



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

ANEXO 4

REGULAMENTO DO SERVIÇO

ÍNDICE

- 1 – Objetivo
- 2 - Do Serviço Público de Água e Esgoto
- 3 - Do Sistema Público de Água e Esgoto
- 4 - Dos Loteamentos e Conjuntos Habitacionais
- 5 - Das Ligações e Ramais
- 6 - Das Instalações Intra-domiciliares
- 7 - Do Hidrômetro e Limitador de Vazão
- 8 – Dos Serviços Complementares e Atendimento
- 9 - Da Medição
- 10 - Das Categorias das Ligações
- 11 - Das Tarifas Públicas
- 12 - Do Faturamento e Cobrança
- 13 - Da Suspensão do Fornecimento
- 14 - Das Infrações e Multas
- 15 – Critérios e Avaliação da Prestação do Serviço Adequado
- 16 - Das Disposições Gerais



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

Adendo 1 - Tabela de prazos Máximos para os Serviços Complementares

Adendo 2 – Indicadores de Serviço Adequado

REGULAMENTO DE SERVIÇOS

1 - Objetivo

1.1 - Este regulamento define e disciplina o serviço público de abastecimentos de água e esgotamento sanitário no Município de Açailândia - MA, cuja competência institucional é da Prefeitura Municipal, na qualidade de Titular dos serviços, e a prestação feita de forma direta ou indireta, através de ente denominado Prestador.

1.2 - Para fins de regulamento é válida a seguinte terminologia:

- I. Cadastro Técnico: conjunto de documentos e plantas que caracteriza, identifica, quantifica e localiza os componentes físicos do sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- II. Cadastro Comercial: conjunto de informações do imóvel e do usuário, necessários à comercialização, faturamento e cobrança dos serviços, bem como ao planejamento dos mesmos.
- III. Caixa de Inspeção: Dispositivo destinado a permitir a inspeção e desobstrução do ramal de esgoto.
- IV. Categoria: É a classificação da economia em função de sua ocupação, para fins de enquadramento na estrutura tarifária;
- V. Contrato de adesão: instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e Regulamentos.
- VI. Corte: Ação de suspender o fornecimento de água por infração ou inadimplência do usuário.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

- VII. Economia: Imóvel ou subdivisão de imóvel com ocupação independente, perfeitamente identificável, e/ou comprovável em função da finalidade de sua ocupação legal, dotado de instalação privativa ou comum do serviço público de água e esgoto.
- VIII. Fonte alternativa de abastecimento: suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento;
- IX. Hidrômetro: aparelho destinado a medir e registrar o consumo de água do imóvel;
- X. Instalações Intra-domiciliares: instalações hidráulicas e sanitárias internas do imóvel, caracterizadas por serem a jusante do padrão de entrada, no caso de água, e a montante da caixa de inspeção, no caso de esgoto.
- XI. Lacre: dispositivo destinado a caracterizar a violabilidade do hidrômetro, ligação de água ou da interrupção do abastecimento;
- XII. Ligação: Ligação da economia ou conjunto destas à rede de distribuição ou rede coletora.
- XIII. Ligação Clandestina: Ligação do imóvel à rede distribuidora ou coletora, executada sem o conhecimento do Prestador.
- XIV. Limitador de vazão: aparelho destinado a limitar a vazão de água do ramal;
- XV. Padrão de entrada: instalação que faz a união do ramal de água e a instalação intra-domiciliar, reservado para colocação do hidrômetro ou limitador de vazão, que faz parte e limita o sistema público de água.
- XVI. Poço de Visita: Dispositivo para permitir a inspeção, limpeza e desobstrução das canalizações de esgoto;
- XVII. Preços: O preço unitário dos serviços complementares prestados aos usuários.
- XVIII. Pressão de Carga: Pressão disponível num ponto qualquer do sistema de água, estando este em funcionamento normal.
- XIX. Prestador: Instituição responsável pela prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em razão de outorga ou delegação.
- XX. Ramal: Canalização que une a rede de distribuição de água ao padrão de entrada ou; que une a rede coletora de esgoto à caixa de inspeção.
- XXI. Re-ligação: restabelecimento do fornecimento de água a imóvel com ligação cortada ou suprimida.
- XXII. Sistema de água: Bens públicos utilizados para captar, aduzir, tratar, reservar, e distribuir água potável, incluindo os ramais de água.
- XXIII. Sistema de esgoto: Bens públicos utilizados para coletar, transportar, tratar e dar destino



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

final adequado às águas residuárias ou servidas, incluindo os ramais de esgoto.

XXIV. Tarifa: Preço unitário dos serviços de abastecimento de água e coleta de esgotos.

XXV. Titular: O Município, representado pelo Prefeito Municipal.

XXVI. Usuário: Pessoa física ou jurídica beneficiária da prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

2 - Do Serviço Público de Água e Esgoto

2.1 - O serviço público de água e esgoto deverá ser prestado modo a atender as condições de serviço adequado, em função das limitações da capacidade disponível do sistema público de água e esgoto.

2.1.1 - O serviço adequado é aquele que atende às condições de continuidade, generalidade, regularidade, atualidade, eficiência, segurança e cortesia.

2.1.2 - Não é considerada descontinuidade do serviço público de água e esgoto a sua interrupção devido à situação de emergência, inclusive força maior, ou após prévio aviso quando motivada por razões de ordem técnica, segurança das instalações ou inadimplência e/ou infração do usuário, considerado o interesse da coletividade.

2.2 - É obrigatória a ligação de esgoto de um imóvel situado em logradouro onde houver sistema público de coleta de esgotos.

2.3 - A prestação do serviço de água e esgoto é competência exclusiva do Prestador, sendo sua responsabilidade limitada ao hidrômetro ou limitador de vazão do padrão de entrada do ramal de água e; ao dispositivo de inspeção do ramal de esgoto.

2.3.1 - Cabe ao Prestador elaborar e atualizar periodicamente o Plano de Saneamento, especialmente quanto ao Plano de Investimentos, visando o atendimento ao conceito de serviço adequado, a ser analisado pelo ENTE REGULADOR.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

2.4 - A fiscalização e a regulação dos serviços será realizada pelo ENTE REGULADOR, nos termos previstos na regulamentação aplicável e no CONTRATO.

2.5 - A fruição do serviço público de água é facultativa ao usuário, observado o disposto neste REGULAMENTO, sendo obrigatória a coleta de esgoto, respeitada as exigências sanitárias da Legislação Federal, Estadual ou Municipal, bem como seus decretos e normas, cabendo ao usuário que optar pela não utilização dos serviços de água solicitar a suspensão temporária da ligação.

2.5.1 - Para que o usuário usufrua o serviço público de água e coleta de esgoto deverá solicitar ao Prestador a ligação do imóvel ao sistema público de água e esgoto, assinando contrato de adesão específico contendo a forma de prestação, fruição, medição e cobrança dos serviços, bem como direitos e deveres das partes.

2.5.2 – É dispensável a assinatura do usuário para os imóveis ligados à rede antes da data de vigência do presente regulamento, devendo os mesmos ser notificados por carta, contendo o contrato de adesão como anexo.

2.5.3 - Sem prejuízo do disposto na Lei Federal 8.078 de 11/09/90, são direitos e deveres dos usuários:

- a) receber o serviço adequado;
- b) utilizar e pagar o serviço de acordo com este regulamento e contrato de adesão;
- c) receber informações, do Prestador e da Fiscalização, necessárias para defesa de interesses individuais e coletivos;
- d) levar ao conhecimento do Prestador e da Fiscalização as irregularidades de que tenham conhecimentos, referentes ao serviço prestado;
- e) comunicar à Fiscalização ou autoridades competentes os atos ilícitos praticados pelo



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

Prestador na prestação dos serviços;

- f) contribuir para a permanência em boas condições dos bens públicos através dos quais lhe são prestados os serviços.

2.5.3 - É dever do usuário garantir o direito do Prestador de fiscalizar as instalações intra-domiciliares do imóvel do usuário, bem como livre acesso aos imóveis, áreas, quintais ou terrenos quando tiver que realizar medições, visitas de inspeção, limpeza, reparos ou remoção de instalações do sistema público de água e esgoto.

2.6 - Os sistemas de água e esgoto, público ou privado, e as instalações hidráulicas e sanitárias domiciliares deverão obedecer às normas técnicas definidas pelo Prestador, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais ou a legislação aplicável, cabendo a Fiscalização analisar e aprovar a normatização técnica definida pelo Prestador que diferir da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

3 - Do Sistema Público de Água e Esgoto

3.1 - A implantação, operação, manutenção, melhoria e ampliação do sistema de água e esgoto é competência exclusiva do Prestador, sendo vedada a intervenção de usuários ou terceiros.

3.1.1 - Qualquer dano no sistema público de água e esgoto provocado por usuário ou terceiros será reparado pelo Prestador, e o valor correspondente aos danos reembolsado pelo responsável ao Prestador, ficando o mesmo, ainda, sujeito a reparações pecuniárias previstas neste regulamento e de penas criminais aplicáveis.

3.1.2 - A recuperação de pavimento de caixa de rua ou calçada que eventualmente sejam danificados em razão da manutenção do sistema público de água e esgoto são responsabilidade e ônus do Prestador.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

3.1.2.1 – No caso das obras de ampliação da rede de distribuição do sistema de água e de coleta de esgotos sanitários, inclusive ligações, o ônus pela restauração do pavimento asfáltico será de responsabilidade do Prestador.

3.1.3 - As desapropriações ou servidões necessárias serão promovidas pela Prefeitura, sob o ônus desta, a pedido do Prestador.

3.2 - Ao Prestador deverá garantir a atualidade, detalhamento e confiabilidade do Cadastro Técnico do sistema público de água e esgoto.

3.3 - Todas as obras e serviços que se incorporarem ao sistema público de água e esgoto deverão ser executados de acordo com as normas técnicas e, se realizadas por terceiros, após a aprovação e sob a fiscalização do Prestador, sem prejuízo da fiscalização do Titular.

3.3 – As redes distribuidoras ou coletoras serão assentadas preferencialmente em logradouros públicos ou passeio, sendo a falta de regularização do logradouro ou de definição de seu greide, motivo justificável para não construção da rede.

3.4 - Os hidrantes serão instalados conforme solicitação do Corpo de Bombeiros ou autoridade competente se houver condição técnica, e de acordo com projeto aprovado pelo Corpo de Bombeiros, cabendo ao interessado fornecer o hidrante.

3.4.1 - É competência exclusiva do Corpo de Bombeiros a operação dos hidrantes, bem como a verificação rotineira quanto a sua condição operacional, devendo informar ao Prestador de todas as operações realizadas, programação de vistoria e de manutenção, bem como de qualquer anomalia nas condições operacionais dos hidrantes, a quem cabe a responsabilidade pela sua manutenção corretiva.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

4 - Dos Loteamentos e Conjuntos Habitacionais

4.1 - É condição para aprovação Municipal do loteamento ou conjunto habitacional o fornecimento pelo Prestador das diretrizes para o projeto e sua prévia análise e aprovação do Projeto Básico do sistema de água e esgoto do loteamento ou conjunto habitacional, bem como o parecer deste sobre a viabilidade de abastecimento de água e coleta de esgoto pelo sistema público de água e esgoto.

4.2 - As obras do sistema de água e esgoto do loteamento serão fiscalizadas pelo Prestador, devendo ser previamente informado quando do início das obras e do final de cada etapa, inclusive quanto às alterações do projeto no decurso de sua implantação.

4.2.1 - A fiscalização do Prestador se limita a verificação da obediência ao projeto aprovado e ao atendimento a boa técnica construtiva e especificação dos materiais utilizados, sem que tal fato exima a responsabilidade do loteador ou incorporador, sendo este acompanhamento sem ônus ao incorporador.

4.3 - Para aprovação do loteamento ou condomínio o loteador ou incorporador deverá implantar, as suas custas, toda a rede de distribuição de água e coleta de esgoto, inclusive ramais, bem como elevatórias e reservatórios necessários.

4.3.1 - No caso de loteamentos que necessitem de sistema próprio de produção, adução e tratamento de água ou tratamento de esgoto, o loteador ou incorporador deverá implantar o sistema, a suas custas.

4.3.2 - No caso de Loteamentos que possam ser atendidos pelo sistema público de água e esgoto, a sub-adutora de água e emissário de esgotos necessários para interligação serão executados pelo Prestador e custeados pelo loteador ou incorporador.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

4.3.2.1 – O pagamento do preço unitário acima referido poderá ser feito quando da venda do lote, devendo o loteador ou incorporador fornecer garantias reais, as quais poderão ser lotes do próprio loteamento ou condomínio.

4.4 - O incorporador do loteamento ou o condomínio poderá optar pela operação do sistema interno de água e esgoto com recursos próprios ou pela doação do sistema ao Município, sem ônus para esta, passando a integrar o sistema público de água e esgoto, operado e mantido pelo Prestador.

4.4.1 - No caso de opção pela doação ao Município, o sistema de água e esgoto só será recebido quando concluído, podendo ser recebido em partes desde que a mesma forneça as condições necessárias e suficientes para a prestação do serviço adequado, a critério do Prestador.

4.4.2 - No caso de opção pela operação do sistema de água e esgoto com recursos próprios do incorporador ou condomínio, o mesmo assume integral responsabilidade pelo serviço de água e esgoto, sendo que o Prestador deverá ser informado e poderá fiscalizar a qualidade da água distribuída e o tratamento de esgoto coletado, sem prejuízo da competência e autoridade dos demais órgãos estaduais e municipais fiscalizadores.

4.5 – É obrigatória a limpeza de fossa a cada dois anos, com encaminhamento do Lodo para a estação de tratamento de esgoto.

5 - Das Ligações e Ramais

5.1 - As ligações de água e esgoto serão atendidas mediante solicitação do interessado, se houver viabilidade técnica e, nos casos de imóvel locado, mediante a anuência do proprietário.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

5.1.1 - O Prestador poderá recusar a ligação se as instalações intra-domiciliares do imóvel não garantirem as condições técnicas exigidas, ou que puderem prejudicar o funcionamento do sistema público de água e esgoto ou ainda ser causa de contaminação da água nas canalizações da rede pública.

5.1.2 - A impossibilidade de garantir a pressão de carga mínima no ramal de água ou a declividade mínima do ramal de esgoto ou ainda a regularidade do serviço por qualquer causa técnica, é condição de inviabilidade técnica de atendimento ao pedido de ligação.

5.2 - A ligação de água consistirá do ramal de água até a testada do imóvel, do padrão de entrada, com hidrômetro ou limitador de consumo, eventual extensão de rede e o cadastro comercial.

5.2.1 - Previamente à ligação de água o usuário deverá preparar e desinfetar as instalações Intra-domiciliares de água de acordo com as normas do Prestador.

5.3 - A ligação de esgoto consistirá no ramal até a testada do imóvel, caixa de inspeção, eventual extensão de rede e o cadastro comercial.

5.4 - As ligações de água e de esgoto e suas eventuais extensões de rede ou ramais necessárias, bem como futuras re-locações ou substituições de ramais, solicitadas pelo usuário, serão cobradas do usuário pelos preços definidos pelo titular.

5.4.1 - A restauração de muros, passeios, calçadas ou revestimentos, internos ao imóvel, para execução de qualquer ligação ao sistema público de água e esgoto correrá por conta do usuário.

5.5 - Todo ramal deverá obrigatoriamente conter, no caso de esgoto, a caixa de inspeção e;



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

no caso de água, o padrão de entrada com registro de montante e hidrômetro ou limitador de vazão, sendo a definição do padrão de entrada e caixa de inspeção de competência exclusiva do Prestador.

5.5.1 - Nos ramais de água que, na data de entrada em vigência deste regulamento, não dispuser de padrão de entrada com hidrômetro ou limitador de vazão, ao Prestador deverá instalar e cobrar o preço a ser definido pelo Titular.

5.6 - O dimensionamento, especificação, instalação, operação e manutenção do ramal de água ou esgoto, são de competência e responsabilidade exclusiva do Prestador.

5.6.1 - O ramal de esgoto deverá operar por gravidade, com declividade mínima conforme norma técnica, sendo que, o assentamento de ramal de esgoto de um imóvel, através de terreno de outro imóvel, somente poderá ser feito quando houver conveniência técnica e autorização judicial para servidão de passagem, por onde passará o ramal.

5.6.2 - O abastecimento de água e a coleta de esgoto de uma única economia poderá ser feita por mais de um ramal, bem como duas ou mais economias construídas no mesmo lote poderão ser atendida pelo mesmo ramal, quando houver conveniência técnica, a critério exclusivo do Prestador.

5.7 - A ligação de água será suspensa por corte no ramal nos casos de ruína, demolição, incêndio ou interdição judicial, independentemente de solicitação do usuário.

5.8 – O custo da ligação será por conta do usuário



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

6 - Das Instalações Intra-domiciliares

6.1 - O usuário deverá providenciar as instalações intra-domiciliares de acordo com este Regulamento, tendo o direito a orientação técnica do Prestador.

6.2 - As instalações intra-domiciliares de água e esgoto serão construídas, operadas, mantidas e conservadas pelo usuário, por sua conta e expensas, não cabendo ao Prestador nenhuma responsabilidade quanto às mesmas.

6.3 - O usuário será responsabilizado pelos danos causados ao sistema público de água e esgoto em razão de defeito interno em suas instalações ou mau uso dos ramais, especialmente se ocorrer à rede coletora qualquer tipo de objeto que venha prejudicar a eficiência da mesma.

6.4 - O usuário é obrigado a reparar ou substituir no prazo que lhe for fixado, qualquer canalização ou aparelho hidro-sanitário que estiver defeituoso e puder ocasionar a contaminação da água oriunda do sistema público.

6.5 – O reservatório de água, caso existente no imóvel, deverá ser protegido, coberto, estanque e localizado onde possa permitir a sua limpeza, a qual deve ser semestral.

6.6 - É vedado ter na instalação domiciliar ou no ramal:

- a) derivação da instalação para suprir outro imóvel ou economia;
- b) a conexão da instalação domiciliar provida com água do sistema público, com canalização alimentada por água de outra procedência;
- c) o despejo de águas pluviais nos ramais ou rede coletora de esgoto;
- d) equipamento de bombeamento direto no ramal.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

6.7 - O Prestador exigirá dos usuários (posto de lavagem de veículo ou grandes consumidores) a instalação de coluna ou caixa piezométrica antes do reservatório subterrâneo, sempre que julgar necessário.

6.8 - Os postos de serviços de lavagem de veículos, montadoras, oficinas mecânicas ou outros estabelecimentos que trabalhem com óleo lubrificante ou outro tipo de óleo, deverão fazer suas instalações de esgotamento sanitário providas de “caixa de areia” e “caixa de separação de óleo” antes dos efluentes serem lançados na rede pública coletora de esgoto.

6.9 - O lançamento de efluentes industriais no sistema público de esgoto deverá satisfazer às prescrições técnicas estabelecidas pelo Prestador e às normas técnicas do Órgão Estadual de Meio Ambiente.

6.10 - É vedado lançar na rede ou ramal de esgoto:

- a) águas pluviais;
- b) materiais graxos, como gordura vegetal ou animal;
- c) derivados de petróleo, como óleos, graxas, combustíveis e outros;
- d) tintas, corantes ou qualquer produto tóxico que interfira em processo de tratamento biológico de esgotos;
- e) resíduos sólidos de qualquer natureza que possam causar obstrução na rede coletora ou paralisar equipamentos.

6.11 - É obrigação do usuário cientificar o órgão competente quanto a existência e uso de fonte alternativa de fornecimento de água.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

7 - Do Hidrômetro e Limitador de Vazão

7.1 - O controle do consumo de água de uma ligação será efetuado por equipamento do tipo hidrômetro ou limitador de vazão.

7.2 - O hidrômetro ou limitador de vazão será instalado no padrão de entrada do ramal, em local de fácil acesso, com proteção adequada construída e custeada pelo usuário, sendo de competência exclusiva do Prestador a especificação do hidrômetro, limitador de vazão, padrão de entrada e caixa de proteção.

7.2.1 - O hidrômetro e limitador de vazão são bens Públicos que integram o sistema público de água e esgoto, sendo o usuário responsável pelo equipamento de seu ramal, respondendo na forma de fiel depositário do mesmo.

7.3 – A manutenção dos hidrômetros ou limitadores de vazão é responsabilidade do Prestador, cabendo ao mesmo ou seu preposto, instalar, reparar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de vazão, bem como quebrar e substituir os respectivos lacres, sendo vedada a intervenção do usuário ou de terceiros nesses atos.

7.3.1 - O usuário será responsável pelas despesas de reparação das avarias conseqüentes da intervenção indébita bem como provenientes da falta de proteção do padrão de entrada, hidrômetro ou limitador de vazão, que serão cobrados pelos preços específicos a serem definidos pelo Titular.

7.3.2 - Os hidrômetros avariados deverão ser trocados, entendendo-se estes como aqueles apresentarem erro de medição superior a 5% na vazão nominal; estiver sem o lacre do aparelho; ou tenha sua instalação adulterada por qualquer motivo comprovado; ou não possibilitar clara leitura pelo visor.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

7.4 - É direito do usuário solicitar a aferição do hidrômetro instalado no seu ramal, devendo arcar com o preço específico a ser definido pelo Titular no caso de constatar o funcionamento normal do aparelho.

8 - Serviços Complementares e Atendimento

8.1 - O atendimento ao usuário será no horário comercial, com mínimo tempo de espera, devendo haver cortesia, objetividade e presteza no atendimento, em local de fácil acesso e ambiente adequado.

8.2 - Excetuando o que for estritamente indispensável todo o processo de atendimento deverá estar disponível para o usuário por via de telefone, devendo o Prestador dispor de sistema de atendimento emergencial ao usuário a ser aprovado pela Fiscalização.

8.3 - Os serviços complementares disponibilizados aos usuários deverão ser prestados por solicitação do usuário, com prévia informação dos preços, prazo de atendimento, forma de medição e de pagamento, atendendo aos prazos máximos definidos na tabela anexo 1.

8.4 - É obrigação do Prestador garantir a atualidade, detalhamento, sigilo e confiabilidade do "Cadastro Comercial", contendo os dados cadastrais da ligação, do imóvel e do usuário, devendo ser informatizado e factível de fiscalização, garantindo o registro histórico de consumo dos últimos 12 meses de cada ligação.

8.5 - Toda solicitação, execução e resultado de serviço complementar, bem como qualquer tipo de reclamação de usuário, deverá ser registrada, sem que para isto haja burocracia a ser processada pelo usuário.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

9 - Da Medição

9.1 - O fornecimento de água no período de um mês é denominado Consumo, sendo este medido ou estimado, na unidade inteira de metro cúbico (m³).

9.2 – Para o consumo medido será instalado hidrômetro no ramal do usuário e o consumo será obtido através da leitura periódica do registro do hidrômetro, sendo o consumo mínimo mensal por economia, para efeito de faturamento, de 10 (dez) m³.

9.2.1 – Para os imóveis com fonte própria de abastecimento o consumo mínimo mensal por economia, para efeito de faturamento, é de 15 (quinze) m³.

9.2.2 - Na impossibilidade de leitura do hidrômetro, por qualquer motivo, o consumo mensal de água será igual à média aritmética do consumo de água dos 12 (doze) últimos meses, até que se possa efetuar a leitura correta, compensando as estimativas anteriores.

9.3 – Em casos excepcionais de ausência de medidores o consumo poderá ser estimado em função do consumo médio presumido, com base em atributo físico do imóvel ou outro critério que venha a ser adotado, a ser definido pelo Titular.

9.4 – Para fins de faturamento o volume de esgoto será igual ao consumo de água acrescido do volume proveniente de fonte alternativa de abastecimento medido ou estimado.

9.5 - Nos casos de avarias intencionais nos hidrômetros ou limitadores de vazão, desvio paralelo ao equipamento (by-pass) e/ou instalação de aparelho que vicie ou altere a característica do equipamento, será cobrada multa específica e duas vezes o consumo estimado, mais a diferença de doze meses de consumo de água e esgoto, tendo como base o consumo estimado menos o consumo real nos últimos doze meses.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

9.6 – Na hipótese de ocorrer consumo elevado em relação à média mensal de água, sem justificativa (vazamentos não visíveis na intra-domiciliar), confirmado após vistoria e sua normalização, o consumo no mês registrado será re-faturado de acordo com a média normal dos últimos 12 meses (menos o consumo registrado do mês fora do normal), devendo o usuário solicitar dentro dos prazos previstos na Lei 8.078 de 11/09/1990, capítulo “Dos Direitos do Consumidor”, Seção IV, artigo 26.

9.7 - Os Serviços Complementares serão medidos na unidade referente a cada serviço, no mês que se efetuar o serviço.

10 - Das Categorias das Ligações

10.1 - As ligações ao sistema público de água e esgoto e respectivas economias, para efeito de aplicação das tarifas de água e esgoto, são classificadas por categorias denominadas “Social”, “Residencial”, “Comercial”, “Industrial” e “Poder Público”.

10.2 - Compete ao Prestador, mediante cadastro do imóvel e verificação de sua utilização, determinar a categoria da economia e ligação, bem como estabelecer o número de economias e efetuar triagem para efeito de consumo.

10.3 - Serão enquadrados na categoria Social apenas imóvel residencial unifamiliar, que atenda os seguintes critérios:

- a) o imóvel ter característica de casa popular e área construída menor que 60m²;
- b) não possuir fonte alternativa de abastecimento;
- c) possuir renda familiar de até um salário mínimo;



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

d) ter consumo per capita diário de no máximo 80 litros por habitante.

10.3.1 – No caso de impossibilidade técnica de se comprovar a renda familiar para o enquadramento na tarifa social o imóvel deverá estar enquadrado na Classe “E” ou “D” de acordo com o Critério de Classificação Econômica Brasil da Associação Nacional de Empresas de Pesquisa – ANEP;

10.3.1 - Para ser enquadrado na categoria “Social” o usuário deverá estar adimplente com o serviço público de água e esgoto, ou caso esteja inadimplente efetuar acordo para pagamento dos débitos, bem como comprovar anualmente a sua condição de enquadramento na categoria “Social”, sob pena de desenquadramento automático.

10.3.2 - O cadastro dos usuários da categoria “Social” será elaborado pelo Prestador, com validade de 1 (um) ano, e atualizado periodicamente pelo Prestador.

10.4 - Todas as ligações não enquadradas na categoria “Social” e que abasteçam economias residenciais serão enquadradas na categoria “Residencial”.

10.4.1 - Para o enquadramento de ligações e economias nas demais categorias será utilizada a classificação adotada pelo IBGE.

10.4.2 - A ligação do imóvel que contiver economias de diferentes categorias será considerada mista, com medição dividida entre as economias abrangidas e cada qual faturada de acordo com a regra da categoria específica.

10.4.3 – No caso de domicílio que envolva residência unifamiliar que possa ser enquadrada na tarifa social, com um comércio ou serviço que sirva de fonte de renda para esta família, aplicar-se-á à economia comercial a tarifa social.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

10.4.3 - Na ligação para imóvel em construção será considerada uma única economia, na categoria referente à função prevista para o imóvel no projeto básico e, na falta deste, na categoria residencial.

10.4.4 - A ligação para atender a instalações de utilidade pública, tal como chafariz, praças, banheiros públicos, etc., terá a categoria Pública e o usuário será o órgão que solicitou a ligação.

11 - Das Tarifas Públicas

11.1 - A cobrança dos serviços públicos de água e esgoto é entendida como instrumento de justiça social; de controle do uso do recurso hídrico e; de viabilidade econômico-financeira do serviço público de água e esgoto, se dando através de tarifas e preços.

11.2 - A estrutura tarifária que define o valor do m³ de água, coleta de esgoto e tratamento de esgoto, por categoria e faixa de consumo mensal e; os preços dos serviços complementares e demais direitos de cobrança são definidos pelo titular.

11.3 - As tarifas e preços dos serviços serão mantidas atualizadas e adequadas às necessidades dos serviços através de reajustes e revisões.

11.4 - O reajuste será anual e automático, de acordo com a metodologia de cálculo a ser definida pelo Titular, considerando a variação dos principais itens no custo dos serviços e suas respectivas incidências.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

11.5 - As revisões das tarifas e preços ocorrerão sempre que necessárias, sendo instituída por ato do Poder Executivo Municipal, com 30 (trinta) dias antes de sua vigência, após prévia análise do ENTE REGULADOR, nos termos previstos no CONTRATO.

11.6 - É vedada a prestação gratuita de serviço público de água e esgoto, bem como tarifas ou preços reduzidos para quaisquer fins, salvo nos casos previstos em lei ou neste regulamento.

11.6.1 - Para ligações não residenciais que tenham demanda de água acima de 200 m³/mês poderão ser firmados contratos específicos de fornecimento, com tarifas especiais na faixa acima de 100 m³/mês, desde que tal fato seja aprovado pela fiscalização e que atenda ao objetivo de promover o desenvolvimento do município sem afetar o serviço público de água e esgoto.

11.6.2 - No caso de ligações industriais cujos efluentes de esgoto não atendam as prescrições técnicas estabelecidas pelo Prestador, poderão ser firmados contratos específicos de tratamento, com tarifas majoradas com base na carga poluidora do efluente, conforme critérios a serem aprovados pelo Titular.

11.6.3 - Os casos de comprovada insolvência ou incapacidade de pagamento do usuário, com o devido atestado emitido pela Assistência Social do Município, serão tratados isoladamente, podendo o Prestador dar solução ou o Titular assumir a responsabilidade de parte ou totalidade do débito do usuário carente, desde que com a ciência e aval do Conselho Municipal de Saneamento.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

12 - Do Faturamento e Cobrança

12.1 - O faturamento do serviço público de água e esgoto se dará por Nota Fiscal ou Fatura, documento este denominado simplesmente por “Conta”, devendo ser emitida, mensalmente, uma única Conta por ligação.

12.1.1 - No caso de parcelamentos de débitos poderão ser emitidas Contas adicionais ou, o valor mensal do parcelamento ser incluso na Conta mensal dos serviços.

12.3 - Será faturado mensalmente de todas as ligações ativas de água o fornecimento de água e; de todas as ligações à rede de esgoto a coleta e tratamento de esgoto.

12.3.1 - Nas ligações com mais de uma economia o cálculo do faturamento se dará por economia, dividindo-se o consumo da ligação pelo número de economias por ela abastecidas, respeitando o consumo mínimo definido no item 9.2 e 9.2.1, somando-se os faturamentos de todas as economias para fins de emissão da Conta da Ligação.

12.4 - O valor a ser cobrado, pelo fornecimento de água, coleta de esgoto e tratamento de esgoto, por economia, será o resultante do somatório dos produtos das multiplicações da respectiva tarifa por metro cúbico pelo seu consumo, em cada faixa de consumo da estrutura tarifária, respeitada a categoria da economia.

12.5 - O valor a ser cobrado, referente aos serviços complementares e demais direitos de cobrança, será igual ao produto da quantidade medida no mês pelo preço unitário, referente a cada serviço, respeitada a categoria da ligação.

12.6 - Na Conta deverá estar discriminado o valor referente ao fornecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, serviços complementares e direitos (discriminados por tipo de serviço e/ou direito), as multas e juros, bem como o total.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

12.6.1 - Na Conta deverá constar obrigatoriamente a razão social do Prestador e seu CNPJ/MF, a identificação e endereço do usuário; a data de emissão e vencimento; o histórico de consumo do usuário; bem como dados para que o usuário possa contatar o Prestador para solicitação de serviço, reclamação e questionamento do valor da Conta.

12.6.2 - O usuário poderá optar pela emissão de Conta agrupando várias ligações que estejam sob sua responsabilidade, bem como pelo endereço de entrega diferente do endereço da ligação, desde que seja dentro da área do Município.

12.7 - As Contas devem ser processadas em períodos mensais, sendo que o prazo de pagamento entre a data da emissão e vencimento não poderá ser inferior a 10 (dez) dias; bem como o prazo entre a data de apresentação e do vencimento não poderá ser inferior a 7 (sete) dias.

12.8 - É direito do usuário optar pela data de vencimento da Conta, devendo ao Prestador disponibilizar no mínimo 8 (oito) opções de datas no mês.

12.9 - As Contas poderão ser pagas no sistema de arrecadação montado pelo Prestador ou, por opção do usuário, em instituições, públicas ou privadas, definidas pelo Prestador.

12.9.1 - Ao Prestador terá o direito de cobrar o custo decorrente da arrecadação no caso de opção do usuário de pagamento que não seja no sistema de arrecadação montado pelo Prestador, cujo valor deverá ser pré-informado ao usuário, devendo tal fato constar do contrato de adesão.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

12.10 - O não pagamento da Conta até a data de vencimento implicará em direito de cobrança de multa de 2% (dois por cento), acrescidos de juros de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária, valores estes que poderão ser inclusos na conta seguinte.

12.11 - O fornecimento de água será suspenso, desde que com prévio aviso de 15 (quinze) dias, quando ocorrer atraso no pagamento da Conta.

12.11.1 - O aviso de suspensão por inadimplência poderá ser incluso na Conta mensal, sendo considerado recebido com a entrega da Conta.

12.12 - A falta de faturamento ou cobrança da Conta não isenta o usuário do pagamento dos débitos decorrentes do serviço de água e esgoto, qualquer que seja a época em que tenham sido devidos, observados os prazos legais de prescrição.

12.13 - O proprietário do imóvel é o responsável final pelo pagamento de quaisquer débitos vinculados ao serviço público de água e esgoto, independentemente de ter sido o usuário outra pessoa, física ou jurídica.

12.14 - As reclamações sobre os valores das Contas deverão ser feitas ao Prestador, que verificado faturamento indevido, deve ser recalculada imediatamente, dando novo prazo para pagamento.

12.14.1 - O questionamento pelo usuário do valor da Conta ou a solicitação de segunda via não susta o direito de cobrança de multa e juros por atraso no seu pagamento.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

12.15 - Nas ligações provisórias ao sistema público de água e esgoto, tais como feiras, circos e similares, o usuário interessado deverá estabelecer um contrato de demanda de todos os serviços de água e esgoto, pagando antecipadamente o valor do mesmo, além do custo das ligações ao sistema público de água e esgoto.

12.16 - É direito do usuário solicitar a suspensão temporária da ligação, para o que será efetuado por corte no cavalete, sendo que, enquanto cadastrada a ligação e não suspensa a pedido do usuário o serviço público de água e esgoto será cobrado na forma prevista neste Regulamento.

12.16.1 - A re-ligação da ligação suspensa a pedido do usuário é serviço complementar, a ser cobrado do usuário.

13 - Da suspensão do Fornecimento

13.1 - Não é considerada descontinuidade de serviço a sua interrupção devido a situação de emergência, inclusive força maior e caso fortuito ou após prévio aviso quando motivadas por razões de ordem técnica ou segurança das instalações, ou ainda devido a situação de inadimplência e/ou infração do usuário.

13.2 - Todas as interrupções no serviço desde que passíveis de planejamento e programação deverão ser informadas com antecedência aos usuários, utilizando-se dos meios de comunicação disponíveis.

13.3 – O Prestador deverá suspender o fornecimento de água para os imóveis, quando essa utilização vier a prejudicar o funcionamento do sistema público de abastecimento de água ou ser causa de contaminação da água nas canalizações da rede pública.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

13.4 - A suspensão do fornecimento poderá ser por “corte” no cavalete, através de qualquer dispositivo que impeça a passagem de água pelo cavalete ou; “corte” do ramal, através de seccionamento da tubulação do ramal, ou retirada parcial ou completa deste.

13.4.1 - O corte do ramal poderá ser adotado, a critério exclusivo do Prestador, quando o usuário não permitir o acesso ao cavalete ou burlar de qualquer forma o corte no cavalete, bem como quando, após a ação do corte no cavalete, a inadimplência do usuário persistir por 60 (sessenta) dias da data do corte no cavalete

13.4.2 - Todo e qualquer corte no ramal implicará na supressão da ligação e conseqüente descadastramento do usuário do sistema público de água e a retirada do hidrômetro do imóvel, devendo o usuário que solicitar o restabelecimento do fornecimento de água, além de comprovar ter quitado débitos anteriores, pagar o valor de uma nova ligação de água.

13.5 - O fornecimento de água à ligação cortada deverá ser restabelecido no prazo máximo de 24 horas, contado da data da regularização do fato que acarretou a suspensão, sendo direito do Prestador cobrar do usuário o valor de re-ligação, a ser definido pelo Titular.

14 - Das Infrações e Multas

14.1 - Constituem infrações, sujeitas a suspensão do fornecimento de água, sem prévio aviso por corte no cavalete, bem como ao pagamento de multas (MB), que são direitos do Prestador, os seguintes atos praticados pelos usuários:



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

- a) Violação de lacre de corte (5 MB);
- b) Qualquer adulteração do hidrômetro ou limitador de vazão, inclusive seus lacres (5 MB);
- c) Derivação de instalação intra-domiciliar para suprir outro imóvel e ou qualquer outra irregularidade na instalação intra-domiciliar que possa prejudicar o sistema público de água e esgoto (2 MB). A suspensão só ocorrerá e a multa só é devida após prazo mínimo de 30 (trinta) dias para que o usuário possa sanar a irregularidade;
- d) Lançamentos vetados no ramal de esgoto ou em qualquer parte do sistema público de esgoto (8 MB);
- e) Ligação clandestina ou derivação de um ramal de água antecedendo o hidrômetro ou limitador de vazão (7 MB);
- f) Intervenção no sistema de água e esgoto, inclusive ramais (4 MB).

14.1.1 - O valor da multa base (MB) é o equivalente a conta mínima referente aos serviços de água mais o esgoto, respeitada a categoria do usuário.

14.1.2 - A exceção da infração relacionada no item “c” acima, todas as demais são consideradas crimes contra o patrimônio público, e serão tratados na forma legal.

14.2 - A re-ocorrência na infração ensejará o corte do ramal e conseqüente descadastramento do sistema público de água e esgoto.

14.2.1 - A cobrança da multa e a diferença de consumo ocorrerá após a notificação do usuário, devendo ser lançada no mês subsequente à notificação, devendo ser em separada da Nota Fiscal ou Fatura do serviço público de água e esgoto e o seu pagamento não elide plenamente a irregularidade ficando o infrator obrigado a regularizar as obras ou instalações que estiverem em desacordo com o disposto neste Regulamento.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

14.3 - É assegurado ao infrator o direito de recorrer da multa no prazo de 10 (dez) dias contados do recebimento da notificação, devendo encaminhar o recurso ao Prestador que deverá analisá-lo e emitir parecer. No caso de supressão total, o infrator terá de entrar com recurso judicial.

15 - Critérios e Avaliação da Prestação do Serviço Adequado

15.1 - O serviço adequado é aquele que atende às condições de continuidade, generalidade, regularidade, atualidade, eficiência, segurança e cortesia, fatores que serão acompanhados e avaliados de acordo com os critérios, parâmetros, indicadores e fórmulas definidas neste regulamento.

15.2 - O serviço prestado será avaliado como adequado se cumprir as metas quantitativas e temporais, definidas pelo Titular dos serviços, referentes aos indicadores relacionados no anexo 2, bem como demais disposições deste tópico.

15.3 - O critério de continuidade pressupõe que o serviço público deve ser prestado de forma contínua e que toda e qualquer descontinuidade de atividade, total ou parcial, o Prestador deve efetuar seu registro e notificar à fiscalização e ao órgão de Vigilância Sanitária, respeitadas as disposições relativas ao item 13.1 (suspensão do abastecimento).

15.4 - A condição de regularidade pressupõe a garantia do fornecimento de água ininterrupto na quantidade necessária, bem como coleta e afastamento de esgoto sem extravasamento ou refluxo.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

15.4.1 - As intervenções na rede de distribuição de água para manutenção que possam causar a paralisação do fornecimento de água deverão ser realizadas de modo a não ultrapassar a 12 (doze) horas de desabastecimento.

15.4.2 - A regularidade no fornecimento de água será avaliada pela quantidade de ligações que sofreram paralisações no fornecimento de água, através do Indicador de Regularidade da Água – IRA.

15.4.3 - A regularidade no esgotamento sanitário será avaliada pela quantidade de ligações que sofreram com extravasamento de esgotos, através do Indicador Regularidade de Esgoto - IRE.

15.5 - A condição de generalidade pressupõe a disponibilidade do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário a toda a população urbana, sendo avaliado pelos indicadores de atendimento com fornecimento de água - IAA e esgotamento sanitário - IAE:

15.6 - A condição de atualidade pressupõe na garantia de que a capacidade dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário seja adequada para o atendimento à demanda por serviços, bem como da modernidade das técnicas, equipamentos e instalações.

15.6.1 - A modernidade das técnicas implica em utilização de tecnologia adequada à realidade do sistema, devendo o Prestador manter-se atualizado com relação a novas tecnologias de processos, analisando a sua adequabilidade e viabilidade de implementação no sistema público de água e esgoto.

15.6.2 - A modernidade dos equipamentos e instalações implica na adequada manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e instalações, devendo o Prestador realizar as manutenções preventivas na periodicidade requerida, e efetuar a manutenção corretiva



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

sempre que necessário, devendo todos os bens públicos que compõem o sistema público de água e esgoto estarem contabilizados com as depreciações registradas.

15.6.3 - A avaliação do critério de atualidade se dará pela avaliação periódica de auditoria técnica independente, aprovada pelo Titular, com ônus assumido pelo Prestador, que certificará o atendimento a este critério, bem como pelo Índice de Hidrometria.

15.7 - A condição de eficiência pressupõe na prestação do serviço público adequado com o menor dispêndio de recursos ambientais possíveis, sendo avaliada pelo Índice de Perdas de Água - IPA e Índice de Tratamento de Esgotos – ITE.

15.8 - A qualidade da água distribuída deverá ser certificada através de laudos de ensaios que acusem o atendimento às Portarias em vigor do Ministério da Saúde e demais normas oficiais da autoridade sanitária estadual e municipal, quanto às características físico-química e bacteriológica, na quantidade e periodicidade requeridas pelas normas.

15.8.1.- No caso de avaliação da potabilidade da água como “não potável” a causa deverá ser identificada e o Prestador deverá estabelecer, em conjunto com os demais agentes envolvidos, o programa de ações para sanar o problema, incluindo nestes, os respectivos prazos e responsabilidades relativas a cada ação.

15.9 - A qualidade do tratamento de esgotos deverá ser certificada através de laudos de ensaios que acusem o atendimento à legislação e normas dos órgãos competentes, quanto às características na quantidade e periodicidade requerida pelas mesmas.

15.10 - A eficiência no atendimento ao usuário pressupõe um atendimento ágil e objetivo na solução dos problemas dos usuários (solicitações ou reclamações), com cortesia e mínimo tempo de espera, sendo avaliada através do Indicador de Eficiência no Atendimento – IEA



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

15.11 - A condição de segurança pressupõe a garantia da segurança patrimonial dos bens que compõem o sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como da segurança de funcionários e terceiros, devendo o prestador fazer a cobertura por seguro dos bens do sistema público de água e esgoto sob sua responsabilidade, bem como realizar suas atividades atendendo as recomendações e exigências das normas relativas a segurança do trabalho, condições que serão avaliadas periodicamente pela fiscalização.

15.11.1 - O Prestador é obrigado e fica autorizado a paralisar a operação do sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário se tal ação for necessária para resguardar a integridade do patrimônio público ou de pessoas, devendo a paralisação ser registrada e previamente informada a fiscalização, excetuando-se os casos de emergência o qual deve ser registrado posteriormente com o detalhamento dos motivos justificadores da paralisação.

16 - Das Disposições Gerais

16.1 - Os casos omissos ou dúvidas que surgirem na aplicação deste Regulamento será resolvido pelo Titular.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

Anexo 1 - Serviços Complementares

Tabela de Prazos Máximos dos Serviços Complementares

SERVIÇO	Dias Úteis	
	Água	Esgoto
Análise da viabilidade da ligação	1	3
Execução, relocação ou substituição de Ramal	5	5
Extensão adicional de rede ou ramal	15	15
Desobstrução de ramal de esgoto	--	1
Aferição ou substituição de hidrômetro ou limitador de consumo	2	--
Concerto ou substituição de padrão do ramal de água	2	--
Fornecimento de Água por Pipa e Limpeza de Fossa	1	3
Vistoria de instalação domiciliar	3	3
Alteração cadastral ou segunda via de Conta	Imediata	--
Aprovação de projeto de loteamento ou conjunto habitacional	45	45
Análises laboratoriais de água ou esgoto (vide obs)	5	5
Re-ligação de água cortada	1	--

Obs: (1) – acrescida do prazo de laboratório necessário



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

Tabela de Preços dos Serviços Complementares

TARIFA DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO			
Nº	SERVIÇOS COMPLEMENTARES	CÓDIGO	VALOR
1	Ligação de água sem hidrômetro – ¾” ou 1”	A1	56 X TRA
2	Ligação de água sem hidrômetro – 1.1/2” ou 2”	A2	60 X TRA
3	Colocação de hidrômetro - ¾”	A3	07 X TRA
4	Colocação de hidrômetro – 1”	A4	08 X TRA
5	Colocação de hidrômetro – 1.1/2”	A5	14 X TRA
6	Colocação de hidrômetro – 2”	A6	25 X TRA
7	Conserto no cavalete	A7	14 X TRA
8	Conserto no ramal – 20mm (Passeio s/ pavimento)	A8	31 X TRA
9	Deslocamento de ramal	A9	34 X TRA
10	Substituição de cavalete e ramal	A10	34 X TRA
11	Substituição de registro do cavalete	A11	14 X TRA
12	Corte de ramal (à pedido)s/ reposição de pavimento	A12	50 X TRA
13	Aferição de hidrômetro no local	A13	21 X TRA
14	Aferição de hidrômetro com remessa ao fabricante	A14	51 X TRA
15	Religação no cavalete por solicitação	A15	29 X TRA
16	Religação no ramal por solicitação	A16	43 X TRA
17	Venda de caminhão pipa para terceiros	A17	15 X TRA
18	Taxa de emissão de 2ª. Via de conta	A18	01 X TRA
19	Leitura eventual de hidrômetro	A19	02 X TRA
20	Vistoria domiciliar (até duas economias)	A20	15 X TRA
21	Reaviso de débito	A21	03 X TRA
22	Alteração cadastral (no escritório)	A22	01 X TRA
23	Alteração cadastral (com visita)	A23	04 X TRA
24	Emissão de certidão negativa	S1	01 X TRA
25	Aprovação de projetos de água	S2	129 X TRA
26	Desobstrução de ramal de esgoto	E1	60 X TRA
27	Deslocamento de ramal de esgoto	E2	60 X TRA
28	Substituição de ramal de esgoto	E3	60 X TRA
29	Ligação de esgoto (até 10,0m) – 4” – Residencial	E4	60 X TRA
30	Ligação de esgoto (até 10,0m) – 4” – Comercial	E5	60 X TRA
31	Ligação de esgoto (até 10,0m) – 6” – Residencial	E6	60 X TRA
32	Ligação de esgoto (até 10,0m) – 6” – Comercial	E7	60 X TRA
33	Aprovação de projetos de esgoto	S3	129 X TRA



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

Anexo 2 – Indicadores de Serviço Adequado

Os indicadores de serviço adequado são calculados com as fórmulas abaixo:

- Índice de Regularidade na Água $IRA = (1 - \sum (L_{AI} \cdot D_i) / (90 \cdot L_A)) / 0,97$
- Índice de Regularidade no Esgotamento $IRE = (1 - \sum (L_{EI} \cdot N_i) / (90 \cdot L_E)) / 0,97$
- Índice de Atendimento com Água $IAA = L_A / L_T$
- Índice de Atendimento com Esgoto $IAE = L_E / L_T$
- Índice de Hidrometria $IH = L_H / L_A$
- Índice de Perdas de Água (m³/lig)..... $IPA = (V_P - V_M) / (90 \cdot L_A)$
- Índice de tratamento de Esgoto $ITE = L_{ET} / L_E$
- Índice de Eficiência no Atendimento $IEA = (1 - X / (90 \cdot L_A)) / 0,95$

Os Significados das variáveis das fórmulas acima são:

- L_A = Total de ligações do Sistema de Água
- L_{AI} = Total de ligações de água do setor de distribuição “i”
- L_E = Total de Ligações do sistema de Esgotamento Sanitário
- L_{EI} = Total de ligações de esgoto da bacia de coleta “i”
- L_{ET} = Total de ligações de esgoto cuja coleta seja encaminhada unidade de tratamento
- L_H = Ligações de água hidrometradas ou com dispositivo limitador de consumo
- L_T = Total de imóveis urbanos do município (vide obs 3)
- D_i = Quantidade de eventos de desabastecimento por mais de 6 horas consecutivas ocorridos no setor de distribuição “i”, nos últimos 3 meses, inclusive repetições. (vide obs 1)
- N_i = Quantidade de eventos de extravasamentos ocorridos na bacia coletora “i” nos últimos 3 meses, inclusive repetições. (vide obs 2)
- V_P = Volume produzido nos últimos 3 meses (vide obs 4)



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA
CONSELHO GESTOR DAS PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

- V_M = Volume Micromedido nos últimos 3 meses
- X = Quantidade de eventos nos últimos 3 meses cujo tempo de espera para atendimento tenha ultrapassado a 30 minutos, ou que o prazo para execução do serviço solicitado tenha ultrapassado o prazo máximo definido no regulamento, ou ainda que resulte em opinião claramente negativa dos usuário, quanto ao atendimento recebido.

Observações:

(1) Para fins de cálculo deste indicador serão considerados todos os tipos de causas de falta de água, exceto as devida a caso fortuito, força maior, fato de príncipe ou fato de administração; corte por inadimplência ou infração do usuário; intervenção na rede para manutenção que não ultrapassem a 6 horas e, paralisação do sistema para garantir a integridade física de “bem público”.

(2) Para fins de cálculo deste indicador serão considerados todos os eventos de refluxo e extravasamento, decorrentes ou não de reclamação de usuário, excetuando aqueles que não sejam imputáveis a Prestadora, referentes a obstrução devido a má utilização pelo usuário (objeto lançado) ou falta/falha de dispositivo da instalação intra-domiciliar; obstrução devida a quebra de tubulação ou falha na união de ramal com a rede nos casos de ramais e redes que não tenham sido construídas ou recuperadas pela Prestadora; excesso de vazão devido a sub-dimensionamento de redes ou ramais ou a ocorrência de água pluviais nas redes que não tenham sido construídas ou recuperadas pela Prestadora e; causas devida a força maior, caso fortuito, intervenção no sistema para manutenção ou para garantir a integridade física do patrimônio público.

(3) Consideradas apenas os imóveis situadas no perímetro urbano do município e que estejam edificadas, deduzidas as que não foram atendidas devido a falta de interesse comprovada do usuário, ou por razões cobertas por este regulamento, ou ainda por estar no prazo especificado para realizar a ligação, conforme tabela de prazos dos serviços complementares.

(4) O volume total produzido deverá estar baseado na macro-medição de poços e ETA's