



CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2017
OBJETO: ALTERAÇÕES NA RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 50/2014

ITEM 1 - Art. 16. – **INSERÇÃO DE PARÁGRAFO**

Proposta de Redação:

Art. 16. O prestador de serviços deve elaborar e submeter à apreciação da ARES-PCJ, no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de vigência desta Resolução, os modelos de padrão de ligação de água e de esgoto, inclusive dos modelos para medição de água proveniente de outras fontes que venham a originar lançamento de esgoto sanitário na rede pública coletora quando aplicáveis.

§ 1º Os modelos de padrão de ligação deverão conter as especificações técnicas referentes ao tipo do material e dimensões das tubulações, conexões, hidrômetro, caixa de proteção, lacres e outras especificações que se fizerem necessárias.

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

§3º A eventual troca compulsória pelo prestador de padrão de ligação antigo para novo padrão, após homologação pela ARES-PCJ, deverá ocorrer às expensas do prestador.



CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2017
OBJETO: ALTERAÇÕES NA RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 50/2014

ITEM 2 - Art. 40. – **INSERÇÃO DE PARÁGRAFO**

Proposta de Redação:

Art. 40. O prestador de serviços deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações.

~~Parágrafo Único.~~ **§1º** O prestador de serviços deverá atender prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato, as pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

§2º Para os casos de exigência presencial no atendimento os usuários poderão se utilizar de procuração com firma reconhecida para quaisquer tipos de solicitação.



CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2017
OBJETO: ALTERAÇÕES NA RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 50/2014

ITEM 3 – Art. 49. – **ALTERAÇÃO DE REDAÇÃO DO ARTIGO**

Proposta de Redação:

~~Art. 49. O prestador de serviços deve emitir e encaminhar ao consumidor declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei federal n. 12.007/2009.~~ **Art. 49. O prestador de serviços deve emitir e encaminhar ao consumidor declaração de quitação anual de débitos na fatura a vencer no mês de maio do ano seguinte ou no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores, podendo ser emitida em espaço da própria fatura, nos termos da Lei federal n. 12.007/2009.**



CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2017
OBJETO: ALTERAÇÕES NA RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 50/2014

ITEM 4 – Art. 58. – **INSERÇÃO DE PARÁGRAFO**

Proposta de Redação:

Art. 58. É obrigatória a celebração de Contrato Especial de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário ou outro instrumento entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

I - para atendimento a grandes consumidores;

II - para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;

III - quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, o prestador de serviços tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos da concessão ou do plano de saneamento básico;

IV - nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio, ressalvado o disposto em legislação específica; e

V - quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação.

§ 1º Quando o prestador de serviços tiver que fazer investimento específico, o contrato especial deve dispor sobre as condições, formas e prazos que assegurem o ressarcimento do ônus relativo ao referido investimento, bem como deverá elaborar cronograma para identificar a data provável do início do contrato.

§ 2º O prazo de vigência do contrato especial de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes.

§ 3º Não havendo disposições contratuais em contrário, o contrato será renovável automaticamente.

§ 4º Os contratos especiais somente deverão ser homologados pela Agência Reguladora PCJ se divergirem da Resolução Tarifária vigente do prestador.



CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2017
OBJETO: ALTERAÇÕES NA RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 50/2014

ITEM 5 – Art. 83 – **ALTERAÇÃO DA REDAÇÃO DE PARÁGRAFO**

Proposta de Redação:

Art. 83. Os hidrômetros e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços.

§ 1º Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços, de acordo com as normas metrológicas vigentes.

§ 2º É facultado ao prestador de serviços, mediante aviso aos usuários, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações, quando constatada a necessidade técnica de intervir neles.

§ 3º Somente o prestador de serviços ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de consumo, bem como indicar novos locais de instalação.

~~§ 4º A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada ao usuário no ato da troca do medidor.~~ **§ 4º A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada ao usuário no ato da troca do medidor, contendo no mínimo: número e leitura final do hidrômetro substituído, número e leitura inicial do novo hidrômetro, data da substituição e motivo da troca.**

§ 5º A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços sempre que necessário sem ônus para o usuário.

§ 6º A substituição do hidrômetro, decorrente da violação pelo usuário de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, com ônus para o usuário, além das penalidades previstas.

§ 7º A indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pelo prestador de serviços para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

§ 8º Sendo a alteração ou redimensionamento de hidrômetro uma decisão do prestador de serviços, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua conta, salvo na situação constante do §6º deste artigo.



CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2017
OBJETO: ALTERAÇÕES NA RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 50/2014

ITEM 6 – Art. 87 – **ALTERAÇÃO DE REDAÇÃO DE PARÁGRAFO E INSERÇÃO DE PARÁGRAFO**

Proposta de Redação:

Art. 87. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, devendo-se ofertar aos usuários a fixação das datas de vencimento.

~~§ 1º As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços.~~ **§ 1º As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares que poderão variar entre 27 e 33 dias, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços.**

§ 2º O prestador de serviços deverá orientar o usuário quanto a leitura e entrega de fatura.

§ 3º O prestador de serviços emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o usuário, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento.

§ 4º O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário.

§ 5º Excepcionalmente para o primeiro ciclo de faturamento, ou em caso de necessidade de remanejamento de rota de leitura ou reprogramação do calendário pelo prestador de serviços, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de, no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 45 (quarenta e cinco) dias corridos, com aviso prévio ao usuário.

§ 6º As faturas deverão ser lançadas em face do efetivo usuário dos serviços, cabendo ao proprietário do imóvel a responsabilidade pela atualização do cadastro e informação do real usuário, sob pena de ser responsabilizado pelos débitos em função da desatualização do cadastro.



CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2017
OBJETO: ALTERAÇÕES NA RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 50/2014

ITEM 7 – Art. 90 – ALTERAÇÃO DE REDAÇÃO DO ARTIGO

Proposta de Redação:

Art. 90. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- I - nome do usuário;
- II - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;
- III - endereço da unidade usuária;
- IV - número do medidor;
- V - leituras anterior e atual do hidrômetro;
- VI - data da leitura atual e próxima;
- VII - consumo de água do mês correspondente à fatura;
- VIII - histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses;
- IX - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;
- X - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;
- ~~XI - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;~~ **XI - descrição da totalidade dos tributos incidentes sobre o faturamento, no que couber;**
- XII - multa e mora por atraso de pagamento;
- XIII - os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e da ARES-PCJ;
- XIV - indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes;
- XV - qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005; e
- XVI - aviso sobre a constatação de alto de consumo.



CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2017
OBJETO: ALTERAÇÕES NA RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 50/2014

ITEM 8 – Art. 94 – **INSERÇÃO DE PARÁGRAFO**

Proposta de Redação:

Art. 94. Nos casos em que houver diferença a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

I - à irregularidade constatada;

II - à memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de água;

III - aos elementos de apuração da irregularidade;

IV - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V - ao direito de recurso previsto nos §§ 1º e 3º deste artigo; e

VI - à tarifa utilizada.

§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da comunicação.

§ 2º O prestador de serviços deliberará no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis.

§ 3º Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, à ARES-PCJ, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação em contrário da Agência, nos termos do seu Regimento Interno.

§ 4º Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a improcedência ou incorreção do refaturamento, o prestador de serviços providenciará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

§ 5º O disposto no caput deste artigo refere-se somente às diferenças apuradas no processo de faturamento, não estando relacionado a cobranças de possíveis irregularidades na ligação de água.

§ 6º Para fins de faturamento pela média de consumo, o cálculo será feito com base no consumo médio dos últimos 06 (seis) meses, segundo o histórico do consumo medido, ou pelo consumo mínimo da categoria de usuário no caso do consumo médio ser inferior àquele.



CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2017
OBJETO: ALTERAÇÕES NA RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 50/2014

ITEM 9 – Art. 108 – **ALTERAÇÃO DE REDAÇÃO DE PARÁGRAFO E INSERÇÃO DE PARÁGRAFO**

Proposta de Redação:

Art. 108. O prestador de serviços, após aviso ao usuário, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

I – por inadimplimento do usuário do pagamento das tarifas e/ou taxas;

II – pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição; e

III – quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.

§ 1º É vedado ao prestador de serviços efetuar a suspensão dos serviços pelo impedimento de acesso ao hidrômetro do usuário que não tenha sido tempestivamente notificado acerca de dificuldade de efetivação da leitura, manutenção ou substituição do hidrômetro.

~~§ 2º O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento.~~ **§ 2º O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento, servindo a fatura como documento hábil desde que certificada a entrega, e contendo no mínimo: data de emissão do aviso, referência (s) da (s) fatura (s) em aberto e seu (s) valor (es) sem correção.**

§ 3º Ao efetuar a suspensão dos serviços, o prestador de serviços deverá entregar aviso discriminando o motivo gerador da suspensão e, quando pertinente, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência.

§ 4º Será considerada suspensão indevida aquela que não estiver amparada nesta Resolução.

§ 5º Constatada que a suspensão dos serviços de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto sanitário foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar a religação, no prazo máximo de 12 (doze) horas, sem ônus para o usuário.

§ 6º No caso de suspensão indevida do fornecimento, o prestador de serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, o maior valor dentre:

a) o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência; ou

b) 20% (vinte por cento) do valor líquido da última fatura emitida antes da interrupção indevida da unidade usuária.



CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2017
OBJETO: ALTERAÇÕES NA RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 50/2014

ITEM 9 – CONTINUAÇÃO

§ 7º Quando a prestação dos serviços for suspensa pelo prestador, seja em razão de inadimplência do usuário ou ainda por solicitação do usuário, o prestador de serviços suspenderá a emissão de faturas até a solicitação de religação por parte do usuário, sem prejuízo do pagamento dos preços públicos autorizados para o serviço.

§ 8º Para fins de adimplemento do usuário considera-se a efetiva informação ao prestador, seja por compensação bancária ou outros meios.

§ 9º É vedado ao prestador de serviços efetuar a suspensão dos serviços por faturas vencidas há mais de 3 (três) meses.