aplicáveis.

### **TÍTULO III**

#### **DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

## **CAPÍTULO I**

### **DA CLASSIFICAÇÃO DAS ECONOMIAS**

Art. 49. Para fins de tarifação, as economias classificam-se, conforme a categoria de uso, em:

#### **I – RESIDENCIAL**

##### **I. A) RESIDENCIAL BÁSICA – “RB”:**

- a) economias integrantes de imóveis residenciais não classificados na categoria residencial subsidiada;
- b) imóveis em construção (obras), para fins de moradia, em caráter unifamiliar, durante o período de execução;
- c) imóveis ocupados por entidades civis, religiosas e associações sem fins lucrativos, bem como economias integrantes de imóveis ocupados por entidades beneficentes com fins assistenciais, enquadradas segundo requisitos estabelecidos em norma específica da CORSAN.

##### **I. B) RESIDENCIAL SUBSIDIADA – “RS”:**

- a) bica pública: ponto coletivo de tomada de água concedido mediante solicitação do município;
- b) economias ocupadas exclusivamente para fins de moradia, por usuários que comprovem sua condição de baixa renda de acordo com requisitos estabelecidos em norma específica da CORSAN, cujos imóveis possuam área máxima construída de 60 (sessenta) m<sup>2</sup> e até 6 (seis) pontos de tomada de água.

**II – PÚBLICA “P”:** economias integrantes de imóveis ocupados exclusivamente para o exercício de atividades-fim dos órgãos da Administração Direta do Poder Público Federal, Estadual ou Municipal, Fundações Públicas e Autarquias, excluídas as economias destinadas a atividades de outra natureza (comercial, residencial ou industrial).

#### **III – INDUSTRIAL:**

- a) economias integrantes de imóveis ocupados para o exercício de atividades industriais, inclusive empresas públicas e sociedades de economia mista com esta destinação, perfeitamente identificadas, ou através do alvará de funcionamento;
- b) construções (obras) em geral, excluídas as mencionadas no item I.A, alínea b, que deverão, após a conclusão, a pedido ou de ofício, serem enquadradas de acordo com a atividade a que se destina o imóvel.

**IV – COMERCIAL:** economias integrantes de imóveis ocupados para o exercício de atividades comerciais, inclusive empresas públicas e sociedades de economia mista, perfeitamente identificadas, ou através do alvará de funcionamento e classificadas em:

##### **IV. A) COMERCIAL “C”:**

- a) economias destinadas exclusivamente para fins comerciais, exceto as enquadradas na categoria Comercial Subsidiada “C1”;
- b) empresas públicas e sociedades de economia mista, que integram a Administração Pública Indireta e que exploram atividade comercial;
- c) economias com ligações temporárias (feiras, circos, etc.), conforme art. 65, deste Regulamento.

IV. B) COMERCIAL SUBSIDIADA – “C1”: economias destinadas exclusivamente para fins comerciais que não ultrapassem a área total privativa de 100 (cem) m<sup>2</sup>.

§ 1º Os imóveis contemplados pelo enquadramento na categoria residencial subsidiada “RS” mencionado no inciso I.B, alínea “b”, perderão o benefício desse enquadramento quando sofrerem acréscimo que ultrapasse a área estabelecida e/ou não houver comprovação dos requisitos estabelecidos em norma específica da CORSAN.

§ 2º À exceção das bicas públicas, as economias enquadradas na categoria residencial subsidiada “RS”, quando apresentarem consumo superior a 10 m<sup>3</sup>/mês, passarão a ter o consumo excedente faturado de acordo com o preço-base do m<sup>3</sup> da categoria residencial básica “RB”.

§ 3º As economias enquadradas na categoria comercial subsidiada “C1”, quando apresentarem consumo superior a 20 m<sup>3</sup>/mês, passarão a ter o consumo excedente faturado de acordo com o preço-base do m<sup>3</sup> da categoria comercial “C”.

§ 4º As economias enquadradas na categoria residencial básica “RB”, de que trata a alínea c, do inciso I.A, terão o valor das suas respectivas tarifas reduzido em 50% (cinquenta por cento) para qualquer patamar de consumo.

§ 5º As economias enquadradas na categoria pública “P”, de que trata o inciso II deste artigo, poderão ter redução de valor em suas tarifas para consumos inferiores a 10 m<sup>3</sup>/mês, em imóveis ocupados pelo Poder Público Municipal, se assim estabelecerem os respectivos contratos de programa firmados entre a CORSAN e os Municípios.

§ 6º Concluída a obra de que trata este artigo no inciso IA, alínea “b”, o imóvel deverá ser classificado de acordo com a respectiva categoria de uso, perfeitamente identificada ou de acordo com a sua finalidade de uso, a pedido do interessado ou de ofício.

## **CAPÍTULO II**

### **DO CADASTRO**

Art. 50. A CORSAN deverá organizar e manter atualizado e informatizado cadastro de ligações.

Art. 51. As economias integrantes de imóveis ligados serão cadastradas individualmente, de acordo com sua categoria de uso ou finalidade de ocupação.

Art. 52. Constarão do cadastro, obrigatoriamente, as seguintes informações:

I - identificação do usuário:

- a) nome completo;
- b) número de inscrição no Cadastro de Pessoa Física – CPF e número e órgão expedidor da Carteira de Identidade ou, na ausência desta, de outro documento de identificação oficial, para pessoas físicas;
- c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, para pessoas jurídicas.

II - endereço da ligação, incluindo o nome do município;

III – identificação das categorias de uso da ligação;

IV - data de início do fornecimento;

V - informações relativas aos sistemas de medição;

VI - históricos de leitura e de faturamento referentes às últimas 60 (sessenta) competências consecutivas e completas, arquivados em meio magnético;

Parágrafo único. A CORSAN deverá disponibilizar, no mínimo, os 12 (doze) últimos históricos referidos no inciso VI deste artigo para consulta em tempo real.

Art. 53. Sempre que ocorrer qualquer mudança de categoria de uso e/ou número de economias de um imóvel, o cadastro deverá incorporar, de imediato, a correspondente alteração da característica desse imóvel.

Parágrafo único. O cancelamento de economias somente será efetuado mediante requerimento do interessado ou de ofício, não retroagindo a faturamentos anteriores e respeitadas as disposições do art. 52 do presente Regulamento.

Art. 54. Os imóveis factíveis de ligação serão cadastrados, exclusivamente para fins estatísticos, imediatamente após a entrada em operação das redes de água e/ou esgoto de acordo com a sua categoria de uso ou finalidade de ocupação.

Art. 55. Os imóveis potenciais de ligação serão cadastrados, exclusivamente para fins estatísticos, de acordo com a sua categoria de uso ou finalidade de ocupação.

### **CAPÍTULO III DAS LIGAÇÕES**

#### **SEÇÃO I DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS**

Art. 56. As ligações de água e /ou esgotamento sanitário serão autorizadas e executadas após vistoria inicial a partir da solicitação dos requerentes.

§ 1º Cabe à CORSAN informar, mediante notificação específica emitida em até 10 (dez) dias, a viabilidade técnica da ligação.

§ 2º Não existindo viabilidade técnica para a nova ligação, a notificação deverá informar os motivos do indeferimento do pedido de ligação.

§ 3º Nos casos de viabilidade técnica, a CORSAN cientificará o requerente quanto à obrigatoriedade de:

I - apresentação de CPF e documento de identidade para pessoa física, CNPJ e contrato social para pessoa jurídica, devidamente registrado na Junta Comercial, e documentação comprobatória da posse, da propriedade ou outro direito real sobre o imóvel;

II - apresentação de Autorização da Prefeitura Municipal para a abertura de vala com a numeração do imóvel e identificação do autorizado, bem como declaração de que não se trata de parcelamento de solo;

III - observância, nas instalações hidrossanitárias do imóvel, das normas específicas e das normas expedidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT;

IV - instalação pelo interessado, quando exigido pela CORSAN, em locais apropriados de livre e fácil acesso, das caixas e/ou nichos padrões destinados à instalação de hidrômetros e/ou outros equipamentos necessários à medição do consumo de água;

V - fornecimento de informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na economia e a necessidade de comunicar eventuais alterações supervenientes;

VI - apresentação de licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando exigido por legislação específica.

§ 4º O requerente deverá apresentar a documentação solicitada pela CORSAN no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§ 5º O prazo de efetivação da conexão à rede de distribuição de água e/ou a rede de esgotamento sanitário será de 7 (sete) dias a contar da apresentação da documentação exigida.

Art. 57. Em se tratando de terrenos cedidos por entes ou órgãos públicos federais, estaduais ou municipais, as ligações serão feitas em nome do requerente, que na condição de ocupante dos mesmos, além de se identificar, deverá apresentar documentação fornecida pela autoridade competente, comprovando a respectiva cedência e autorização para ligação.

Art. 58. Quando o requerente da ligação não dispuser, no momento do pedido, da documentação comprobatória da propriedade ou outro direito real sobre o imóvel, ou da posse, a ligação se efetivará mediante apresentação do Termo de Posse Contínua e Pacífica.

Parágrafo único. Caso o usuário apresente o Termo de Posse Contínua e Pacífica, aplicar-se-ão os arts. 40, §§ 3º e 4º, e 46, § 1º, deste Regulamento, quando couber.

Art. 59. A CORSAN poderá condicionar a ligação, religação, alterações contratuais ou contratação de fornecimentos especiais, solicitados por quem tenha quaisquer débitos no mesmo ou em outro local de sua área de concessão, à quitação ou ao parcelamento dos referidos débitos.

Parágrafo único. A CORSAN não poderá condicionar a religação ao pagamento de débito que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário ou não autorizado pelo usuário, no mesmo ou em outro local de sua área de concessão, exceto nos casos de sucessão comercial.

Art. 60. A CORSAN deverá comunicar, por ocasião da efetivação do pedido de fornecimento ou sempre que solicitado, as 6 (seis) opções disponíveis para vencimento da fatura ou mudança de categoria de uso e prestar as informações necessárias e adequadas a cada caso, cabendo ao usuário formular sua opção.

§ 1º A alteração do cadastro de vencimento alternativo poderá ser efetuada até duas vezes a cada período de 12 (doze) meses, contados da data da primeira opção.

§ 2º A CORSAN poderá promover as alterações da categoria de uso mediante notificação ao usuário.

Art. 61. As ligações de água, ou água e esgoto aos condomínios somente serão efetuadas mediante apresentação de convenção de condomínio devidamente registrada.

Parágrafo único. Em se tratando de edifícios pertencentes a um só usuário proprietário, a ligação será realizada em seu nome.

Art. 62. Atendidas as disposições dos artigos anteriores, os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão conectados.

Art. 63. A CORSAN tomará a seu total e exclusivo encargo a execução das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 20 (vinte) metros, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro, em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite da testada do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

§ 1º Caso a distância seja maior, a CORSAN poderá cobrar do usuário parte dos custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na rede pública, adotando critérios de cálculo homologados pela AGERST.

§ 2º As instalações resultantes das obras referidas no § 1º deste artigo passarão a integrar a rede pública, sem qualquer ressarcimento, devendo ser efetuado o devido registro patrimonial.

§ 3º Nos casos de condomínios, a CORSAN fornecerá água em uma única ligação com um único ponto de entrega ou conforme definido em dimensionamento de ligação elaborado pela Companhia, independente da medição das economias serem individualizadas, e coletará o esgoto, também, em uma única ligação ou conforme definido em dimensionamento de ligação elaborado pela CORSAN, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores.

§ 4º Para a individualização das ligações de condomínios, as adequações das instalações internas são de responsabilidade do usuário, atendendo aos requisitos técnicos da CORSAN.

§ 5º Em propriedades localizadas em terreno de esquina, existindo ou não rede pública disponível no logradouro frontal, as condições definidas no caput deste artigo deverão ser consideradas caso exista rede pública disponível no logradouro adjacente.

§ 6º A CORSAN poderá executar as ligações definitivas de esgotos através de autorização de passagem ou nas passagens de servidão, de acordo com os termos do art. 38.

§ 7º Em situações específicas, mediante celebração de contrato próprio com o usuário, a CORSAN poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

§ 8º A CORSAN instalará o ramal predial de água, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local de fácil acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

Art. 64 As ligações destinadas a atender a imóveis onde são desenvolvidas atividades de natureza industrial ficarão subordinadas à disponibilidade do sistema de abastecimento de água e à capacidade do sistema de esgotamento sanitário, obedecidas às disposições do art. 37 e seus parágrafos.

Parágrafo único. As ligações de que trata este artigo, dependendo das características das atividades desenvolvidas no imóvel, deverão ser executadas através de ramais exclusivos e de acordo com as normas aplicáveis.

## **SEÇÃO II**

### **DAS LIGAÇÕES DE USO TEMPORÁRIO**

Art. 65. A CORSAN poderá considerar como fornecimento provisório o que se destinar ao atendimento de eventos temporários, tais como: feiras, circos, parques de diversões, exposições, eventos e similares, e obras públicas cuja atividade posterior não necessitar o uso dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, estando o atendimento condicionado à disponibilidade dos serviços.

§ 1º Correrão por conta do usuário temporário as despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter provisório, bem como as relativas aos respectivos serviços de ligação e desligamento, sendo exigido, a título de garantia, o pagamento antecipado desses serviços e do consumo de água e/ou de esgotamento sanitário previsto, pelo período em que durar o evento.

§ 2º O uso dessas ligações será concedido para um prazo mínimo de 1 (um) mês, podendo ser prorrogado por iguais períodos, a requerimento dos usuários temporários, sendo o faturamento e a cobrança pela prestação de serviços definidos em norma específica da CORSAN.

§ 3º Todas as ligações de uso temporário deverão ser hidrometradas.

### **SEÇÃO III**

#### **DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS**

Art. 66. O contrato de adesão dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, destinado a regular as relações entre a CORSAN e o responsável pela ligação, deverá ser entregue no máximo até a data de apresentação da primeira fatura.

§ 1º As ligações de água e esgotamento sanitário serão cadastradas em nome do usuário, assim entendido o proprietário, o titular de outro direito real sobre o imóvel ou o possuidor a qualquer título.

§ 2º Quando houver alteração de titularidade do imóvel, as instalações de água e/ou de esgoto deverão ser inspecionadas pela CORSAN, que manterá os registros em arquivo.

Art. 67. O encerramento da relação contratual entre a CORSAN e o usuário do serviço será efetuado nas seguintes hipóteses:

I - por ação do usuário, mediante pedido de cancelamento dos serviços, observado o cumprimento da legislação e dos instrumentos contratuais cabíveis;

II - por ação da CORSAN, após 90 (noventa) dias da suspensão do fornecimento, nos casos previstos no art. 90 do RSAE;

§ 1º Para imóveis de uso sazonal o limitador estabelecido no inciso II deste artigo fica fixado em 12 (doze) meses.

§ 2º A CORSAN não poderá condicionar o encerramento da relação contratual à quitação de débitos, restando assegurada a cobrança pelos meios extrajudiciais e judiciais cabíveis.

§ 3º O usuário deverá, no prazo de 10 (dez) dias, solicitar a alteração cadastral em caso de extinção da posse ou do direito e consequente desocupação do imóvel, como no caso de resolução do contrato de locação.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DA APURAÇÃO DO CONSUMO, DO FATURAMENTO E DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS**

### **SEÇÃO I**

#### **DOS MEDIDORES**

Art. 68. A CORSAN deverá instalar equipamentos de medição nas ligações, exceto quando a instalação destes não puder ser feita em razão de problemas técnicos intransponíveis devidamente justificados.

Art. 69. O hidrômetro e demais equipamentos de medição são propriedade da CORSAN, sendo fornecidos e instalados devidamente lacrados pela mesma ou órgão metrológico oficial, às suas expensas, exceto quando previsto em normas específicas.

§ 1º Fica a critério da CORSAN a definição dos hidrômetros e dos demais equipamentos de medição consoante as condições de operação e instalação em local de fácil acesso, bem como sua substituição, quando considerada conveniente ou necessária, observados os critérios estabelecidos na legislação metrológica aplicáveis a cada equipamento e em normas específicas da CORSAN.

§ 2º A manutenção e substituição dos hidrômetros cujos defeitos decorram do desgaste normal de seus mecanismos será executada sem qualquer ônus para o usuário.

§ 3º A substituição de equipamentos de medição deverá ser informada, por meio de comunicado específico, no endereço da ligação ou no alternativo, por ocasião da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

Art. 70. Os lacres instalados nos hidrômetros e caixas somente poderão ser rompidos por representante legal da CORSAN.

§ 1º Não sendo constatada ausência ou redução no faturamento, o usuário estará sujeito ao pagamento da tarifa de troca dos lacres prevista na tabela de serviços.

§ 2º Sendo constatada a ausência ou redução no faturamento, o usuário estará sujeito ao pagamento de multa prevista na tabela de infrações.

Art. 71. A verificação periódica do hidrômetro na ligação deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica, devendo o usuário assegurar o livre acesso ao local em que se encontra instalado.

Parágrafo único. Somente servidores da CORSAN ou pessoas devidamente autorizadas pela Companhia, poderão instalar, reparar, substituir ou remover hidrômetros, sendo absolutamente vedada a intervenção do usuário.

Art. 72. O usuário poderá exigir a aferição do hidrômetro, a qualquer tempo, comprometendo-se a acompanhar o processo de retirada do medidor.

§ 1º A CORSAN deverá acondicionar o hidrômetro em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada, mediante entrega de comprovante desse procedimento devidamente assinado pelas partes, e posteriormente encaminhá-lo ao órgão competente.

§ 2º A CORSAN deverá encaminhar ao usuário uma via do laudo técnico da aferição, informando as variações verificadas, os limites admissíveis e a conclusão final.

§ 3º Será admitida uma variação percentual equivalente ao índice estabelecido por Portaria do INMETRO, na precisão de registro dos hidrômetros, em condições normais de funcionamento. Ocorrendo variação fora dos limites estabelecidos por esta Portaria, proceder-se-á conforme estabelecido em norma específica da CORSAN.

§ 4º No caso de o hidrômetro não apresentar defeitos, segundo os padrões acima estabelecidos, arcará o usuário com as despesas de substituição do hidrômetro e aferição do aparelho retirado, conforme tabela vigente.

§ 5º Identificada a deficiência do hidrômetro por motivo não atribuível ao usuário, a CORSAN providenciará a revisão de faturamento em favor do usuário, segundo os critérios estabelecidos no art. 87, providenciando a devolução dos valores pagos a maior ou a devolução na(s) fatura(s) subsequente(s), observado o disposto no § 1º do art. 88 deste Regulamento.

§ 6º A revisão do faturamento de que trata o parágrafo anterior será limitada à data de instalação do hidrômetro substituto.

§ 7º É vedado à CORSAN parcelar o saldo devido ao usuário na situação descrita no § 5º, exceto se o montante a devolver exceder o valor da fatura subsequente, respeitado o valor mínimo para emissão da fatura.

§ 8º As aferições de hidrômetro serão executadas pelo departamento competente da CORSAN, em banca devidamente certificada pelo INMETRO, ou por outra entidade acreditada por esse Instituto, facultado o acompanhamento pelo usuário.

§ 9º A CORSAN deverá comunicar ao usuário, por escrito, mediante comprovação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a data, o local e a hora da realização da aferição do hidrômetro.

## **SEÇÃO II**

### **DA MEDIÇÃO, DO FATURAMENTO E DA RECUPERAÇÃO DE CONSUMO**

Art. 73. A CORSAN deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura, bem como de eventual suspensão do fornecimento.

Parágrafo único. Qualquer modificação das datas do calendário deverá ser previamente comunicada ao usuário, por escrito.

Art. 74. A CORSAN efetuará as leituras, desprezadas as frações de metro cúbico, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 36 (trinta e seis) dias, de acordo com o calendário respectivo.

§ 1º A fração do faturamento correspondente ao serviço básico não será computada na primeira fatura de serviços, cujo período de faturamento for inferior a 10 (dez) dias.

§ 2º Havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de, no mínimo, 15 (quinze) e, no máximo, 47 (quarenta e sete) dias, devendo a modificação ser comunicada aos usuários, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 3º No caso de suspensão dos serviços a pedido do usuário serão apurados os débitos existentes e procedida a leitura do consumo no prazo máximo de 5 (cinco) dias, os quais servirão para a emissão da fatura final cuja quitação gerará a suspensão.

§ 4º Os débitos referidos no § 3º deste artigo não abrangem os que são objeto de discussão administrativa ou judicial, bem como os oriundos dos Termos de Parcelamento de Dívida referidos no art. 120 deste Regulamento.

Art. 75. O imóvel que for constituído por economias enquadradas em categorias de uso distintas e possuir um único hidrômetro terá seu consumo medido rateado, proporcionalmente, pela quantidade das economias cadastradas no respectivo imóvel.

Art. 76. A CORSAN poderá realizar a leitura em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos para imóveis localizados em áreas rurais, desde que haja a concordância prévia do usuário.

Parágrafo único. A CORSAN deverá realizar a leitura no terceiro ciclo, efetuando os ajustes de faturamento a crédito e/ou a débito do usuário, comparativamente com as faturas mensais emitidas.

Art. 77. Tratando-se de imóvel de uso sazonal e nos casos de impossibilidade de leitura, a CORSAN deverá efetuar o faturamento determinando o consumo de água com base no disposto no art. 81.

§ 1º Nos imóveis de uso sazonal não será interrompido o faturamento cujo fornecimento tiver sido suspenso em virtude da aplicação do art. 90 deste Regulamento.

§ 2º Para os imóveis de uso sazonal, o valor correspondente ao serviço básico continuará sendo faturado por até 12 (doze) meses.

Art. 78. Em caso de retirada do hidrômetro, por período de até 30 (trinta) dias, para fins de aferição ou por motivo de deficiência atribuível à CORSAN, o faturamento relativo a esse período será efetuado com base no disposto no art. 81.

Parágrafo único. Nos casos em que a ligação permanecer por mais de 30 (trinta) dias sem o equipamento de medição, por qualquer motivo de responsabilidade exclusiva da CORSAN, o faturamento deverá ser efetuado conforme disposto no inciso II do art. 101.

Art. 79. Ocorrendo impossibilidade de leitura do hidrômetro, em decorrência de anormalidade no medidor, impedimento de acesso a ele ou outras contingências impeditivas, o valor faturável de consumo de água e/ou esgotamento sanitário será determinado conforme disposto no art. 81.

§ 1º Este procedimento somente poderá ser aplicado por até 3 (três) ciclos consecutivos e completos de leitura, devendo a CORSAN comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso aos equipamentos de medição, quando couber.

§ 2º O acerto de faturamento, referente ao período em que a leitura não foi efetuada, deverá ser realizado até o terceiro ciclo consecutivo de leitura.

§ 3º Após o quarto ciclo de leitura consecutivo e enquanto perdurar a anormalidade no medidor não atribuível ao usuário, o faturamento deverá ser efetuado conforme disposto no inciso II do art. 101, sem possibilidade de futura compensação quando se verificar diferença positiva entre o valor medido e o faturado.

§ 4º A partir do quarto ciclo de leitura consecutivo e enquanto perdurar o impedimento de acesso ao hidrômetro atribuído ao usuário, o faturamento deverá ser efetuado nos termos do art. 81.

Art. 80. Comprovada a deficiência no hidrômetro e na impossibilidade de determinar os montantes faturáveis por meio de avaliação técnica, a CORSAN aplicará o disposto no art. 81.

§ 1º Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base o volume medido no primeiro ciclo de leitura posterior à instalação do novo hidrômetro.

§ 2º Salvo discussão administrativa ou judicial, o período máximo, para fins de faturamento, não poderá ultrapassar a 1 (um) ciclo de leitura, incluída a data da constatação de irregularidade, se for o caso.

Art. 81. Nos ciclos de leitura em que a CORSAN não efetuar a medição, excluída a hipótese prevista no art. 68, será emitida fatura, utilizando os seguintes critérios:

- I - pela média dos últimos 6 (seis) consumos faturados;
- II - em caso de ligação nova ou que não disponha de medição em 6 (seis) ciclos de leitura, excepcionalmente, será utilizada a média dos registros de consumo faturado disponíveis, vedada a utilização de consumos de usuário(s) anterior(es).

### **SEÇÃO III**

#### **DA APURAÇÃO DE IRREGULARIDADE E DA REVISÃO DO FATURAMENTO**

Art. 82. Constatada a ocorrência de qualquer procedimento irregular cuja responsabilidade não lhe seja atribuível, a CORSAN emitirá "AUTO DE

CONSTATAÇÃO", em formulário próprio, contemplando, no mínimo, as seguintes informações:

- I - identificação do usuário do serviço;
- II - código do imóvel;
- III - endereço do imóvel;
- IV - categoria de uso;
- V - descrição detalhada, em linguagem clara, do tipo de irregularidade e/ou dos danos aos equipamentos e instalações;
- VI - identificação e assinatura do responsável pela lavratura do Auto;
- VII - data e hora da lavratura do Auto;
- VIII - assinatura do usuário ou, na sua ausência, de pessoa presente no imóvel, com a respectiva identificação;
- IX - campo próprio para requerimento de avaliação técnica pelo usuário e a informação de que caberá a ele o pagamento do custo correspondente a uma aferição de hidrômetro, conforme Tabela de Receitas Indiretas dos Serviços, em caso de confirmação da irregularidade.

§ 1º A efetiva constatação será realizada em vistoria da ligação por equipe própria da CORSAN, consubstanciada por evidências como fotografias de boa nitidez e outros recursos visuais

tomados no momento da vistoria, com indicação da respectiva data, identificação do imóvel, da irregularidade descrita no Auto de Constatação, e, salvo impedimento justificado, da numeração do hidrômetro.

§ 2º O “AUTO DE CONSTATAÇÃO” será emitido pela CORSAN na data da efetiva constatação, sob pena de inviabilizar o direito de cobrança decorrente da irregularidade.

§ 3º Será entregue ao usuário, no ato de sua lavratura, uma via do Auto de Constatação de Irregularidade.

§ 4º Em caso de ausência do usuário ou recusa no recebimento ou assinatura do Auto de Constatação de Irregularidade, o fato será certificado pelo preposto da CORSAN na frente do documento, que será remetido por via postal ao usuário com aviso de recebimento no prazo de até 15 (quinze) dias, juntamente com o comunicado de que trata o art. 83.

§ 5º Caso o usuário opte pela realização de avaliação técnica, a CORSAN deverá comunicar-lhe, por escrito, mediante comprovação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a data, o local e a hora da realização da avaliação técnica de modo a facultar seu acompanhamento.

§ 6º Se a irregularidade for comprovada, o usuário pagará o custo da avaliação técnica, equivalente ao custo de uma aferição de hidrômetro, conforme Tabela de Receitas Indiretas dos Serviços.

Art. 83. Constatada a irregularidade, a CORSAN deverá enviar ao usuário comunicado com aviso de recebimento no qual constem, no mínimo, os seguintes elementos:

- I - identificação do usuário do serviço;
- II - endereço do imóvel;
- III - categoria de uso;
- IV - critérios adotados para a revisão do faturamento e para o ressarcimento de danos, quando couber;
- V - tarifa utilizada na revisão do faturamento, quando couber;
- VI - memória descritiva dos cálculos da revisão de faturamento e/ou do ressarcimento, quando couber;
- VII- dispositivos legais e regulamentares infringidos pelo usuário;
- VIII - informação ao usuário do direito de recurso à CORSAN e à AGERST, bem como os respectivos prazos;
- IX - disponibilidade do expediente administrativo ao usuário para consulta ou extração de cópias.

Parágrafo único. Para a comprovação da irregularidade, a CORSAN utilizará recursos visuais referidos no art. 82, § 1º deste Regulamento.

Art. 84. A retirada do medidor, quando necessária, deverá ser realizada na presença do usuário ou de seu representante, mediante entrega do respectivo comprovante, ou, na ausência destes,

perante testemunha sem vínculo com a CORSAN, que será devidamente identificada e assinará o comprovante.

Parágrafo único. O medidor será colocado em invólucro lacrado no ato da retirada, devendo ser preservado nessa condição até o encerramento do processo ou até a eventual realização de avaliação técnica.

Art. 85. Caso haja discordância em relação à cobrança, o usuário poderá apresentar defesa por escrito junto à CORSAN, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da data do recebimento da notificação de irregularidade de que trata o art. 83 deste Regulamento.

§ 1º A CORSAN deliberará no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da defesa, cuja decisão deverá ser comunicada ao usuário, por escrito, com apresentação clara dos respectivos motivos, constando expressamente a possibilidade de recurso à AGERST no prazo de 15 (quinze) dias.

§ 2º O recurso à AGERST suspende a cobrança e a inscrição nos cadastros de proteção ao crédito.

Art. 86. A aplicação de multa pela CORSAN em conformidade com a Tabela de Infrações não obsta a cobrança cumulativa pelos eventuais danos constatados nos equipamentos de medição e demais instalações, bem como a revisão do faturamento, quando cabível.

Parágrafo único. Comprovado no processo que a irregularidade ocorreu em período não atribuível ao atual usuário, a este somente serão faturadas as diferenças apuradas no período sob sua responsabilidade, sem a incidência adicional de multa.

Art. 87. A revisão de faturamento será realizada com base nas diferenças entre os valores efetivamente faturados e os apurados mediante um dos seguintes critérios, aplicados sucessivamente:

I – média dos 6 (seis) maiores consumos faturados de água ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de leitura regular imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

II – determinação dos consumos de água por meio de estimativa realizada em outras unidades com idêntica classificação tarifária e consumo médio similar.

Parágrafo único. Para fins de revisão do faturamento decorrente de procedimentos irregulares de que trata o art. 82, o período de duração da irregularidade deverá ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de água.

Art. 88. Caso a CORSAN tenha faturado valores incorretos por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I – em caso de faturamento a menor, a diferença será cobrada na fatura subsequente;

II – em caso de faturamento a maior, a CORSAN deverá providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente em dobro, correspondentes ao período faturado incorretamente, salvo engano justificável, observado o prazo previsto no art.

206, § 3º, IV do Código Civil.

§ 1º Nos casos de faturamento a maior, a devolução deverá ser efetuada por meio de compensação na fatura subsequente ou, por opção do usuário, mediante depósito em conta bancária em até 30 (trinta) dias a contar da opção, acrescido de juros contados a partir da data do pagamento.

§ 2º Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, será considerado o montante do consumo apurado e utilizada a tabela tarifária vigente na data da cobrança ou da devolução, conforme o caso.

Art. 89. Constatado o descumprimento do procedimento administrativo estabelecido neste Regulamento para a aplicação de multa, ressarcimento de danos e revisão de faturamento, a AGERST determinará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo engano justificável da CORSAN, a teor do que dispõe o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

## **CAPÍTULO V**

### **DA SUSPENSÃO, DA SUPRESSÃO DO FORNECIMENTO E DA RELIGAÇÃO**

Art. 90. A CORSAN poderá suspender o fornecimento após prévia comunicação ao usuário, quando verificar a ocorrência de qualquer das seguintes situações:

- I – interdição da obra ou imóvel;
- II – paralisação de construção;
- III – não atendimento às medidas de contingência e de emergência; IV – falta ou atraso de pagamento de qualquer das seguintes obrigações:
  - a) fatura relativa à prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
  - b) encargos e serviços vinculados ao abastecimento de água e esgotamento sanitário, prestados mediante autorização do usuário;
  - c) serviços diversos cobráveis estabelecidos no art. 119;
  - d- Sanções, indenizações, revisão de faturamento e parcelas não pagas de parcelamento.
- V – impedimento do livre acesso ao quadro, ou às instalações de equipamentos de medição da CORSAN, após notificação;
- VI – irregularidades nas instalações prediais que possam afetar a eficiência dos serviços da CORSAN;
- VII – derivação do ramal predial antes do quadro;
- VIII - derivação ou ligação interna de água e/ou da canalização do esgoto para outro prédio e/ou economia;

IX - emprego de bombas de sucção diretamente ligadas a hidrômetros, ramais ou distribuidores, salvo exceções estabelecidas em norma específica da CORSAN;

X - interconexões perigosas suscetíveis de contaminarem os distribuidores públicos e causarem danos à saúde de terceiros;

XI - a pedido expresso do usuário, tratando-se de imóvel, comprovadamente desocupado;

XII - intervenção indevida no ramal predial de água e/ou ramal coletor de esgoto.

§ 1º No caso previsto no inciso II, a suspensão será concedida a pedido do usuário, mediante quitação de todos os débitos.

§ 2º No caso previsto no inciso IV, o usuário terá prévio conhecimento da possibilidade de suspensão mediante notificação de débito ou outro documento específico, sendo a suspensão realizada em no máximo até 90 (noventa) dias do prazo estipulado na notificação.

§ 3º Em casos de eventual cobrança administrativa, o prazo do § 2º deste artigo passará a ser contado a partir da decisão administrativa final e, nos processos judiciais, a partir do trânsito em julgado da respectiva decisão.

§ 4º No caso do inciso V deste artigo, a suspensão será realizada após notificação do usuário e a constatação da impossibilidade de leitura do hidrômetro por 2 (dois) ciclos de leitura consecutivos.

§ 5º Nos casos previstos nos incisos VII, VIII, IX, X e XII deste artigo, além da suspensão do fornecimento, será aplicada multa ao usuário de acordo com a Tabela de Infrações.

§ 6º No caso previsto no inciso XI deste artigo, a suspensão a pedido expresso do usuário, dependerá da quitação do pagamento das tarifas, de vistoria realizada pela CORSAN para comprovação da desocupação do imóvel, da inexistência de fonte alternativa de abastecimento e do pagamento dos custos de suspensão, além de declaração firmada pelo usuário do imóvel quanto ao prazo máximo da suspensão.

§ 7º Na hipótese prevista no inciso XI deste artigo, o prazo de suspensão será de, no máximo, 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis por igual período e a pedido do usuário, mediante o pagamento de nova vistoria do imóvel e inexistência de débitos.

§ 8º Será de responsabilidade do usuário o pagamento das despesas com o restabelecimento do abastecimento ou a religação do ramal predial.

§ 9º A comunicação deverá ser por escrito, específica e de acordo com a antecedência mínima a seguir fixada:

I - 3 (três) dias para os casos previstos nos incisos I, III, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI e XII;

II - 15 (quinze) dias para os casos previstos no inciso II;

III - 30 (trinta) dias para os casos previstos no inciso IV.

§ 10 Constatada que a suspensão do fornecimento foi indevida, a CORSAN deverá efetuar a religação no prazo máximo de até 12 (doze) horas, sem ônus para o usuário.

§ 11 No caso de suspensão ou supressão indevida do abastecimento por responsabilidade exclusiva da CORSAN, sem justificativa plausível, a Companhia deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de água da categoria a que pertence a economia, acrescida, quando couber, de compensação financeira prevista no CDC.

Art. 91. Ao efetuar a suspensão do abastecimento, a CORSAN deverá entregar, no imóvel, aviso discriminando o motivo gerador e, quando pertinente, as informações referentes a cada uma das faturas que caracterizam a inadimplência.

Art. 92. Em casos de inadimplência, a CORSAN não suspenderá a prestação dos serviços aos sábados, domingos e feriados (nacionais, estaduais e municipais).

Art. 93. A suspensão do abastecimento por falta de pagamento a usuário que preste serviço público essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada por escrito, de forma específica, e com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, à autoridade responsável.

Parágrafo único. Considera-se como serviço público essencial, entre outros:

- I - unidade hospitalar;
- II - creches e escolas de ensino fundamental e médio;
- III - unidade operacional do serviço público de tratamento de lixo.

Art. 94. O serviço de abastecimento de água suspenso por qualquer um dos motivos previstos no art. 90 deste Regulamento será restabelecido, observadas as condições técnicas e operacionais, em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da data de regularização da situação que originou a suspensão, bem como a quitação das faturas vencidas.

Parágrafo único. Não sendo possível o atendimento no prazo e condições estabelecidos, a CORSAN ficará impedida de efetuar a cobrança pela religação.

Art. 95. Fica facultado à CORSAN implantar o procedimento de religação de urgência em até 4 (quatro) horas entre o pedido e o atendimento, o qual, nas localidades onde for adotado, obriga a Companhia a:

I - informar ao usuário o valor e o prazo relativo à religação normal e de urgência; e II - prestar o serviço a qualquer usuário que o solicitar.

Art. 96. Ao ser suspenso o abastecimento de água, por qualquer um dos motivos previstos neste Regulamento, o hidrômetro e suas conexões poderão ser imediatamente retirados.

Art. 97. Haverá supressão do ramal predial de água nos seguintes casos:

- I - ligação clandestina;
- II - demolição ou ruína;
- III - sinistro;
- IV - comprovação de fusão de duas ou mais economias que venham a constituir-se em uma única economia;

- V - em imóvel desocupado, comprovadamente sem condições de habitabilidade;
- VI - em imóvel unifamiliar, não condominial, a pedido expresso do usuário, mediante o pagamento de remuneração pelo serviço executado, além de comprovação, por documento hábil do serviço de vigilância sanitária local, de que a ligação de água ao imóvel poderá ser suprimida, desde que cumpridas as disposições legais pertinentes;
- VII - em 12 meses para os imóveis onde houve o encerramento da relação contratual, com o arquivamento do processo administrativo interno nesse período.

## **CAPÍTULO VI DO PAGAMENTO**

### **SEÇÃO I DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS**

Art. 98. As faturas mensais correspondentes ao serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário compreendem:

- I - valor do serviço básico multiplicado pelo número de economias, mesmo havendo apenas um hidrômetro;
- II - valor do consumo medido de água ou valor do consumo de água estimado para a categoria de uso;
- III - valor relativo ao serviço de esgotamento sanitário;
- IV - valores de serviços diversos estabelecidos no art. 119 deste Regulamento;
- V - sanções, indenizações e revisão de faturamento;
- VI - Parcelamentos de débitos firmados através de termo de reconhecimento de dívida e compromisso de pagamento.

Parágrafo Único: Para os fins deste Regulamento, consideram-se débitos pretéritos, aqueles com vencimento superior a 90 dias.

Art. 99. A fatura de prestação dos serviços deverá conter as seguintes informações:

I – obrigatoriamente:

- a) nome do usuário;
- b) código do imóvel;
- c) classificação da categoria de uso;
- d) endereço do imóvel;
- e) número do hidrômetro;

- f) leitura atual e dos últimos 6 (seis) meses;
- g) data da leitura atual do hidrômetro;
- h) data de apresentação e de vencimento;
- i) componentes relativos aos produtos e serviços prestados, discriminando as tarifas aplicadas;
- j) parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado, se houver; k) valor total a pagar;
- l) aviso de que informações sobre as condições gerais de fornecimento, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos se encontram à disposição dos interessados, para consulta, nas unidades de saneamento da CORSAN;
- m) indicadores referentes ao padrão de qualidade da água e de continuidade da prestação do serviço, de acordo com a legislação aplicável;
- n) discriminação dos valores devidos a título de compensação financeira nos casos de interrupção de longa duração, bem como demais informações que possam vir a ser exigidas por resolução específica da AGERST;
- o) número de telefone da Central de Teleatendimento da CORSAN para solicitações e/ou reclamações;
- p) número de telefone do Serviço de Ouvidoria da AGERST.

II - quando pertinente:

- a) multa e juros de mora a título de acréscimo por impontualidade no pagamento, individualmente discriminados, conforme disposto no art. 111 deste Regulamento;
- b) indicação do respectivo desconto sobre o valor da tarifa, em moeda corrente;
- c) indicação de faturamento realizado com base na média aritmética de consumo, nos termos do art. 81 e o motivo da não realização da leitura;
- d) percentual do reajuste tarifário, o número da resolução que o autorizou e a data de início de sua vigência nas faturas em que o reajuste incidir.

Parágrafo único. Em caso de subsídio direto por parte do Poder Público, tratando-se de economia Residencial Subsidiada, as componentes relativas ao consumo deverão apresentar a tarifa referente a cada faixa de consumo.

Art. 100. Além das informações relacionadas no artigo antecedente, fica facultado à CORSAN 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. 101. O usuário deverá efetuar o pagamento dos serviços prestados pela CORSAN, nas seguintes condições:

I - quando a ligação de água for hidrometrada, pela soma das parcelas relativas ao valor do serviço básico e o valor do consumo medido de água;

II – nas hipóteses previstas no art.68 e no parágrafo único do art. 78, pela soma das parcelas relativas ao valor do serviço básico e ao valor do consumo de água estimado para a categoria.

Parágrafo único. Quando houver serviço de esgotamento sanitário, o valor deste serviço, calculado conforme a estrutura tarifária, será acrescido aos valores relativos ao serviço básico e o valor do consumo de água identificado, conforme disposto nos incisos I e II.

Art. 102 Para os imóveis conectados à rede pública de esgotamento sanitário, a CORSAN efetuará a cobrança pela prestação dos serviços de coleta e de tratamento do esgoto, nas modalidades separador absoluto e esgoto misto, conforme resoluções específicas da AGERST.

§ 1º Para a cobrança do esgoto coletado, o preço do metro cúbico equivale a 50% (cinquenta por cento) do preço do metro cúbico de água da categoria, conforme definido na estrutura tarifária.

§ 2º Para a cobrança do esgoto tratado, o preço do metro cúbico equivale a 70% (setenta por cento) do preço do metro cúbico de água da categoria, conforme definido na estrutura tarifária.

§ 3º Havendo condições técnicas de conexão do imóvel à rede coletora de esgoto, a CORSAN efetuará a cobrança da tarifa pela disponibilidade do sistema, conforme dispõe a Resolução Normativa nº 35/2016 ou Resolução Normativa que porventura venha a ser publicada em substituição durante a vigência deste Regulamento, emitida pela AGERST, perdurando a cobrança até a conexão do imóvel à rede pública de esgotamento.

Art. 103 Para fins de faturamento dos serviços de esgotamento sanitário, o valor da respectiva tarifa resultará da multiplicação do volume de água faturado pelo preço do metro cúbico de esgoto (esgoto coletado, tratado ou disponibilidade do sistema) da categoria, conforme definido na estrutura tarifária.

§ 1º O faturamento previsto no *caput* será realizado com base no volume de água faturado da economia e, em se tratando de fonte alternativa regular de abastecimento, pelo volume medido ou estimado, conforme o caso.

§ 2º Não se aplica o disposto no *caput* deste artigo para a cobrança de esgotos industriais sujeitos a regramento específico, tampouco a casos de sistema misto e de solução individual aprovados pela AGERST.

Art. 104 Em situações distintas daquelas estabelecidas no art. 102, poderão ser cobradas tarifas diferenciadas para o serviço de coleta e afastamento de esgoto e para o serviço de tratamento e destinação final, inclusive na modalidade solução individual, desde que previamente homologadas pela AGERST.

Parágrafo único. Não se aplica o disposto no *caput* deste artigo para o caso dos esgotos industriais sujeitos a regramento específico.

Art. 105 Em se tratando de fonte alternativa de abastecimento de água, o interessado deverá oferecer todas as condições para instalação do hidrômetro. Na ausência do hidrômetro, o

consumo de água, por economia, será estimado de acordo com a classificação das categorias de uso ou finalidade de ocupação.

Art. 106. Quando o imóvel sem consumo for constituído por economias enquadradas em categorias distintas e servido por um único ramal predial, será cobrado pelo somatório do valor do serviço básico de cada uma das economias de acordo com a classificação de categorias.

Parágrafo único. Havendo consumo, este será rateado pelo número de economias existentes no imóvel, aplicando-se à parcela do volume rateado o valor do m<sup>3</sup> estabelecido para a categoria de cada uma das economias.

Art. 107. Quando o imóvel for constituído de duas ou mais economias e servido por um único ramal predial, será extraída uma única fatura de serviços, em nome do usuário cadastrado.

Art. 108. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço do imóvel, sendo admitidas as seguintes alternativas:

- I – o usuário poderá autorizar a entrega da fatura em outro endereço, sendo permitida a cobrança das despesas de processamento e remessa;
- II – por outro meio ajustado entre o usuário e a CORSAN;
- III – disponibilização de acesso à emissão da fatura através do acesso ao sítio da CORSAN na rede mundial de computadores – [www.corsan.com.br](http://www.corsan.com.br).

Art. 109. O prazo mínimo para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, ressalvados os casos de diferenças a cobrar ou a devolver referidos no art. 82, será de no mínimo 10 (dez) dias contados da data da apresentação.

Parágrafo único. Na contagem dos prazos exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento, os quais não poderão ser afetados por discussões entre as partes.

Art. 110. As faturas mensais emitidas, decorrentes dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário ou eventuais, vencidas ou não, deverão ser quitadas mediante pagamento de documento com código de barras nos órgãos arrecadadores credenciados pela CORSAN ou por meios eletrônicos.

Art. 111. Na hipótese de atraso no pagamento da fatura, sem prejuízo de outros procedimentos previstos na legislação aplicável, será cobrada multa limitada no percentual máximo de 2% (dois por cento) sobre o valor total da fatura em atraso, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculado “pro rata temporie die” na forma da lei, cuja cobrança não poderá incidir sobre o valor da multa eventualmente apresentada na fatura anterior.

§ 1º O mesmo percentual incidirá sobre a cobrança de outros serviços prestados, exceto quando o contrato entre o usuário e a CORSAN estipular percentual menor.

§ 2º A multa e os juros moratórios referidos no *caput* do presente artigo aplicar-se-ão, também, administração pública direta e indireta da União, do Estado ou do Município.

§ 3º Havendo débito em atraso, poderá a CORSAN incluir o nome do usuário nos cadastros de proteção ao crédito (SERASA, SPC e outros).

Art. 112. O pagamento de uma fatura não implicará quitação de eventuais débitos anteriores.

Art. 113. Não será concedida isenção de pagamento dos serviços de que trata este Regulamento, nem mesmo quando devidos pela União, pelo Estado ou Município.

Art. 114. A eventual segunda via da fatura será emitida por solicitação do usuário e conterá, no mínimo, o nome, código do imóvel, período de consumo, vencimento e valor total a pagar.

§ 1º Se o usuário solicitar, a CORSAN deverá informar os demais dados que devem constar na primeira via.

§ 2º Nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento, a CORSAN emitirá a segunda via sem ônus para o usuário.

Art. 115. Constatada a duplicidade no pagamento de faturas, a devolução do valor pago indevidamente deverá ser efetuada por meio de compensação nas faturas subsequentes, ou, por opção do usuário, mediante crédito em conta bancária até o segundo faturamento posterior à constatação.

Parágrafo único. A CORSAN deverá dispor de meios que possibilitem a constatação automática da ocorrência de pagamentos em duplicidade.

Art. 116. O usuário é responsável perante a CORSAN pelas dívidas correspondentes à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como multas decorrentes de infrações ao presente regulamento.

Parágrafo único. Excetuam-se das disposições deste artigo as situações previstas no art. 57.

Art. 117. Em caso de alienação de imóvel, o adquirente ou o vendedor deverá solicitar à CORSAN, em até 30 (trinta) dias, a alteração cadastral correspondente, apresentando documentação comprobatória, sem prejuízo da cobrança dos débitos eventualmente existentes em nome do vendedor.

Art. 118. O imóvel com abastecimento suspenso, em razão do não pagamento da fatura mensal de prestação de serviços, somente poderá ter seu abastecimento restabelecido se a dívida for totalmente paga ou parcelada.

## **SEÇÃO II**

### **DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS DIVERSOS**

Art. 119. Os serviços diversos cobráveis, realizados a pedido do usuário são os seguintes:

- I - vistoria da instalação;
- II - aferição de hidrômetro;
- III - verificação da pressão no ramal ou na rede;
- IV - religação normal;
- V - religação de urgência;
- VI - emissão de segunda via de fatura; e,

VII – demais serviços previstos na Tabela de Receitas Indiretas dos Serviços homologada pela AGERST.

§ 1º A cobrança dos serviços previstos neste artigo somente será feita em contrapartida de serviço efetivamente prestado pela CORSAN, dentro dos prazos estabelecidos.

§ 2º A cobrança de aferição de hidrômetro não será devida quando os limites admissíveis tiverem sido excedidos, conforme disposto no art. 72.

§ 3º A cobrança de verificação de pressão no ramal ou rede, a pedido do usuário só poderá ser feita se os valores de pressão, obtidos mediante medição apropriada, se situarem entre os limites mínimos e máximos estabelecidos neste Regulamento.

§ 4º Não será cobrada a vistoria realizada para atender ao pedido de nova ligação.

§ 5º A cobrança de qualquer serviço obrigará a CORSAN a implantá-lo em toda a sua área de abrangência, para todos os usuários, ressalvado o serviço de religação de urgência.

§ 6º A CORSAN deverá manter, por um período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

§ 7º A CORSAN poderá prestar outros serviços não vinculados à prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que compatível com seu objeto social, observe a Tabela de Receitas Indiretas dos Serviços, bem como as restrições constantes do contrato de programa e que o usuário, por sua livre escolha, opte por contratar a CORSAN para a sua realização.

§ 8º No caso do parágrafo anterior, a AGERST deverá previamente ser cientificada para exame e deliberação de sua repercussão no equilíbrio econômico-financeiro.

§ 9º Não sendo possível o atendimento dos serviços e providências solicitados nos prazos previstos neste Regulamento, a CORSAN ficará impedida de efetuar a cobrança pelos serviços, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, salvo justificativa técnica pertinente.

Art. 120. Os valores referentes às infrações e aos serviços diversos serão definidos em tabelas específicas homologadas pela AGERST.

Art. 121. Quando existir disponibilidade de água para atender a demanda, poderão ser estabelecidos contratos de prestação de serviços, com preços e condições especiais.

Parágrafo único. Estes contratos, que deverão atender a condições especiais de abastecimento ou imóveis com ligações de uso temporário, podem, também, atender a demanda de esgoto sanitário, se tecnicamente viável.

### **SEÇÃO III**

#### **DO PARCELAMENTO E DA REDUÇÃO DE DÍVIDAS**

Art. 122. A CORSAN poderá conceder parcelamento para os pagamentos correspondentes aos serviços de instalação de ligação de água e/ou serviços de instalação do ramal predial de esgoto aos interessados.

Parágrafo único. O número de parcelas em que poderá ser efetuado o pagamento será fixado em norma específica da CORSAN.

Art. 123. A pedido do usuário são suscetíveis de redução os valores relativos a consumos que extrapolem a média devido a vazamentos não aparentes nas instalações prediais, comprovados através de vistoria.

§ 1º Na hipótese prevista no caput, a CORSAN concederá desconto ao usuário cujo percentual de redução e demais critérios estão estabelecidos em norma específica da CORSAN.

§ 2º A CORSAN cancelará a fatura original e emitirá nova fatura com o desconto referido no § 1º caso o usuário não tenha efetuado o pagamento até a data do vencimento.

§ 3º Se a solicitação do usuário for posterior ao pagamento da fatura questionada, o desconto referido no § 1º será creditado em conta bancária de sua titularidade até a competência subsequente àquela da solicitação, ou aplicado nas faturas subsequentes até a integralização do valor a devolver.

§ 4º A revisão do faturamento a que se refere este artigo será concedida para, no máximo, duas faturas consecutivas.

§ 5º A CORSAN poderá aplicar a disposição do *caput* aos consumos efetivos decorrentes de situações excepcionais ou devido a vazamentos aparentes, desde que plenamente justificados em processo administrativo, conforme estabelecido em norma específica da CORSAN.

Art. 124. As dívidas decorrentes do não pagamento das faturas de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário poderão ser parceladas, conforme norma específica da CORSAN.

§ 1º O não pagamento de uma parcela poderá acarretar o vencimento antecipado das parcelas vincendas.

§ 2º O pagamento de uma parcela não implicará quitação de eventuais débitos anteriores.

§ 3º Os valores referentes à aplicação de sanções pelo descumprimento deste Regulamento, bem como a indenizações por danos causados à CORSAN também poderão ser objeto de parcelamento.

Art. 125. Para que o usuário se beneficie com o parcelamento da dívida, deverá assinar TERMO DE RECONHECIMENTO DE DÍVIDA E COMPROMISSO DE PAGAMENTO - TRDCP, de acordo com o modelo da CORSAN, aprovado pela AGERST.

Parágrafo único. Os parcelamentos concedidos estarão sujeitos à incidência de juros legais, podendo ainda incidir atualização monetária pelo mesmo índice aplicado nos reajustes tarifários, observada a legislação vigente.

## **CAPÍTULO VII**

### **DOS DEVERES, DAS OBRIGAÇÕES E DAS PENALIDADES**

Art. 126. O usuário estará sujeito a multas, de acordo com a infração cometida, bem como ao pagamento de indenizações, conforme valores estabelecidos na Tabela de Infrações.

§ 1º Em caso de reincidência cometida pelo usuário no mesmo imóvel, em período de até 5 (cinco) anos, o valor da multa, constante da Tabela de Infrações, será cobrado em dobro.

§ 2º Os valores decorrentes da constatação de irregularidades na medição não atribuíveis à CORSAN somente poderão ser cobrados após a decisão administrativa definitiva.

Art. 127. O pagamento de multa em consequência de infração cometida não elide a responsabilização criminal.

Art. 128. O usuário somente poderá utilizar a água fornecida pela CORSAN para uso no imóvel sobre o qual tenha a posse, a propriedade ou outro direito real sobre o imóvel.

Art. 129. É de responsabilidade do proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel manter, após o ramal predial, a adequação técnica e a segurança das instalações internas do imóvel.

Art. 130. O proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel será responsável pelas adaptações das instalações do imóvel, necessárias ao recebimento dos equipamentos de medição, de acordo com normas específicas.

Art. 131. O usuário será responsável por danos causados aos equipamentos de medição, decorrentes de qualquer procedimento irregular ou de deficiência técnica das instalações hidrossanitárias do imóvel, não atribuíveis à CORSAN.

Art. 132. O usuário ou condomínio será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de medição instalados no imóvel, devendo comunicar à CORSAN toda e qualquer anomalia ou ocorrência que verificar.

§ 1º Os hidrômetros serão instalados dentro do limite físico do imóvel, exceto quando houver inconveniência técnica.

§ 2º Quando, por razões de ordem técnica, a CORSAN demandar a instalação do hidrômetro fora do limite a que se refere o § 1º, caberá a ela providenciar os dispositivos de proteção do hidrômetro.

§ 3º Na hipótese do parágrafo anterior, a CORSAN deverá encaminhar comunicado ao usuário, com aviso de recebimento, contendo as motivações técnicas para instalação do hidrômetro fora do limite do imóvel, bem como informação ao usuário de que cabe à Companhia, neste caso, a responsabilidade pela instalação dos dispositivos de proteção do hidrômetro.

§ 4º Quando a CORSAN, por razões de ordem técnica, instalar o hidrômetro fora do limite físico do imóvel, não caberá multa por violação ou rompimento de lacres, definido no parágrafo único do art. 70.

Art. 133. O usuário indenizará a CORSAN na hipótese de danos ao hidrômetro quando o equipamento estiver sob sua responsabilidade, conforme disposto no caput do art. 132 deste Regulamento.

Parágrafo único. A indenização será equivalente ao valor da substituição do hidrômetro, conforme Tabela de Receitas Indiretas, observado processo administrativo no qual será garantido o contraditório e a ampla defesa.

Art. 134. O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a economia esteve incorretamente classificada em sua categoria de uso, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada a ocorrência dos seguintes fatos:

I - declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na economia ou a finalidade real da utilização da água; ou

II - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

Art. 135. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do fornecimento efetuada nos termos do art. 90 deste Regulamento, tendo em vista a prevalência do interesse da coletividade, bem como as exceções legais.

Parágrafo único. A CORSAN deverá manter equipes de atendimento às ocorrências emergenciais disponíveis 24 horas por dia todos os dias do ano.

Art. 136. Respeitadas as disposições legais, o usuário deverá facilitar a inspeção do imóvel e das instalações prediais de água e/ou esgoto por parte dos empregados credenciados pela CORSAN, devidamente identificados.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Art. 137. As normas técnicas vigentes da CORSAN, referidas neste Regulamento, relativas à prestação de serviços, deverão ser disponibilizadas no site da CORSAN, na rede mundial de computadores e nos escritórios locais da CORSAN.

Art. 138. A CORSAN deverá atender às solicitações e/ou reclamações recebidas do usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, salvo situações específicas previstas neste Regulamento.

§ 1º A CORSAN deverá informar o respectivo número do protocolo de registro quando da formulação da solicitação e/ou reclamação.

§ 2º As providências e soluções adotadas deverão ficar registradas na Ordem de Serviço gerada pela demanda do usuário.

Art. 139. A CORSAN deverá, nos municípios de sua atuação, dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os usuários, que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações em atendimento à legislação vigente.

Art. 140. A CORSAN deverá desenvolver, em caráter permanente e de maneira adequada, campanhas com vistas a:

- I - divulgar os direitos e deveres específicos dos usuários dos serviços prestados pela Companhia;
- II - orientar sobre a utilização racional e formas de combater o desperdício de água;
- III - orientar sobre a importância e os procedimentos corretos para ligação do imóvel à rede de esgotamento sanitário;
- IV - divulgar outras orientações por determinação da AGERST.

Art. 141. Na utilização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário fica assegurado ao usuário, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que, porventura, lhe sejam causados em função deste serviço.

Parágrafo único. O ressarcimento deverá obedecer aos requisitos e ao procedimento estabelecido em Resolução da AGERST.

Art. 142. Ocorrendo restrição ou insuficiência dos meios para o atendimento aos usuários, as condições estabelecidas neste Regulamento poderão, por solicitação da CORSAN devidamente justificada e a critério da AGERST por meio de resolução específica, ser suspensas parcial ou integralmente, por prazo determinado, com ampla divulgação, enquanto persistir a limitação.

Art. 143. A CORSAN deverá manter nas unidades de saneamento, em local de fácil visualização e acesso, exemplar impresso deste Regulamento para conhecimento ou consulta dos interessados, disponibilizando-o prontamente ao usuário quando solicitado.

Art. 144. A CORSAN deverá prestar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da Resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

Parágrafo único. A tabela com os valores dos serviços diversos cobráveis, referidos no art. 119, deverá estar afixada nas unidades de saneamento, em local de fácil visualização, devendo a CORSAN adotar, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas.

Art. 145. Os usuários, individualmente, ou por meio de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, denúncias e reclamações à CORSAN, ao Poder Público Municipal e à AGERST.

Parágrafo único. A CORSAN deverá manter em todas as unidades de saneamento, em local de fácil visualização e acesso, instruções para encaminhamentos de solicitações e reclamações, devendo observar o prazo de 30 (trinta) dias para resposta e providências, conforme estabelecido no art. 138.

Art. 146. Para obter informações acerca de sua situação cadastral e/ou de débitos, o usuário deve dirigir-se à Unidade de Saneamento mais próxima ou acessar o site ou outros meios disponibilizados pela CORSAN para Autoatendimento.

Art. 147. A CORSAN deve emitir e encaminhar ao usuário, sem ônus, declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei Federal nº 12.007/2009.

## **CAPÍTULO IX**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 148. A previsão de prazos mais reduzidos nos contratos de programa prevalecerão em relação ao prazos estabelecidos neste Regulamento.

Art. 149. A CORSAN deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões previstas neste Regulamento, adotando procedimento único para toda a área de atuação.

Art. 150. A CORSAN não fornecerá água para fins de revenda, a não ser por convênio ou quando houver interesse de saúde pública.

Art. 151. Os casos omissos, dúvidas e situações não previstos neste Regulamento, serão encaminhados pela CORSAN à AGERST, que decidirá em conformidade com a legislação aplicável e o Contrato de Programa ou de Concessão.

Parágrafo único. A AGERST poderá requisitar à CORSAN, a qualquer momento, informações ou relatórios extraordinários sempre que julgar que o serviço prestado não está atendendo de forma substancial as obrigações estabelecidas no Contrato de Programa ou Concessão ou no Contrato de Adesão, bem como a legislação aplicável ao serviço, adotando o procedimento estabelecido em suas normas regulatórias.

Art. 152. É assegurada ao usuário a apresentação de manifestação e/ou recurso à AGERST dos atos e decisões da CORSAN, no prazo de 15 (quinze) dias, contados do ato ou decisão impugnada.

Art. 153. O Serviço de Ouvidoria da AGERST e Serviço de Relacionamento com o Cliente da CORSAN adotarão comunicação eficiente para apreciação das demandas dos usuários.