

MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA A PRESTAÇÃO DOS  
SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO

Aprovado pela Deliberação AGENERSA Nº. 115, DE 26 DE JUNHO DE 2007 – ART. 3º.

CAPÍTULO I  
NORMAS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS  
SEÇÃO I  
DA FORMA E CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 1º. O fornecimento de água potável e a coleta e tratamento de esgotos constituem serviço público que será desenvolvido de forma integral, dando-se prioridade à implantação do abastecimento de água potável ao do esgotamento sanitário.

Art. 2º. Os serviços públicos de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário serão prestados em condições que garantam sua continuidade, regularidade, qualidade e universalidade, assegurada também a sua eficiente prestação aos USUÁRIOS, bem como a proteção do meio ambiente, em conformidade com o contrato de concessão, as regras estabelecidas neste Manual e com a legislação em vigor.

§ 1º - Para os fins previstos no "caput" deste artigo, considera-se:

- I. regularidade - a prestação dos serviços em padrões satisfatórios de quantidade e qualidade e demais condições estabelecidas no termo de delegação e em outras normas técnicas pertinentes;
- II. continuidade - a manutenção, em caráter permanente e ininterrupto, da prestação dos serviços e de sua oferta à população;
- III. eficiência - a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios estabelecidos no termo de delegação e nas normas técnicas pertinentes;
- IV. segurança - a execução dos serviços sem causar prejuízos materiais ou pessoais a USUÁRIOS e/ou terceiros, bem como a garantia de qualidade e continuidade do serviço prestado;
- V. atualidade - modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, sua conservação e manutenção, com incorporação de inovações tecnológicas que assegurem a melhoria e expansão dos serviços na medida da necessidade dos USUÁRIOS e visando cumprir plenamente com os objetivos e metas estabelecidas;
- VI. generalidade - universalidade da prestação dos serviços, ou seja, serviços públicos de saneamento básico prestados a todos os tipos e categorias de USUÁRIOS;
- VII. cortesia na prestação dos serviços - tratamento aos USUÁRIOS com civildade e urbanidade, assegurando o amplo acesso para a apresentação de reclamações e solicitação de esclarecimentos e serviços;
- VIII. modicidade - a justa correlação entre os encargos da delegação, a remuneração da CONCESSIONÁRIA e a contraprestação pecuniária paga pelos USUÁRIOS.

§ 2º - A AGÊNCIA REGULADORA deverá aprovar ou promover, conforme o caso, as alterações a serem feitas na presente regulamentação.

§ 3º - A CONCESSIONÁRIA deverá operar os serviços com efetivo controle de perdas físicas e eficiência administrativa, operacional e comercial a fim de garantir uma redução de custos. 1

Art. 3º. Os sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão operados de forma que seja possível a distinção entre ambos os serviços, levando em conta, separadamente, os seguintes itens, que serão disponíveis em Sistemas de Informação Técnico-Econômica:

a) Abastecimento de Água:

- captação de água bruta;
- adutora de água bruta;
- bombeamento de água bruta;
- estação de tratamento de água;
- bombeamento de água tratada;
- adutora de água tratada;
- reservação e;
- distribuição.

b) Esgotamento Sanitário:

- coleta;
- bombeamento;
- estação de tratamento de esgoto;
- disposição final de lodo; e
- interceptores e emissários.

PARÁGRAFO ÚNICO – As informações referentes a custos de manutenção e investimentos, relativas aos itens acima listados, deverão ser disponibilizadas sob a forma de relatório técnico econômico-financeiro e dispostas no Plano de Contas da Concessionária, conforme previsão de custeio e investimentos dispostos no Contrato de Concessão, de forma a permitir uma avaliação dos mesmos.

Art. 4º. A CONCESSIONÁRIA deverá ampliar, manter, renovar e recuperar, sempre que necessário, as redes externas, ligá-las e prestar o serviço para o seu uso comum, nas condições estabelecidas no Contrato de Concessão e neste Manual, a todo imóvel habitado, seja residencial ou não, compreendido dentro das áreas servidas e de expansão, de acordo com o estabelecido no Plano de Manutenção, Melhorias e Expansão dos Serviços (PMMES), aprovados pela AGÊNCIA REGULADORA.

§ 1º - O PMMES - Plano de Manutenção, Melhorias e Expansão dos Serviços - deverá ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA, a cada dois anos, apresentados à AGÊNCIA REGULADORA, para aprovação até o mês setembro do ano anterior à data de referência e de acordo com os itens constantes no Art.3º

§ 2º - O PMMES será composto por dois planos setoriais, o Plano de Manutenção e Otimização dos Serviços e o Plano de Investimentos em Expansão dos Serviços, que deverão ser elaborados pela CONCESSIONÁRIA e aprovados pela AGÊNCIA REGULADORA, em conformidade com as normas vigentes e o contrato de concessão.

§ 3º - O Plano de Manutenção e Otimização dos Serviços deverá prever detalhadamente todos os investimentos e providências técnicas necessários para manutenção, renovação, recuperação, otimização nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas áreas já atendidas pela CONCESSIONÁRIA.

§ 4º - O Plano de Investimentos em Expansão dos Serviços deverá prever detalhadamente todos os investimentos para expansão da área de cobertura dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas áreas ainda não atendidas pela CONCESSIONÁRIA.

§ 5º - O PMMES deverá assegurar a manutenção, a melhoria do estado, rendimento, funcionamento e expansão, em toda a área outorgada em Concessão, dos sistemas necessários para a prestação do serviço. Deverá ainda possibilitar sua administração e operação eficiente e servindo ao cumprimento das normas do serviço

e outras obrigações derivadas do Contrato de Concessão e as demais legislações aplicáveis. O PMMES deverá identificar as obras e ações necessárias para alcançar as metas e normas de serviço requeridas nos prazos em que o Plano tenha determinado, no que tange às pautas fixadas no presente Regulamento.

Art. 5º. Em caso de situação de emergência, a CONCESSIONÁRIA deverá garantir o fornecimento gratuito, e nas condições adequadas da água com pressão e vazão exigidas, a todos os hidrantes, que serão operados unicamente por empregados ou prepostos da CONCESSIONÁRIA, Defesa Civil e Corpo de Bombeiros.

Art. 6º. Os despejos industriais poderão ser descarregados na rede de esgotos com o consentimento da Concessionária, sempre que exista capacidade hidráulica no sistema e desde que cumpram com as condições de qualidade fixadas no Parágrafo Quinto da Cláusula Segunda e Cláusula Quadragésima, ambas do Contrato de Concessão, bem como das disposições constantes do Capítulo II deste Manual.

## SEÇÃO II DA COBERTURA DOS SERVIÇOS

Art. 7º. Para os efeitos deste Manual estabelecem-se as definições a seguir:

- I. COBERTURA DOS SERVIÇOS é a relação percentual entre a população que tem à sua disposição serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, de acordo com as características e condições fixadas neste Manual, e a POPULAÇÃO ESTIMADA da área concedida.
- II. DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE ÁGUA OU ESGOTOS é a que ocorre em todas aquelas zonas onde existam redes de distribuição de água potável e que contem com o regime de abastecimento permanente, e/ou redes de esgotos em funcionamento cuja capacidade de escoamento permita, ainda, ligações de novos USUÁRIOS.
- III. POPULAÇÃO ESTIMADA da área concedida de uma determinada localidade, é aquela que resulte da soma da projeção, para o ano considerado, da população determinada no último Censo Nacional ou Estadual, aplicando-se-lhe a taxa de crescimento resultante do período entre os Censos precedentes e da população flutuante.
- IV. UNIDADE DE CONSUMO, considera-se como economia a unidade predial caracterizada, segundo critérios estabelecidos abaixo para efeito de cobrança de tarifa:
  - a) cada casa com numeração própria;
  - b) cada grupo de duas casas ou fração de duas com instalação de água em comum;
  - c) cada apartamento, com ocupação residencial ou comercial;
  - d) cada loja ou sobreloja com numeração própria;
  - e) cada loja e residência com a mesma numeração e instalação de água em comum;
  - f) cada grupo de duas lojas ou sobrelojas, ou fração de duas, com instalação de água em comum;
  - g) cada grupo de quatro salas, ou fração de quatro, com instalação de água em comum;
  - h) cada grupo de seis quartos, ou fração de seis, com instalação de água em comum;
  - i) cada grupo de três apartamentos de hotel ou casa de saúde, ou fração de três, com instalação própria de água;
  - j) cada grupo de dois vasos sanitários, ou fração de dois, instalados em pavimentos livres, sem caracterização de salas.

PARÁGRAFO ÚNICO - A quantidade de habitantes por moradia, ou UNIDADE DE CONSUMO DOMICILIAR, será obtida, para cada localidade concedida, da informação que resultar dos levantamentos do último Censo utilizado para se calcular a POPULAÇÃO ESTIMADA.

## SEÇÃO III METAS DE COBERTURA BÁSICA DOS SERVIÇOS

Art. 8º. As Metas de Cobertura Básica a serem cumpridas pela CONCESSIONÁRIA, encontram-se indicadas no Contrato de Concessão e Termos Aditivos

## SEÇÃO IV DO CADASTRO DE REDES E INSTALAÇÕES

Art. 9º. A CONCESSIONÁRIA deverá ter implantado um sistema informatizado do Cadastro de Redes e Instalações, com base em um Sistema de Informação Geográfica - SIG, com capacidade para receber e emitir informação gráfica, numérica e alfanumérica, com plotagem e impressão de resultados.

PARÁGRAFO ÚNICO - O sistema instalado no estabelecimento principal da CONCESSIONÁRIA, deve dispor de, no mínimo, duas estações de trabalho.

Art. 10. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar as informações gerais de cadastro, em tempo real, incorporado e processado por seu sistema.

Parágrafo único. O pessoal que vier a ser designado pela AGÊNCIA REGULADORA para operar este sistema, será treinado pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 11. O avanço das tarefas de atualização do cadastro de redes e instalações deverá realizar-se em ritmo que assegure confiabilidade nas informações geradas

Art. 12. A CONCESSIONÁRIA submeterá à aprovação da AGÊNCIA REGULADORA, o Programa de Cadastro de Redes e Instalações, que deverá ser compatível com o Sistema de Cadastro dos Bens Reversíveis, devendo conter, no mínimo:

- I. especificações do equipamento;
- II. especificações do software de base a utilizar;
- III. especificações do software de aplicação a utilizar;
- IV. especificações da base de dados relacionada a utilizar;
- V. especificações das linhas e interfaces a utilizar. Tempos esperados de resposta;
- VI. especificações dos trabalhos de campo a realizar para o levantamento de fatos em superfície;
- VII. bases do catálogo de desenho;
- VIII. nomenclatura de elementos. Atributos;

- IX. registro da informação. Falhas e avarias. Processamento estatístico. Resultados. Informação desagregada e níveis de informação. Acessibilidade a dados e informação resultante;
- X. conexões com o Cadastro de USUÁRIOS, Registros de Micromedição, Registros de Produção de Água Potável, Sistema de Macromedição e Controle de Pressões, Volumes de Esgotos, etc.;
- XI. programa tentativo de incorporação de informação em todos seus aspectos (seqüência de áreas de trabalho, formas de obtenção da informação, metodologia de incorporação de dados, etc.).
- XII. especificações preliminares das informações obtidas do cadastro e registros, com suas formas de expressão e lógica a utilizar;
- XIII. sistema de salvaguarda da informação. Repetição e Recuperação.

Art. 13. As eventuais críticas que a AGÊNCIA REGULADORA venha a fazer, quanto às especificações e programas de trabalho que lhe forem propostos pela CONCESSIONÁRIA deverão ser respaldadas em argumentos de conteúdo técnico.

Art. 14. A cada cinco anos, contados a partir do décimo ano da outorga da CONCESSÃO a CONCESSIONÁRIA, sob suas expensas, deverá propor à AGÊNCIA REGULADORA, a atualização tecnológica de software e hardware utilizados para o Cadastro de Redes e Instalações, garantindo a transferência de toda a informação incorporada, atualizada e processada

Parágrafo único. Os custos da atualização, incluindo as mudanças necessárias de software e equipamento em dependências da CONCESSIONÁRIA e da AGÊNCIA REGULADORA, bem como a capacitação do pessoal desta última, não acarretará a modificação das condições econômicas, financeiras, técnicas e legais da CONCESSÃO.

#### SEÇÃO V DO CADASTRO DE USUÁRIOS

Art. 15. A CONCESSIONÁRIA deverá ter disponível e operacional um Cadastro de USUÁRIOS das Áreas Concedidas, devidamente atualizado, contendo o registro de ligações factíveis e potenciais, objetivando otimizar os projetos de expansão de redes e aplicar corretamente o Regime Tarifário.

Art. 16. A CONCESSIONÁRIA deverá manter o Cadastro de USUÁRIOS atualizado e informatizado, cuja cópia ficará à disposição da Agência Reguladora.

§ 1º - O sistema comercial informatizado deverá possibilitar a totalização mensal dos volumes faturados por zonas e setores de abastecimento, objetivando o controle de perdas físicas. O sistema deverá ainda proporcionar todas as informações necessárias a comprovação do cumprimento das metas contratuais.

§ 2º - A CONCESSIONÁRIA informará mensalmente à AGÊNCIA REGULADORA sobre as alterações do Cadastro de USUÁRIOS, através de relatórios que deverão conter todos os elementos julgados necessários.

#### SEÇÃO VI DA DETECÇÃO DE PERDAS, MACROMEDIÇÃO E PITOMETRIA

Art. 17. A CONCESSIONÁRIA deverá ter um Programa de Controle de Perdas estabelecendo metas anuais de redução das perdas que deverão ser comunicadas à AGÊNCIA REGULADORA. Os projetos de redução de perdas deverão ser encaminhados à AGÊNCIA REGULADORA, bem como a especificação dos equipamentos utilizados nos serviços de Macromedição e Pitometria.

PARÁGRAFO ÚNICO - O sistema total de macromedição compreenderá, no mínimo, o seguinte:

- a) para Água: a medição de água bruta, água processada, água tratada/potável enviada para consumo, níveis de reservas, pressões de sucção e recalque, e vazões de bombeamento de água potável, vazões dos principais pontos do sistema, medições complementares, determinação da perda de carga em tubulações, aferição de macromedidores e pressões em pontos estratégicos do sistema tronco e rede de distribuição.;
- b) para Esgoto Sanitário: a medição de níveis operacionais das estações de bombeamento, vazões e volumes de bombeamento de esgotos, vazões afluente e efluente da estação de tratamento;
- c) sistema de comunicações e processamento da informação.
- d) os macromedidores deverão ser aferidos periodicamente através da pitometria, ou de forma mais técnica possível, admitindo-se erro até mais ou menos 5 (cinco) por cento.
- e) a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um programa de macromedição que contemple as zonas de abastecimento de forma a proporcionar um eficiente controle de perdas.
- f) a pitometria deverá possibilitar a elaboração de diagnósticos específicos sobre condições reais ou simuladas das unidades operacionais.

#### SEÇÃO VII DAS INTERVENÇÕES EM REDES

Art. 18. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar e equipar seu sistema de intervenções em redes, para permitir a melhora progressiva nos tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos USUÁRIOS e/ou terceiros prejudicados, por falhas ou avarias.

Art. 19. Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos USUÁRIOS serão medidos levando em conta o tempo real transcorrido entre a notificação à CONCESSIONÁRIA e o efetivo início das providências, por parte desta.

Parágrafo único. O tempo de realização de inspeções preliminares não será considerado para efeito de contagem do tempo.

Art. 20. Em caso de não cumprimento dos prazos estabelecidos, por motivos de ordem técnica, não imputáveis à falta de pessoal e/ou equipamento adequado, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicar, incontinenti, o fato à AGÊNCIA REGULADORA e ao reclamante, especificando claramente o tempo em que a falha será sanada e, ao mesmo tempo, assegurando que será o menor possível.

Art. 21. A CONCESSIONÁRIA deverá dar início às ações necessárias, para atender as reclamações formuladas nos seguintes tempos de resposta:

- Água Potável 9 horas
- Esgotos 6 horas.

#### SEÇÃO VIII DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 22. O relacionamento da CONCESSIONÁRIA com os USUÁRIOS será disciplinado pelo disposto neste documento e no contrato de concessão.

---

Art. 23. A CONCESSIONÁRIA deverá atender às consultas e reclamações dos USUÁRIOS, dentro dos prazos máximos, listados a seguir:

1.	Vazamento na rede:	24 horas.
2.	Vazamento no ramal predial:	12 horas no período diurno ou 20 horas, caso a solicitação tenha sido feita no período noturno
3.	Instalação de novas ligações de água (usuário factível):	5 dias.
4.	Instalação/Substituição de hidrômetros:	2 dias úteis.
5.	providências quanto à solicitação para aferição de hidrômetros :	24 horas
6.	Relocação de ramal predial:	5 dias.
7.	Providências para verificação de consumo:	48 horas
8.	Atendimento a falta d'água em logradouros	48 horas
9.	Desobstrução de coletor predial de esgoto:	24 horas
10.	Desobstrução da rede coletora de esgotos:	48 horas
11.	Instalação de novas ligações de esgoto:	120 horas
12.	Fornecimento de segunda via de contas:	48 horas
13.	Aprovação de projetos de água e esgoto para loteamento:	7 dias úteis
14.	Religação por falta de pagamento:	48 horas
15.	Religação a pedido:	24 horas
16.	Coleta para análise da qualidade da água: 24 horas. Tempo de resposta ao usuário quanto às análises físico-químicas e bacteriológica:.	3 dias
17.	Atendimento a falta d'água no imóvel:	24 horas

Art. 24. A CONCESSIONÁRIA deverá constituir, em sua área de CONCESSÃO, dependências locais especialmente destinadas ao recebimento de reclamações e consultas dos USUÁRIOS, que serão atendidos por pessoal competente e especialmente treinado para tanto.

§ 1º - A CONCESSIONÁRIA deverá constituir, no mínimo, um estabelecimento para receber reclamações e consultas dos USUÁRIOS em cada um dos Municípios de sua área de CONCESSÃO.

§ 2º - A CONCESSIONÁRIA deverá ter em todos os estabelecimentos constituídos para recebimento de reclamações e consultas dos USUÁRIOS recursos e equipamentos de maneira a dar resposta em tempo real às consultas que os mesmos formularem com referência aos seguintes assuntos:

- a) situação de seu débito com a CONCESSIONÁRIA;
- b) faturamento de serviços e regime tarifário;
- c) cortes de serviço de qualquer natureza; e
- d) reabilitação de serviço de qualquer natureza.

§ 3º - A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de um sistema para atendimento aos USUÁRIOS cadastrados, por telefone, durante as vinte e quatro horas do dia, inclusive sábados, domingos e feriados. Tal serviço deverá contar com pessoal treinado e/ou equipamento especializado que dará a devida atenção à reclamação apresentada, que será convenientemente registrada em formulários próprios, numerando cada reclamação e informando ao USUÁRIO sobre a data, hora e o número do registro da respectiva reclamação.

§ 4º - A CONCESSIONÁRIA deverá ter uma central telefônica e devidamente dimensionada em termos de troncos e de posições de atendimento, durante 24 horas.

§ 5º - Nas faturas emitidas pela CONCESSIONÁRIA, referentes aos serviços prestados, deverá constar, de forma destacada, o número telefônico do estabelecimento habilitado a receber as reclamações, bem como os horários em que o mesmo poderá prestar o atendimento.

Art. 25. No caso de ocorrer interrupção na prestação dos serviços, a CONCESSIONÁRIA deverá informar aos USUÁRIOS sobre as medidas que adotou ou irá adotar, dentro do prazo máximo de doze horas, a partir do conhecimento da ocorrência do mesmo, objetivando solucionar o problema que ocasionou o corte.

Parágrafo único. Para esse efeito, a notificação considerará a anotação da reclamação, nos termos definidos no artigo 23.

#### SEÇÃO IX DAS RELAÇÕES ENTRE A CONCESSIONÁRIA E A AGÊNCIA REGULADORA

Art. 26. A CONCESSIONÁRIA e a AGÊNCIA REGULADORA deverão estabelecer uma relação ágil e integrada que facilite o cumprimento das obrigações por ambas, definindo a sua recíproca responsabilidade, devendo, para tanto, buscar todos os meios ao seu alcance para mantê-la íntegra, durante toda a vigência do Contrato de Concessão.

Art. 27. A CONCESSIONÁRIA deverá cooperar com a AGÊNCIA REGULADORA, de modo a facilitar o cumprimento das obrigações desta última na relação com o exercício do poder de polícia e no controle da prestação dos serviços públicos de fornecimento de água e coleta de esgotos na área concedida, inclusive o controle da contaminação, compreendendo-se dentre tais obrigações:

- I. cooperar com a AGÊNCIA REGULADORA nas atribuições relativas ao cumprimento do Contrato de Concessão e suas normas complementares, por parte dos USUÁRIOS ou de terceiros;
- II. elaborar e apresentar à AGÊNCIA REGULADORA relatórios, planos, estudos e demais requisitos previstos no Contrato de Concessão, nos tempos e formas estabelecidos para cada um deles;
- III. responder, no prazo máximo de vinte dias, os pedidos de esclarecimentos sobre os relatórios anuais apresentados à AGÊNCIA REGULADORA. Tal prazo poderá ser estendido pela AGÊNCIA REGULADORA, caso a CONCESSIONÁRIA formule um pedido fundamentado.
- IV. acatar, respeitado o direito de ampla defesa, as decisões adotadas pela AGÊNCIA REGULADORA dentro da esfera de sua competência cumprindo-as dentro do prazo que lhe for estabelecido.
- V. informar à AGÊNCIA REGULADORA, em até 6 (seis) horas, fatos ou circunstâncias que necessitem a adoção, por parte desta, de providências compreendidas no âmbito de sua competência legal, especialmente no que se refere à contaminação e proteção do meio ambiente.
- VI. cooperar com a AGÊNCIA REGULADORA em eventual investigação com a finalidade de apurar o não cumprimento de suas obrigações contratuais.
- VII. permitir e cooperar nas tarefas de realização das atividades de auditoria que a AGÊNCIA REGULADORA vier a fazer em seu âmbito, para apurar o efetivo cumprimento de suas obrigações contratuais e legais.

Art. 28. A CONCESSIONÁRIA deverá ainda permitir o adequado exercício do poder de polícia, por parte da AGÊNCIA REGULADORA, no que se refere às seguintes atividades

- I. facilitar o acesso dos funcionários da AGÊNCIA REGULADORA às instalações ocupadas pelos seus subcontratados, para fiscalização de serviços que sejam objeto da CONCESSÃO.
- II. permitir que o pessoal autorizado da AGÊNCIA REGULADORA inspecione, fotografe ou filme suas dependências e instalações, verifique e faça fotocópias e retire cópias de qualquer Livro ou registros da CONCESSIONÁRIA, desde que a matéria se relacione com as atividades da CONCESSÃO, ou instrumento qualquer outro meio de prova.
- III. permitir e cooperar com pessoal credenciado da AGÊNCIA REGULADORA, para que proceda e conclua as inspeções, medições e testes em qualquer das estações e instalações ou em locais a elas relacionados.
- IV. permitir o ingresso da AGÊNCIA REGULADORA em suas dependências e instalações com pessoas e equipamentos necessários à realização de investigações e/ou inspeções.

Art. 29. A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar imediatamente à AGÊNCIA REGULADORA e à Fundação Estadual de Engenharia do Meio Ambiente - FEEMA, por meio do Serviço de Controle da Poluição Ambiental todas as situações emergenciais que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou incômodos à população, tais como: rompimento de adutoras, "by pass" em ETEs, paralisação no bombeamento de esgotos, vazamento de produtos perigosos e outros da mesma natureza.

Art. 30. A AGÊNCIA REGULADORA deverá cooperar com a CONCESSIONÁRIA facilitando o cumprimento, por parte desta, do Contrato de Concessão, levando em conta, primordialmente, os interesses dos seus USUÁRIOS, exercendo o poder de polícia, de regulação de controle e de fiscalização, sempre buscando evitar inconvenientes na continuidade da prestação dos serviços ou transtornos aos USUÁRIOS.

Art. 31. São obrigações da AGÊNCIA REGULADORA, sem prejuízo de outras legais que não se achem aqui relacionadas:

- I. colaborar com a CONCESSIONÁRIA, no que seja possível e dentro de suas atribuições, dando condições para que a mesma exerça as atividades objeto da CONCESSÃO.
- II. intervir, sempre que a CONCESSIONÁRIA solicitar, considerando a importância que representa o fornecimento apropriado de água bruta nos sistemas de abastecimento, perante a autoridade responsável pela gestão dos recursos hídricos, objetivando propor fornecimento oportuno de água bruta e minimizando as interrupções do serviço.
- III. analisar e responder, no menor prazo possível, as questões que a CONCESSIONÁRIA venha a levantar sobre qualquer aspecto relativo à CONCESSÃO.
- IV. assistir à CONCESSIONÁRIA na solução de eventuais conflitos que possam surgir em razão da remoção ou adequação de instalações existentes para as construção e exploração de obras previstas nos planos de expansão da CONCESSIONÁRIA, desde que estes tenham sido devidamente aprovados.
- V. assistir a CONCESSIONÁRIA, quando necessário, para impedir a prática de infrações que ocasionem a contaminação de cursos de água e de fontes naturais que venham a prejudicar os serviços e as instalações por ela operados, tendo em vista o previsto no Art. 54 da Lei nº 9.605/98, bem como o Art. 271 do Código Penal.
- VI. realizar o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, conforme preconiza a legislação vigente e o contrato de concessão.

Art. 32. A reclamação do USUÁRIO sobre a prestação dos serviços ou sobre as tarifas cobradas será encaminhada diretamente à CONCESSIONÁRIA, que terá o prazo máximo de dez dias para respondê-la excluindo-se os casos citados no Art.23º:

§ 1º - O USUÁRIO poderá recorrer à AGÊNCIA REGULADORA contra o teor da decisão ou da falta de resposta à sua reclamação, por parte da CONCESSIONÁRIA, devendo encaminhar o recurso formal no menor prazo possível, respeitando-se as prescrições do Código de Defesa do Consumidor, contado da comunicação do indeferimento ou do vencimento do prazo de dez dias a que se refere o caput deste artigo.

§ 2º - O USUÁRIO poderá recorrer à AGÊNCIA REGULADORA através da central de atendimento do Serviço de Ouvidoria, pelo número chave 0800-249040, informando o número de registro da reclamação na CONCESSIONÁRIA e fornecendo os esclarecimentos do seu pleito não atendido.

Art. 33. A AGÊNCIA REGULADORA, antes de se pronunciar, poderá solicitar à CONCESSIONÁRIA as informações que julgar necessárias, quanto ao objeto da reclamação, fixando o prazo de cinco dias úteis para a respectiva resposta, na qual a CONCESSIONÁRIA poderá expor suas razões.

§ 1º - O pedido de informações da AGÊNCIA REGULADORA à CONCESSIONÁRIA deverá ser acompanhado de cópia do instrumento recursal oferecido pelo USUÁRIO.

§ 2º - A CONCESSIONÁRIA não poderá, em qualquer hipótese, suspender a prestação dos serviços, enquanto o recurso do USUÁRIO estiver sendo objeto de análise por parte da AGÊNCIA REGULADORA.

§ 3º - As decisões da AGÊNCIA REGULADORA, ditadas dentro do limite de sua competência, revestem-se de atos administrativos aos quais se sujeita a Concessionária. Contra essas decisões, cabem os recursos previstos na Lei.

§ 4º - Esgotada a via administrativa e o processo de solução de divergências constante do Edital, será competente o Foro Central da Comarca do Rio de Janeiro em todos os casos em que seja parte a AGÊNCIA REGULADORA.

#### SEÇÃO X DA PRESSÃO DE ÁGUA POTÁVEL

Art. 34. O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão disponível mínima de 7 (sete) metros de coluna de água (m.c.a.) referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede, sob condição de consumo nulo.

§1º - A pressão estática máxima não poderá ultrapassar a 50 (cinquenta) metros de coluna de água (mca) referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede, sob condição de consumo nulo.

§2º - A CONCESSIONÁRIA será dispensada do cumprimento do requisito a que se refere o caput deste artigo, caso comprove que:

- I. a baixa pressão ocorreu por período não superior a uma hora contínua devido às demandas de pico locais, com um limite de duas vezes para cada vinte e quatro horas;
- II. a baixa pressão está associada a uma fuga identificada ou a um corte de energia elétrica não atribuído à CONCESSIONÁRIA ;
- III. a baixa pressão ocorreu devido as obras de reparação, manutenção ou construções novas, desde que a CONCESSIONÁRIA tenha dado o aviso prévio de quarenta e oito horas aos USUÁRIOS afetados;

- IV. a baixa pressão tenha sido ocasionada por fatos praticados ou atribuídos a terceiros não vinculados à CONCESSIONÁRIA e sem seu consentimento;
- V. as menores pressões sejam compatíveis com as características construtivas e habitacionais da localidade ou de áreas delimitadas da mesma, ocorrendo somente dentro da área mencionada, na dependência de aceitação pela AGÊNCIA REGULADORA;

Art. 35 - A CONCESSIONÁRIA deverá adotar plano de monitoramento de pressão, indicando o número e localização de pontos, frequências, controles e avaliação de resultados, devendo ser submetido à aprovação da AGÊNCIA REGULADORA, no prazo máximo de seis meses contados da aprovação do presente Manual.

Parágrafo único - A exigência estabelecida no "caput" deste artigo não implica na obrigação de serem tomadas medições de pressão em todas as conexões ou em alguma conexão particular do sistema. As pressões disponíveis deverão ser estabelecidas mediante cálculos ou modelos matemáticos e verificadas em medições de campo, que estarão a cargo da CONCESSIONÁRIA.

Art. 36 – A CONCESSIONÁRIA poderá solicitar à AGÊNCIA REGULADORA a fixação de valores menores de pressão disponível em regiões definidas, caso o serviço possa ter fornecimento satisfatório com uma pressão de água inferior à referida no Art. 34, a partir de razões técnicas ou de características peculiares a tais regiões.

§1º - Entende-se como fornecimento satisfatório, referido no "caput" deste artigo, a disponibilização de água em pelo menos 90% (noventa por cento) das economias da região objeto da solicitação, desde que a respectiva reserva domiciliar de cada uma delas não implique na necessidade de bombeamento adicional a cargo do USUÁRIO.

§ 2º - A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar, para as situações referidas no "caput" deste artigo, um cronograma para adequação do atendimento em conformidade com o art. 34 desta Resolução, que integrar-se-á ao Plano de Exploração de Serviços a ser analisado pela AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 37. A CONCESSIONÁRIA deverá controlar e restringir as pressões máximas do sistema, a fim de evitar danos a terceiros e reduzir as perdas de água da rede. Parágrafo único. Para utilização da pressão máxima permitida na rede deverão ser levados em consideração o tipo de material adotado, as especificações do fabricante e o estado das tubulações.

#### SEÇÃO XI DA CONTINUIDADE NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Art. 38. A CONCESSIONÁRIA assegurará o serviço de fornecimento de água de forma contínua, sem interrupções devidas à deficiências nos sistemas ou capacidade inadequada. Deverá garantir sua disponibilidade durante as vinte e quatro horas do dia, em toda a vigência do Contrato de Concessão.

PARÁGRAFO ÚNICO - A CONCESSIONÁRIA, em caso de impossibilidade de abastecimento contínuo a qualquer USUÁRIO, deverá apresentar de imediato à AGÊNCIA REGULADORA, as devidas justificativas e elaborar e executar os projetos necessários ao cumprimento do estabelecido no caput do presente Artigo, em prazo máximo de seis meses.

Art. 39. A CONCESSIONÁRIA se obriga a divulgar com antecedência mínima de 48 horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.

PARÁGRAFO ÚNICO - Em situação de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita de imediato, após identificada a área de abrangência da emergência.

Art. 40. No caso de interrupção do serviço com duração superior a vinte quatro horas, a CONCESSIONÁRIA deverá prever uma modalidade de abastecimento de emergência aos USUÁRIOS afetados sem nenhum ônus para os mesmos.

PARÁGRAFO ÚNICO - O prazo de interrupção dos serviços deverá ser reduzido pela CONCESSIONÁRIA ao limite máximo de seis horas, quando se tratar de estabelecimentos hospitalares, clínicas, sanatórios, outras entidades prestadoras de serviços de saúde com internação de pacientes ou custódias permanentes e instituições carcerárias.

Art. 41. Os cortes no serviço de abastecimento de água potável serão classificados da seguinte forma:

- I. o Corte Programado compreende todas as interrupções no serviço de abastecimento de água que a CONCESSIONÁRIA venha a realizar para execução de tarefas de manutenção, renovação, reabilitação ou de outra natureza, necessárias à correta prestação do serviço, tendo informado aos USUÁRIOS afetados com, pelo menos, quarenta e oito horas de antecedência.
- II. o Corte Imprevisto compreende toda interrupção dos serviços de abastecimento de água sobre a qual a CONCESSIONÁRIA, por qualquer motivo, não tiver informado com quarenta e oito horas de antecedência aos USUÁRIOS afetados. A eventual negligência da CONCESSIONÁRIA e a responsabilidade sobre este tipo de cortes será definida pela AGÊNCIA REGULADORA.

PARÁGRAFO ÚNICO - A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar periodicamente, e dando conhecimento à AGÊNCIA REGULADORA, os programas de cortes, nos quais será assegurado que a duração será a menor tecnicamente possível.

#### SEÇÃO XII DAS CONDIÇÕES BÁSICAS DO SISTEMA DE REDES DE ESGOTOS

Art. 42. A CONCESSIONÁRIA ficará obrigada a operar, limpar, reparar, substituir e ampliar o sistema de redes de esgotos utilizadas no sistema separador absoluto, sendo que as mesmas responsabilidades lhes serão imputadas, no sistema unitário, com exceção das galerias de águas pluviais não utilizadas na coleta de esgotos.

Art. 43. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar todas as providências necessárias para obter nos sistema de esgotos, o escoamento livre nas tubulações, onde corresponder tecnicamente a sua responsabilidade.

Art. 44. Somente serão admitidas ligações de esgotos em galerias de águas pluviais, tal como consta do Termo de Ajuste de Conduta, firmado entre o Ministério Público Estadual, os Poderes Concedentes dos Municípios abrangidos pela concessão e as Concessionárias PROLAGOS S.A. e Águas de Juturnaíba S.A., datado de 19.10.2004, quando estas não significarem um incremento do risco de inundações. As soluções deverão ser verificadas por estudos em modelos matemáticos e verificadores de campo.

PARÁGRAFO ÚNICO - São consideradas causas de lançamentos/descargas de esgoto as seguintes

- a) a capacidade insuficiente de rede. CONCESSIONÁRIA deverá, dentro dos primeiros vinte e quatro meses a partir do início da operação do sistema de esgotamento sanitário, realizar um estudo sobre áreas ou pontos do sistema, a fim de identificar a deficiência, projetar e programar a realização das obras para serem corrigidas dentro do contexto de exigências de coberturas do serviço fixadas no Edital de Licitação. A CONCESSIONÁRIA deverá calcular, por meio de uma análise sistemática do sistema, o risco de possíveis inundações em imóveis habitacionais, para desenvolver e implementar um programa de melhoramento que reduza tal risco. Para tanto, serão utilizados modelos matemáticos e de simulação.
- b) falha dos materiais de construção da rede. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar trabalhos de emergência para corrigir a falha dentro do menor tempo possível. Se o tipo de falha e sua frequência indicarem que se trata de um problema geral dos materiais de construção, a CONCESSIONÁRIA deverá executar um programa de reparação ou reabilitação das instalações afetadas. Tal ação será feita através de prévio

acordo com a AGÊNCIA REGULADORA sobre a forma de financiar os trabalhos, cujos custos não poderão ser considerados para o efeito de avaliação do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão.

- c) obstruções devidas a corpos estranhos. Como parte de um programa de inspeção e manutenção de rotina, ou quando for necessário por motivo de emergência, a CONCESSIONÁRIA procederá a desobstrução dos sistemas, assegurando a adequada disposição dos líquidos e sólidos resultantes, assim como o perfeito escoamento hidráulico das tubulações.

Art. 45. As interrupções no serviço de esgotos serão classificadas quanto à ocorrência em:

- I. interrupção programada: aquela que compreende todo lançamento/descarga controlado no serviço de esgotos que a CONCESSIONÁRIA deverá realizar, prevendo a derivação em poço de visita alternativo dos efluentes, para efetuar tarefas de manutenção, desobstrução, renovação, reabilitação ou de qualquer outra natureza, necessárias para a correta prestação do serviço e sobre os quais a CONCESSIONÁRIA tiver informado aos USUÁRIOS afetados, com pelo menos quarenta e oito horas de antecedência. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e cientificar formalmente a AGÊNCIA REGULADORA, que comunicará aos órgãos de controle ambiental sobre os programas de interrupção da CONCESSIONÁRIA, nos quais deverá estar assegurado que sua duração será reduzida ao mínimo tecnicamente indispensável.
- II. interrupção imprevista: aquela que compreende todo lançamento/descarga no serviço de esgotos sobre o qual a CONCESSIONÁRIA, por qualquer motivo, não tiver informado aos USUÁRIOS afetados, com quarenta e oito horas de antecedência. A responsabilidade da CONCESSIONÁRIA sobre esse tipo de interrupção será determinada pela AGÊNCIA REGULADORA, em função do motivo da não comunicação aos USUÁRIOS.

### SEÇÃO XIII DA RENOVAÇÃO OU REABILITAÇÃO

Art. 46. A CONCESSIONÁRIA deverá, como parte integrante do Plano de Manutenção, Melhorias e Expansão do Serviço implementar, substituir, renovar ou reabilitar as redes de distribuição de água potável e de coleta de esgotos que não permitam eficiente prestação dos serviços.

PARÁGRAFO ÚNICO - A CONCESSIONÁRIA deverá realizar, ainda, as tarefas de substituição, renovação e/ou manutenção corretiva de bombas, válvulas, hidrantes, conexões e demais elementos constitutivos dos sistemas, necessários à prestação dos serviços nas condições exigidas, qualquer que seja a vida útil dos mesmos.

### SEÇÃO XIV DAS LIGAÇÕES DOMICILIARES

Art. 47. Será responsabilidade da concessionária, em conformidade com o item 3.2 do Edital de Concessão (outra receitas), a execução das ligações domiciliares de água potável, até uma distância total de quatorze metros, medidos desde o ponto de tomada na rede de distribuição até o limite da propriedade a ser atendida.

§ 1º - Para efeito da aplicação do *caput* deste artigo, considera-se como responsabilidade da concessionária o fornecimento dos seguintes itens: colar de tomada ou peça equivalente, tubulações e conexões em diâmetros adequados ao perfil de consumo do usuário, cavalete, hidrômetro e registro. O abrigo para o cavalete é de responsabilidade do usuário, devendo ser respeitado o padrão determinado pela concessionária.

§ 2º - Caso a distância seja maior, o USUÁRIO deverá pagar à CONCESSIONÁRIA a diferença de custos resultantes pelo trabalho adicional, o que poderá acarretar, se for julgado necessário em razão de condições técnicas do serviço, a extensão da respectiva rede de distribuição.

Art. 48. O diâmetro da conexão domiciliar será calculado de acordo com as normas técnicas ou conforme a seguinte expressão:

$$J = 0,002 (q^{1,88}) / (d_o^{4,88})$$

j = perda de carga expressa em metros por metro da tubulação de ligação domiciliar na rede de distribuição (ramal predial)

q = vazão, em m<sup>3</sup>/seg

d<sub>o</sub> = diâmetro interno da tubulação da conexão domiciliar

d<sub>o</sub> ≥ 0,013 m

Art. 49. Para USUÁRIOS residenciais serão adotadas as seguintes considerações para determinar estimativa da vazão (Q):

N – nº. de habitantes por economia ou taxa de ocupação domiciliar urbana do Município.

C – Consumo "per capita" de água potável, expresso em litros por habitante e por dia (l/hab.dia)

$$Q(l/s) = \frac{N \cdot C}{86.400}$$

Art. 50. O diâmetro da tubulação deverá ser selecionado de maneira tal que:

Dl min = 0,017 m

0,6 m/s ≤ Vmax. ≤ 1,0m/s

$$f = j \times L < 1,50m$$

f = perda de carga total máxima originada pela tubulação de ligação domiciliar na rede de distribuição (ramal predial)

j = perda de carga unitária

L = distância em metros da tubulação de ligação domiciliar (ramal predial)

Art. 51. Nas áreas urbanas, a CONCESSIONÁRIA encarregar-se-á da execução das conexões domiciliares de esgotos até uma distância total de quinze metros medidos entre o ponto de descarga na rede de coletores e a caixa de inspeção instalada no limite da propriedade.

§ 1º - Se for superada tal distância, o USUÁRIO deverá arcar com os ônus da diferença dos custos resultantes considerados pela CONCESSIONÁRIA como trabalhos adicionais, o que poderá envolver, se assim for julgado necessário em razão das condições técnicas de serviço, a extensão da respectiva rede de coletores.

§ 2º - Em cada caso, o USUÁRIO e a CONCESSIONÁRIA acordarão sobre os valores correspondentes a cada parte.

Art. 52. O diâmetro mínimo de tubulação de ligação domiciliar de esgotos, denominado de coletor predial, será de 100 mm.

Art. 53 – A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo de até trinta dias, executar as novas conexões que lhe forem solicitadas pelos USUÁRIOS das áreas urbanas, dentro das áreas integrantes das metas de expansão.

§ 1º - A contagem do prazo referido no *caput* iniciar-se-á a partir da data do protocolo de solicitação feita pelo USUÁRIO.

§ 2º - Havendo mais de dez reclamações de USUÁRIOS pelo não cumprimento dos prazos para execução de novas conexões em área integrante da concessão, de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, a Agência Reguladora deverá solicitar informações à CONCESSIONÁRIA sobre os motivos do não atendimento. Em caso de configuração de infração contratual, será a CONCESSIONÁRIA penalizada, de acordo com o disposto no Contrato.

#### SEÇÃO XV DOS MATERIAIS

Art. 54. Os materiais utilizados pela CONCESSIONÁRIA nos Serviços de Água e de Esgotos, para reparações, reabilitações, ampliações e/ou obras novas obedecerão às especificações da ABNT.

PARÁGRAFO ÚNICO - Não existindo Norma da ABNT aplicável, a CONCESSIONÁRIA poderá optar pela utilização de materiais padronizados por outra norma internacionalmente reconhecida, devendo, antecipadamente justificar à AGÊNCIA REGULADORA as razões de tal opção.

#### SEÇÃO XVI DA OCUPAÇÃO DE ESPAÇOS PÚBLICOS, HIGIENE E SEGURANÇA

Art. 55. A CONCESSIONÁRIA será totalmente responsável pelo cumprimento das normas vigentes de ocupação de espaços públicos, nas suas atividades de reparação, reabilitação, ampliação e execução de novas obras.

PARÁGRAFO ÚNICO - Será da exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o cumprimento de normas estaduais, municipais e metodologias construtivas e de sinalização, que evitem acidentes de todo tipo com pessoas, bens e meio ambiente, durante os trabalhos que venha a executar.

Art. 56. Na execução das atividades a que se refere esta Seção, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita à legislação referente à Higiene, Segurança e Acidentes de Trabalho.

#### SEÇÃO XVII DOS INVESTIMENTOS POR TERCEIROS

Art. 57. Os USUÁRIOS poderão construir, por intermédio de terceiros devidamente credenciados pela CONCESSIONÁRIA, obras básicas e complementares para o fornecimento de água ou esgotos dentro da Área de Expansão da CONCESSÃO.

§ 1º - Fazer consulta apresentando os elementos necessários para apreciação.

§ 2º - A CONCESSIONÁRIA, no caso de haver possibilidade de execução do serviço, deverá solicitar aprovação da AGÊNCIA REGULADORA, encaminhando cópia dos respectivos projetos executivos, diagramas, croquis e outros elementos elucidativos.

§ 3º - Os investimentos realizados por terceiros deverão ser devidamente apropriados e encaminhados para a AGÊNCIA REGULADORA, onde deverão ser considerados nos estudos de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

#### SEÇÃO XVIII DOS ESTUDOS E PLANOS DE MANUTENÇÃO, MELHORIAS E EXPANSÃO DOS SERVIÇOS

Art. 58. Durante o prazo da CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar estudos, lavrar registros, emitir relatórios mensais e elaborar os Planos de Manutenção, Melhorias e Expansão dos Serviços (PMMES), de acordo com o disposto neste Manual.

Art. 59. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar e apresentar à AGÊNCIA REGULADORA um Estudo do Serviço, ao final de 6 (seis) meses após a homologação do presente Manual, informando os níveis quantitativos e qualitativos da prestação dos serviços de produção e distribuição de água, coleta e tratamento de esgotos, por Município na área de concessão.

§ 1º - O Estudo do Serviço deverá incluir análises dos sistemas de produção, distribuição da água e de esgotos, as análises detalhadas do balanço da água e de todos outros aspectos que se considerem de interesse para os serviços.

§ 2º - O PMMES a ser apresentado deverá prever a subdivisão da área de concessão em zonas de abastecimento possibilitando o estudo de controle de perdas e demais aspectos relevantes da prestação do serviço.

Art. 60. O Plano de Manutenção, Melhorias e Expansão do Serviço (PMMES) objetiva assegurar a manutenção, a melhoria do estado, o rendimento, o funcionamento e a expansão, em toda a área da CONCESSÃO, dos sistemas necessários para a prestação do serviço, levando em consideração principalmente que:

- I. deverá possibilitar a administração e operação eficiente, bem como o cumprimento das normas do serviço, de outras obrigações derivadas do Contrato de Concessão e da legislação aplicável.
- II. deverá identificar as obras e ações necessárias para alcançar as metas e normas de serviço requeridas nos prazos em que o Plano tenha determinado, no que tange às normas estabelecidas neste Manual.

Art. 61. O PMMES será permanentemente atualizado, com periodicidade de 2 anos, de modo a atingir às exigências estabelecidas no Edital de Concessão, no Contrato e neste Manual.

Art. 62. Cada atualização do PMMES deverá conter os alinhamentos gerais de obras e ações a realizar nos períodos bienais subsequentes.

Art. 63. O conteúdo de cada atualização do PMMES deverá estar discriminado por setor de serviço, entre os quais distinguem-se os seguintes:

- I. captação de águas subterrâneas e superficiais.
- II. adução de água bruta.
- III. tratamento de água.
- IV. armazenamento e distribuição de água potável.
- V. reabilitação de unidades componentes do sistema de água potável.
- VI. coleta e transporte de esgotos.
- VII. tratamento dos esgotos e disposição final dos líquidos e sólidos resultantes.
- VIII. reabilitação de unidades componentes do sistema de esgotos.

PARÁGRAFO ÚNICO - Deverão ser especificados também os aspectos comerciais e de administração, direção e operação.

Art. 64. Serão indicados, clara e separadamente, os gastos de investimento de capital e os gastos operacionais, administrativos e comerciais, consignando as razões da inclusão de uma obra ou ação em particular em uma determinada categoria.

§ 1º - Juntamente com cada atualização do PMMES e desde o primeiro a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar uma Declaração de Áreas Atendidas e de Expansão (DAE), a nível de logradouro, propondo a delimitação geográfica desenvolvida a partir das Áreas Servidas atualmente, compatível com o Cronograma de metas de cobertura da população atendida para cada Município.

§ 2º - Juntamente com cada atualização do PMMES e desde o primeiro, a CONCESSIONÁRIA também deverá apresentar uma Declaração de Metas de Serviço a serem alcançadas no período bienal correspondente, relativamente às metas alcançadas no período anterior, às Normas de Serviço descritas no Contrato de Concessão e neste Manual.

§ 3º - Os percentuais que refletem as metas de cobertura a serem atingidas, previstas no Contrato de Concessão devem guardar a mesma proporção para as áreas de alta e de baixa renda.

#### SEÇÃO XIX DA INFORMAÇÃO PARA A AGÊNCIA REGULADORA

Art. 65. Independentemente da obrigação de apresentar estudos contábeis e auditados, a CONCESSIONÁRIA elaborará, anualmente um relatório denominado Relatório Anual de Avanço do PMMES, dentro dos dois meses posteriores à finalização deste período, em formato a ser aprovado pela AGÊNCIA REGULADORA.

PARÁGRAFO ÚNICO - A finalidade do Relatório a que se refere o caput é avaliar, em seus diversos aspectos, o grau de avanço relacionado com a prestação do serviço objeto da CONCESSÃO, considerando de forma ordenada todos os pontos contidos na última atualização do PMMES, apresentando, com maior detalhamento possível, informações sobre:

- I. as obras e ações que serão concluídas no ano seguinte, de forma compatível com o PMMES.
- II. os serviços de água potável e de esgotos, para cada localidade atendida pela CONCESSIONÁRIA individualmente identificada.

Art. 66. A CONCESSIONÁRIA elaborará anualmente e juntamente com o Relatório Anual, Relatório sobre Níveis de Serviço, que resuma os padrões de Serviço alcançados em cada um dos Municípios da Área de Concessão.

§ 1º - Tais parâmetros serão cotejados com as Metas de Serviços estabelecidas no Contrato de CONCESSÃO e as normas de serviço descritas neste Manual.

§ 2º - O formato do Relatório deverá ser proposto pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pela AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 67. O Relatório sobre Níveis de Serviço incluirá:

- I. os métodos usados pela CONCESSIONÁRIA para manter a qualidade do serviço e as etapas seguintes para monitorar e determinar tal qualidade.
- II. exposição da CONCESSIONÁRIA sobre os procedimentos seguidos no tratamento de reclamações por perdas e danos ocasionadas por inundações resultantes do rompimento da rede de água ou do transbordamento de esgotos e outras deficiências ou sinistros que a CONCESSIONÁRIA tiver oportunamente notificado a AGÊNCIA REGULADORA, na forma deste Manual.
- III. qualquer motivo que provocar ou puder provocar a impossibilidade de a CONCESSIONÁRIA alcançar alguma Meta de Serviço, nos termos de sua notificação à AGÊNCIA REGULADORA, por meio de sua Declaração de Metas de Serviço.
- IV. qualquer motivo que tenha impossibilitado a CONCESSIONÁRIA de determinar se uma Meta de Serviço foi alcançada, total ou parcialmente.
- V. nas hipóteses anteriores, o Relatório deverá incluir as propostas da CONCESSIONÁRIA para alcançar as Metas que não puderam ser atingidas ou a re-adequação de sua Declaração de Metas de Serviço, sem prejuízo da aplicação das sanções que corresponderem e sem que isto implique em justificativa do atraso.
- VI. toda a informação que, na opinião da CONCESSIONÁRIA, seja necessária para a correta compreensão do relatório e da qualidade dos serviços prestados aos USUÁRIOS.

Art. 68. A AGÊNCIA REGULADORA poderá solicitar à CONCESSIONÁRIA, a qualquer momento, relatórios extraordinários, quando julgar que o serviço prestado não está atendendo, de forma substancial, as obrigações estabelecidas no Contrato de Concessão, concedendo um prazo razoável para seu cumprimento.

#### SEÇÃO XX DO PLANO DE PREVENÇÃO E EMERGÊNCIAS

Art. 69. Serão consideradas situações de emergência, dentre outras: incêndios, inundações, presença de substâncias contaminantes na água, emergências operacionais e qualquer outra que, por sua magnitude e características, poderá oferecer condições de perigo à população e à normal prestação do serviço pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 70. A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver, dentro dos seis meses contados da aprovação do presente Manual, um Plano de Prevenção de Emergências, onde estejam contemplados os métodos e procedimentos implementados e a implementar para a prevenção de situações de emergência, bem como os métodos e procedimentos que se serão adotados para enfrentar e resolver situações de emergência, quando estas ocorrerem.

§ 1º - Este Plano deverá ser entregue à AGÊNCIA REGULADORA, que poderá solicitar à CONCESSIONÁRIA os esclarecimentos que julgar necessários, aprovando-o ou rejeitando-o. A solicitação deverá ser atendida dentro do prazo máximo de cinco dias úteis.

§ 2º - Aprovado o Plano, do mesmo será dado conhecimento à defesa civil estadual ou municipal, conforme o caso, pela AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 71. A CONCESSIONÁRIA enquanto estiver desenvolvendo o Plano deverá tomar conhecimento e participar de outros planos de emergência já existentes, coordenados pela Defesa Civil Estadual ou Municipal, contribuindo com pessoal, material e equipamento sempre que solicitada.

#### SEÇÃO XXI DO REGISTRO E ARQUIVO DE INFORMAÇÃO

Art. 72. A CONCESSIONÁRIA deverá manter registros, arquivos e outros meios de armazenar informação, em qualidade e quantidade necessárias, para facilitar o eficiente manejo da CONCESSÃO. Deverá, também, prover completa informação à AGÊNCIA REGULADORA, aos USUÁRIOS e a terceiros sobre o desenvolvimento da sua atividade, a qualidade do serviço e forma de acesso ao mesmo.

§ 1º - Os sistemas de registro e arquivo de informação deverão garantir, no mínimo:

- a) salvaguarda das informações;

- b) possibilidade de atualização sistemática e permanente;
- c) acessibilidade;
- d) respeitabilidade e duplicidade;
- e) compatibilidade com outros meios, tais como cadastro de USUÁRIOS, cadastro de redes e instalações, faturamento e cobrança, registro de devedores, sistema de micromedição, produção, processamento e distribuição de água potável, coleta, disposição e tratamento de esgotos, macromedição, etc.

§ 2º - Os registros deverão incluir bens de superfície e subterrâneos, com grau detalhado que possibilite o completo conhecimento da sua existência, localização e estado.

§ 3º - Tais registros deverão incluir ilustrações, modelos de computação, bases de dados, folhas de cálculo e similares, assim como históricos de construção, reparação e manutenção e outros elementos solicitados pela AGÊNCIA REGULADORA, a fim de poder realizar um correto controle da gestão.

§ 4º - A CONCESSIONÁRIA deverá manter registros contábeis e extra contábeis adequados e completos, que resumam a informação técnica, comercial, financeira e pessoal. Estes registros deverão ser contábeis e tecnicamente auditáveis e representarão o estado passado, atual e projetado no plano quinquenal vigente, relativo às suas atividades.

Art. 73. Todos os registros, a que faz referência o artigo anterior, estarão sempre à disposição da AGÊNCIA REGULADORA para estudo e análise.

Art. 74. Exceto em relação aos critérios especificamente definidos neste Manual, a informação sobre receitas, custos, gastos, ativos e passivos que a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar será elaborada aplicando os princípios contábeis geralmente aceitos.

Art. 75. Com o objetivo de facilitar a administração eficiente da CONCESSÃO, redigir relatórios e facilitar a realização de auditorias, os registros deverão ser mantidos sempre atualizados pela CONCESSIONÁRIA, de forma que possam ser consolidados periodicamente para fornecer uma imagem real e compreensiva da sua gestão.

PARÁGRAFO ÚNICO - Nos casos em que não houver informação disponível, ou a mesma não for suficiente para manter adequadamente atualizado o inventário de bens, a CONCESSIONÁRIA deverá tomar as providências necessárias para obtenção dos dados requeridos.

Art. 76. Os Cadastros de Redes e Instalações e de USUÁRIOS deverão ser postos à disposição da AGÊNCIA REGULADORA imediatamente após sua implantação.

Art. 77. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer à AGÊNCIA REGULADORA informação fidedigna que reflita sua gestão, apresentando registros em forma, quantidade e qualidade suficientes e compiladas de forma idônea, mediante sistemas e procedimentos eficazes, que assegurem as características gerais definidas neste Manual.

## SEÇÃO XXII DA DIFUSÃO DA INFORMAÇÃO

Art. 78. Ao elaborar o Relatório sobre Níveis de Serviço, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- I. informar os USUÁRIOS sobre a existência das Normas de Serviço e dos Níveis de Serviço.
- II. providenciar cópia da informação mais recente sobre as Normas de Serviço e os Níveis de Serviço, colocando-a a disposição de quem a solicitar, em seus estabelecimentos constituídos para atendimento dos seus USUÁRIOS.
- III. manter campanhas permanentes a respeito das diversas formas de se economizar água, inclusive nas escolas.

## SEÇÃO XXIII DA AVALIAÇÃO DO ESTADO E FUNCIONAMENTO DOS BENS

Art. 79. Nos termos da legislação, os bens deverão ser avaliados pelo seu estado de conservação, funcionamento e rendimento, a fim de que sejam identificadas deficiências que exijam correção.

Art. 80. Os métodos para avaliar o estado, funcionamento e rendimento dos bens deverão obedecer a critérios técnicos previamente aceitos pela AGÊNCIA REGULADORA, sendo que a avaliação não poderá atingir valor inferior ao do saldo contábil registrado no balanço.

Art. 81. Os estudos e avaliações deverão ser adequadamente documentados, conferindo níveis de confiabilidade aos resultados, em função da precisão dos dados básicos usados e do método de investigação adotado.

Art. 82. Os resultados das avaliações serão utilizados na implementação das soluções requeridas, visando eliminar as deficiências detectadas.

§ 1º - As soluções deverão considerar opções que atendam as Normas de Serviço estabelecidas neste Manual e que não acarretem uma alteração do Contrato de Concessão.

§ 2º - Para cada solução proposta, dever-se-á identificar as melhorias que se obterão no estado, funcionamento, rendimento dos bens e prestações de serviços aos USUÁRIOS.

## CAPÍTULO 2 NORMAS DE QUALIDADE SEÇÃO I DOS REQUISITOS DE QUALIDADE DA ÁGUA

Art. 83. A CONCESSIONÁRIA, nos termos deste Manual, está obrigada a:

- I. manter Sistema de Amostragem de Água, de acordo com o estabelecido neste MANUAL, para parâmetros físicos, químicos e microbiológicos da água bruta que entra nas Estações de Tratamento proveniente dos mananciais abastecedores, tanto superficiais como subterrâneos, para verificar se a qualidade esta aceitável nos termos da Resolução CONAMA nº 357/2005.
- II. nas captações de água deverá ser instalado um sistema de controle e alarme de parâmetros físicos, químicos e bacteriológicos mediante um programa de amostragem sistemática.
- III. informar à AGÊNCIA REGULADORA sobre desvios significativos do padrão de qualidade da água bruta, em até 2 (duas) horas após sua identificação.
- IV. o sistema de controle e alarme de captação de água superficial, deverá encontrar-se em operação ao longo de todo o período da concessão.

- V. nos casos de utilização de fontes de água subterrânea para abastecimento a CONCESSIONÁRIA deverá implementar um programa de avaliação e manejo das mesmas. Deverá dispor de um modelo de avaliação quantitativo e qualitativo das fontes e um programa de monitoramento, controle e prevenção da contaminação das mesmas.
- VI. em caso de eventual acidente de contaminação que afete o fornecimento de água bruta, a CONCESSIONÁRIA deverá se responsabilizar pelo custo de todas as medidas necessárias para detectar e impedir que o agente contaminante e/ou a água contaminada ingresse nas Estações de Tratamento ou no sistema de distribuição, informando permanentemente a FEEMA e a AGÊNCIA REGULADORA sobre tal inconveniente e as medidas que adotou.

Art. 84. A AGÊNCIA REGULADORA indicará quais os contaminantes especiais que deverão ser analisados.

PARÁGRAFO ÚNICO - Tais análises deverão ser realizadas com frequência semestral, durante um período mínimo de dezoito meses competindo à AGÊNCIA REGULADORA avaliar o prolongamento daquele período, dependendo dos resultados das medições.

Art. 85. A água que a CONCESSIONÁRIA fornecer para consumo humano deverá atender integralmente os requisitos de qualidade estabelecidos na Portaria nº 518/2004 do Ministério de Saúde ou pela legislação que vier a substituí-la, assim como a regulamentação vigente no Estado do Rio de Janeiro.

## SEÇÃO II DAS ANORMALIDADES NA QUALIDADE DA ÁGUA POTÁVEL PELO DESCUMPRIMENTO DE REQUISITOS DE QUALIDADE

Art. 86. O não cumprimento dos requisitos técnicos de manutenção da qualidade da água, estabelecidos na Seção anterior, será considerado perigo potencial para a saúde da população servida pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 87. Diante de qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- I. tomar todas as medidas necessárias para corrigir a situação e normalizá-la em até 24 horas.
- II. proteger o USUÁRIO mediante a adoção de uma ou mais ações descritas a seguir, conforme seja necessário:
  - a) cortar o fornecimento de água da rede e providenciar fornecimentos alternativos;
  - b) despejar a água contaminada e purgar o sistema de fornecimento, desinfetando-o, quando isto for possível;
  - c) continuar o fornecimento de água, sempre que não estiver ameaçada a saúde da população, advertindo os USUÁRIOS sobre as precauções que devem tomar ao consumi-la.
  - d) em todos os casos, informar à AGÊNCIA REGULADORA e FEEMA além de outras autoridades locais, imprensa e demais meios de comunicação, sobre a situação existente.

PARÁGRAFO ÚNICO - A comunicação à AGÊNCIA REGULADORA, FEEMA e aos USUÁRIOS deverá ser apresentada o mais breve possível, não devendo transcorrer mais de seis horas entre a constatação da anomalia e as comunicações aos interessados.

Art. 88. O descumprimento das normas de características físicas e químicas será avaliado conforme a sua duração.

§ 1º - As deficiências temporárias, relativas às emergências ou dificuldades operacionais ocasionais, serão consideradas juntamente com as circunstâncias que originaram o problema e o tempo utilizado pela CONCESSIONÁRIA para corrigi-lo.

§ 2º - As recorrências de situações mencionadas no § 1º, ensejará por parte da CONCESSIONÁRIA a investigação das causas de fundo dos problemas, o que deverá ser informado a AGÊNCIA REGULADORA, juntamente com as providências necessárias para sua solução definitiva.

§ 3º - Serão consideradas como insuficiências na qualidade as irregularidades de caráter prolongado, com mais de doze horas em qualquer circunstância, e aquelas não associadas às dificuldades operacionais ocasionais.

Art. 89. A AGÊNCIA REGULADORA disporá de registro para eventos de não cumprimento das normas de qualidade, a ser utilizado para avaliação dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 90. Na hipótese de superação das normas ou recomendações de características microbiológicas, a CONCESSIONÁRIA realizará uma completa investigação, observados os termos deste Manual.

PARÁGRAFO ÚNICO - A percepção de presumíveis coliformes, em qualquer amostra retirada de qualquer ponto do sistema de água, incluindo as fontes subterrâneas de água bruta, será condição suficiente para iniciar o procedimento de investigação.

Art. 91. São requisitos mínimos a serem cumpridos:

- I. coleta de amostra adicional da mesma origem da amostra original e de amostras em pontos próximos da origem.
- II. no caso de tubulações, coleta de amostra adicionados em pontos situados a não mais de cem metros do ponto original, distribuídos à montante e à jusante do mesmo.
- III. estudos completos das amostras originais e adicionais, para confirmar níveis de características microbiológicas que superem as normas regulamentares estabelecidas.

§1º - Por mesma origem entende-se o mesmo corpo de água da amostra anterior. No caso de um reservatório, poderá coincidir com o local físico original do qual foi retirada a amostra original.

§ 2º - No caso de tubulações, revê-se a extensão, em ambos os sentidos, a cada cem metros, quando os resultados das análises permanecerem sendo positivos com a detecção de coliformes.

§ 3º - Se for determinado estatisticamente, através da análise de todas as amostras, que os limites bacteriológicos não foram superados, não serão requeridas medidas adicionais. Caso contrário, deverão ser promovidas medidas corretivas eficazes imediatamente, permitindo assegurar o restabelecimento de condições microbiológicas aceitáveis. Dentre outras tais medidas poderão estar compreendidas:

- a) o isolamento e o pronto saneamento de qualquer fonte de contaminação identificada;
- b) a limpeza, a lavagem e a desinfecção de tubulações e depósitos de serviços;
- c) o aumento da dose de desinfetante nas estações de tratamento ou no sistema de distribuição, incluindo a adição de produtos químicos que permitam aumentar a eficiência e/ou permanência da ação desinfetante.

Art. 92. A CONCESSIONÁRIA deverá registrar todos os estudos, análises, relatórios, procedimentos e eventos associados à qualidade da água potável, tais como incidentes de contaminação.

PARÁGRAFO ÚNICO - Tal registro, incluindo planilhas originais de dados, deverão estar permanentemente disponíveis para consulta e/ou revisão, por parte da AGÊNCIA REGULADORA e das autoridades sanitárias e ambientais competentes.

### SEÇÃO III DOS REQUISITOS DE QUALIDADE DE ESGOTOS LANÇADOS

Art. 93. Os requisitos de qualidade de esgotos lançados observarão as características de qualidade da água dos corpos receptores, segundo a classificação dada pela Resolução CONAMA n.º 357/2005, do Conselho Nacional do Meio Ambiente.

Art. 94. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um estudo da qualidade atual de cada corpo receptor de esgotos à AGÊNCIA REGULADORA, estabelecendo:

- I. o grau de contaminação, segundo os parâmetros indicados na Resolução CONAMA n.º 357/2005;
- II. a capacidade de autodepuração do corpo receptor com relação aos esgotos despejados sejam tratados ou não, em condições críticas de vazão.

Art. 95. Para os efeitos desta regulamentação, são classificados, os efluentes industriais, em 3 (três) grandes categorias:

- I. efluentes com características semelhantes aos esgotos domésticos;
- II. efluentes cuja concentração de poluentes ou carga orgânica é maior que a dos esgotos domésticos e cujo tratamento não comprometa a eficiência do tratamento das ETEs;
- III. efluentes que contenham metais pesados, químicos tóxicos e/ou outros elementos ou substâncias contaminantes que possam afetar o tratamento das ETEs.

§ 1º - A CONCESSIONÁRIA poderá receber em suas instalações as descargas de efluentes industriais das categorias I e II, bem como de caminhões limpa-fossa em instalações adequadas para tal finalidade. A recepção destes efluentes estará limitada por semelhança de sua composição com a dos líquidos de esgotos. Para isto, a CONCESSIONÁRIA deverá analisar o que achar conveniente para preservar as instalações de coleta e tratamento.

§ 2º - A CONCESSIONÁRIA não poderá receber as descargas de efluentes industriais da Categoria III e terá direito de acionar legalmente qualquer firma ou empresa que descarregue efluentes na rede de esgotos.

§ 3º - A CONCESSIONÁRIA deverá acionar a FEEMA, em especial quanto aos resultados de amostragens dos efluentes líquidos industriais, para que seja garantida a qualidade de efluente doméstico.

Art. 96. Com relação à admissibilidade de Despejos Industriais, a CONCESSIONÁRIA deverá observar as seguintes disposições:

- I. existência da capacidade hidráulica do sistema, verificada pela CONCESSIONÁRIA e aceita pela AGÊNCIA REGULADORA;
- II. outorga e registro do seu consentimento expresso, do gerador do Despejo Industrial, estabelecendo as condições técnicas correspondentes referidas a volume, qualidade química e microbiológica do despejo a receber, complementando a Norma Técnica NT-202.R-10 da FEEMA e considerando que o gerador do despejo deverá ter a competente licença ambiental;
- III. consulta à FEEMA sobre a admissibilidade solicitada;
- IV. sujeitar o consentimento à aprovação da AGÊNCIA REGULADORA;
- V. estabelecer sistemas de monitoramento dos despejos;
- VI. não receber lodos e outros resíduos contaminantes na rede tronco de coletores como método de disposição.

### SEÇÃO IV DAS ANORMALIDADES NA QUALIDADE DO ESGOTO LANÇADO DESCUMPRIMENTO DE REQUISITOS DE QUALIDADE

Art. 97. A CONCESSIONÁRIA, no cumprimento das obrigações emergentes das normas de qualidade de efluentes e demais disposições complementares, estará sujeita à regulamentação da AGÊNCIA REGULADORA e a editada pela CECA.

Art. 98. Nos casos em que a CONCESSIONÁRIA detectar lançamentos/descargas não autorizados nas redes de esgotos deverá:

- I. determinar a cessação da infração, concedendo um prazo peremptório ao responsável para fazê-lo e informando imediatamente o ocorrido à AGÊNCIA REGULADORA;
- II. comunicar a ocorrência à FEEMA;
- III. vencido o prazo concedido e persistindo a infração, a CONCESSIONÁRIA deverá proceder ao fechamento do despejo. A AGÊNCIA REGULADORA, ouvida a CECA, poderá ordenar a suspensão da medida e, em tal caso, a CONCESSIONÁRIA ficará isenta da responsabilidade emergente pelo ocorrido;

Art. 99. À CONCESSIONÁRIA é facultado o direito de proceder o corte do serviço de esgoto industrial, nos casos em que o efluente não se ajustar às normas em vigor.

Art. 100. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e apresentar à AGÊNCIA REGULADORA um registro de geradores de efluentes industriais que retornam às redes de esgotos ou a unidades de tratamento licenciadas no âmbito da CONCESSÃO. Este registro, deverá ser atualizado anualmente, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- I. dados de identificação do gerador;
- II. tarefa ou processo de origem do Despejo Industrial;
- III. caracterização do despejo industrial, indicando características qualitativas e quantitativas suficientemente representativas do mesmo.

PARÁGRAFO ÚNICO - Para este efeito, CONCESSIONÁRIA estará habilitada a ter acesso às instalações correspondentes, assim como solicitar as informações necessárias ao responsável.

Art. 101 A CONCESSIONÁRIA obriga-se a assumir o custo de manutenção do registro de geradores de efluentes industriais que retornam às redes de esgotos ou unidades de tratamento licenciadas.

Art. 102. A CONCESSIONÁRIA obriga-se a estabelecer, manter, operar e registrar resultados de um regime de amostragem regular e de emergências dos efluentes vertidos nos distintos pontos do sistema, de acordo com as normas aplicáveis ao regime de amostragem regulado pela AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 103. O grau de não observância das normas de características físicas, químicas e biológicas será avaliado conforme a duração do seu despejo.

PARÁGRAFO ÚNICO - Caso alguma falha no sistema de tratamento, provocar o não cumprimento das normas, a CONCESSIONÁRIA deverá informar à AGÊNCIA REGULADORA e à FEEMA, de imediato, relatando as causas que o provocaram e propondo as ações necessárias para restabelecer a qualidade dos efluentes e a confiabilidade do sistema.

#### SEÇÃO V DOS LODOS RESIDUAIS E SUBPRODUTOS DO TRATAMENTO

Art. 104. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela disposição dos lodos e subprodutos resultantes dos processos de tratamento. Qualquer que seja o método de disposição selecionado, deverá a CONCESSIONÁRIA executar as ações necessárias para minimizar o impacto ambiental. O Poder Concedente será responsável em designar e aprovar junto aos órgãos ambientais competentes o local para a disposição final do lodo, nos termos estabelecidos no Contrato de Concessão.

PARÁGRAFO ÚNICO - A CONCESSIONÁRIA não poderá receber lodos e outros resíduos contaminantes na rede de esgotos, sejam estes próprios ou de terceiros.

Art. 105. O manejo, tratamento e disposição de lodos e outros sub produtos deverão ser realizados em conformidade com a Norma DZ-1311 da FEEMA (Diretrizes de Destinação de Resíduos).

Art. 106. O transporte de lodos e outros subprodutos deverá ser realizado de acordo com a legislação vigente.

Art. 107. A CONCESSIONÁRIA poderá propor métodos para dispor lodos e outros subprodutos do tratamento de efluentes, considerando, no mínimo:

- I. o provável impacto ambiental;
- II. a redução do impacto ambiental previsto;
- III. os efeitos potenciais sobre as fontes de água;
- IV. os efeitos potenciais sobre outros cursos d'água ou sobre os solos vizinhos;
- V. os efeitos potenciais sobre os homens, a flora e a fauna;
- VI. as normas legais que regulam a matéria;
- VII. os efeitos potenciais sobre bens que foram afetados.

Art. 108. A qualidade dos lodos dispostos nos Aterros Sanitários, obedecerá às normas DZ-1311 da FEEMA, bem como outras normas e regulações ambientais que se apliquem.

Art. 109. Ao efetuar a extração de sólidos transportados pelos efluentes através de grades, peneiras e outros métodos semelhantes, seja por razões operacionais em qualquer etapa do tratamento, ou para obedecer os requisitos das normas de despejo aplicáveis, a CONCESSIONÁRIA deverá tomar as medidas necessárias para dispô-los de acordo com o estabelecido nesta Seção.

PARÁGRAFO ÚNICO - Em todos os casos, os referidos sólidos deverão ser lavados e escorridos ou secados, anteriormente à sua disposição final. A água utilizada neste processo deverá ser recirculada nos sistemas de tratamento ou despejada, desde que satisfaça as normas de lançamentos/descargas aplicáveis.

Art. 110. Nos casos de incineração, deverão ser respeitadas as normas de emissão de gases de combustão definidas na legislação ambiental vigente.

§ 1º - A amostragem e avaliação de resultados para a emissão de gases deverá obedecer às exigências definidas na legislação ambiental vigente no Estado.

§ 2º - As cinzas resultantes do processo de incineração deverão ser dispostas em terrenos destinados a aterro sanitário, adotando-se as medidas necessárias para evitar a lixiviação de metais tóxicos em fontes de água superficiais ou subterrâneas, respeitando-se, em qualquer hipótese, as normas ambientais vigentes e as estabelecidas neste Manual.

Art. 111. O uso de lodos e outros subprodutos de tratamento estará sujeito às normas que regem a espécie.

§ 1º - Admitir-se-á o uso agrícola e hortícola de lodos tratados, contanto que isto não signifique potencial risco a saúde da população.

§ 2º - Em todos os casos, deverá ser garantido que o conteúdo dos lodos tratados não ocasionará concentrações nos solos receptores, superiores àquelas recomendadas internacionalmente (OPS, OMS, EPA).

#### SEÇÃO VI DO PROGRAMA DE MONITORAMENTO

Art. 112. Deverá ser cumprida a Portaria n.º 518/2004 do Ministério da Saúde, quanto ao monitoramento e controle da qualidade da água potável.

§ 1º - Os Programas de Monitoramento de água potável deverão ser apresentados para sua aprovação pela AGÊNCIA REGULADORA. Tais Programas entrarão em vigor quando a AGÊNCIA REGULADORA comunicar a CONCESSIONÁRIA da sua regular aprovação.

§ 2º - Se a AGÊNCIA REGULADORA vier a levantar objeções e/ou observações aos Programas apresentados pela CONCESSIONÁRIA, esta deverá implementar as exigências que lhe sejam feitas, dentro de um prazo máximo de trinta dias contados da notificação oficial.

Art. 113. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, para a aprovação da AGÊNCIA REGULADORA, os Programas de Monitoramento dos Sistemas de Esgotos de cada unidade operacional e os respectivos Planos de Contingência das Estações de Tratamento de Esgotos.

§ 1º - Tais Programas e Planos entrarão em vigor quando a AGÊNCIA REGULADORA notificar a CONCESSIONÁRIA de sua aprovação.

§ 2º - Se a AGÊNCIA REGULADORA formular objeções e/ou observações aos Programas e Planos apresentados, estes deverão ser revistos observado o prazo máximo de trinta dias contados da notificação.

Art. 114. Os Planos de Contingências, em todos os casos, deverão ser submetidos ao conhecimento do pessoal responsável pela operação das estações, mediante efetiva notificação, da qual será enviada cópia à AGÊNCIA REGULADORA.

PARÁGRAFO ÚNICO - As Cópias dos Planos de Contingências também serão enviadas às Municipalidades, Bombeiros, Defesa Civil e autoridades de controle sanitário e demais recursos ambientais ou antrópicos que possam vir a ser afetados.

Art. 115. A CONCESSIONÁRIA deverá monitorar a qualidade ambiental de cada corpo receptor na área de influência da dispersão dos esgotos lançados, mediante a implementação de Programas de Controle Ambiental, devidamente aprovados pela FEEMA, inclusive no que respeita quanto aos locais de amostragem, parâmetros, avaliação e frequência de amostragem.

Art. 116. Os programas deverão ser apresentados para aprovação pela AGÊNCIA REGULADORA no prazo de seis meses, antes de iniciada a contagem dos prazos para cumprimento das normas de qualidade para efluentes de esgotos.

§ 1º - Tais programas entrarão em vigor quando a AGÊNCIA REGULADORA notificar a CONCESSIONÁRIA sobre a respectiva aprovação.

§ 2º - Caso a AGÊNCIA REGULADORA levante objeções e/ou observações aos Programas e Planos apresentados, as mesmas deverão ser corrigidas dentro do prazo máximo de trinta dias contados da notificação.

Publicado no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro  
Parte I - de 06/07/2007 pág. 30

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº.115

26 DE JUNHO DE 2007.

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA E PROLAGOS. MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais, e tendo em vista o que consta no processo regulatório E-04/077.443/2002, POR MAIORIA,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar cumprida a revisão do Manual de Procedimentos para a Prestação de Serviços de Saneamento Básico determinada no Artigo 7º da Deliberação AGENERSA nº. 017/2006.

Art. 2º - Conceder às Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos, o prazo até 30 de setembro de 2007 para a entrega do primeiro Plano de Manutenção, Melhorias e Expansão dos Serviços - PMMES, nos termos do Art. 4º do Manual de Procedimentos.

Parágrafo único - As Concessionárias entregarão as versões vindouras, a cada dois anos do Plano de Manutenção, Melhorias e Expansão dos Serviços (PMMES), nos meses de setembro do ano anterior, conforme preconizado no Art. 4º do Manual de Procedimentos ora em r evisão, conforme o seguinte cronograma:

Data limite para entrega do Plano de Manutenção (PMMES) conforme o art. 4º do Manual de Procedimentos	Período de referência do Plano de Manutenção
30 de setembro de 2007	2007 e 2008
30 de setembro de 2008	2009 e 2010
30 de setembro de 2010	2011 e 2012
30 de setembro de 2012	2013 e 2014

Art. 3º - Aprovar a redação do Manual de Procedimentos Gerais da Prestação dos Serviços de Saneamento Básico conforme Anexo 3, constante dos autos do processo regulatório E-04/077.443/2002, às folhas 559 a 586.

Art. 4º - Baixar o presente processo em diligência para que as Concessionárias Prolagos e Águas de Juturnaíba apresentem, em até 20 (vinte) dias, proposta da estrutura do Plano de Contas conforme assinalado no Art. 3º do Manual de Procedimentos para a Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico.

Parágrafo único - A Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, no prazo de até 20 (vinte) dias, procederá à análise das propostas dos Planos de Contas apresentados pelas Concessionárias, determinando a versão final da sua estrutura, que será composto e entregue preenchido com os dados reais pelas Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos, como determinado no Art. 3º do Manual de Procedimentos Gerais da Prestação dos Serviços de Saneamento Básico.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de junho de 2007.

José Cláudio Murat Ibrahim  
Conselheiro-Presidente  
Ana Lúcia Sanguedo Boynard Mendonça  
Conselheira  
Darcília Aparecida da Silva Leite  
Conselheira  
João Paulo Dutra de Andrade  
Conselheiro  
José Carlos dos Santos Araújo  
Conselheiro  
Luiz Firmino Martins Pereira  
Vogal  
(voto vencido)

Publicado no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro  
Parte I - de 22/02/2006 pág. 6 e 7

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº.017

16 DE FEVEREIRO DE 2006.

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA E PROLAGOS. PROCEDIMENTOS GERAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO. DILIGÊNCIA. RECURSO DA PROLAGOS S.A.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais que lhe foram concedidas pela Lei estadual nº. 4.556, de 06 de junho de 2.005 e pelos Decretos nº. 37.880, de 28 de junho de 2.005 e 38.618, de 08 de dezembro de 2.005, tendo em vista o que consta no processo regulatório nº. E-04/077.443/2002, por unanimidade:

DELIBERA:

Art. 1º. Aprovar os artigos 9º, 10, 11, 12, 13, 14, 28, 38, 40, 41, 100 e 101, com a redação que consta do Manual de Procedimentos para a Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, apresentada pela Câmara Técnica de Saneamento – CASAN, em cumprimento à diligência determinada no art. 2º, da Deliberação ASEP-RJ nº. 287, de 22 de novembro de 2002.

Art. 2º. Conhecer do Recurso interposto pela Concessionária PROLAGOS S.A., face a sua tempestividade e, no mérito, dar-lhe provimento parcial, quanto às disposições do art. 5º, que passará a ter a seguinte redação:

*Art. 5º. Em caso de situação de emergência, a CONCESSIONÁRIA deverá garantir o fornecimento gratuito, e nas condições adequadas da água com pressão e vazão exigidas, a todos os hidrantes, que serão operados unicamente por empregados ou prepostos da CONCESSIONÁRIA, Defesa Civil e Corpo de Bombeiros.*

Art. 3º. Dar nova redação aos artigos 1º, 6º, 16, 44, 45 *caput* e incisos I e II, 47, 49, 50, 51, 53 *caput* e § 2º, 78 *caput* e inciso III, e 104, que passarão a ter a seguinte redação:

*Art. 1º. O fornecimento de água potável e a coleta e tratamento de esgotos constituem serviço público que será desenvolvido de forma integral, dando-se prioridade à implantação do abastecimento de água potável ao do esgotamento sanitário.*

*Art. 6º. Os despejos industriais poderão ser descarregados na rede de esgotos com o consentimento da Concessionária, sempre que exista capacidade hidráulica no sistema e desde que cumpram com as condições de qualidade fixadas no Parágrafo Quinto da Cláusula Segunda e Cláusula Quadragésima, ambas do Contrato de Concessão, bem como das disposições constantes do Capítulo II deste Manual.*

*Art. 16. A CONCESSIONÁRIA deverá manter o Cadastro de USUÁRIOS atualizado e informatizado, cuja cópia ficará à disposição da Agência Reguladora.*

*Art. 44. Somente serão admitidas ligações de esgotos em galerias de águas pluviais, tal como consta do Termo de Ajuste de Conduta, firmado entre o Ministério Público Estadual, os Poderes Concedentes dos Municípios abrangidos pela concessão e as Concessionárias PROLAGOS S.A. e Águas de Juturnaíba S.A., datado de 19.10.2004, quando estas não significarem um incremento do risco de inundações. As soluções deverão ser verificadas por estudos em modelos matemáticos e verificadores de campo.*

*Art. 45. As interrupções no serviço de esgotos serão classificadas quanto à ocorrência em:*

*I – Interrupção Programada: aquela que compreende todo lançamento/descarga controlado no serviço de esgotos que a CONCESSIONÁRIA deverá realizar, prevendo a derivação em poço de visita alternativo dos efluentes, para efetuar tarefas de manutenção, desobstrução, renovação, reabilitação ou de qualquer outra natureza, necessárias para a correta prestação do serviço e sobre os quais a CONCESSIONÁRIA tiver informado aos USUÁRIOS afetados, com pelo menos quarenta e oito horas de antecedência. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e cientificar formalmente a AGÊNCIA REGULADORA, que comunicará aos órgãos de controle ambiental sobre os programas de interrupção da CONCESSIONÁRIA, nos quais deverá estar assegurado que sua duração será reduzida ao mínimo tecnicamente indispensável.*

*II – Interrupção Imprevista: aquela que compreende todo lançamento/descarga no serviço de esgotos sobre o qual a CONCESSIONÁRIA, por qualquer motivo, não tiver informado aos USUÁRIOS afetados, com quarenta e oito horas de antecedência. A responsabilidade da CONCESSIONÁRIA sobre esse tipo de interrupção será determinada pela AGÊNCIA REGULADORA, em função do motivo da não comunicação aos USUÁRIOS.*

*Art. 47. Nas áreas urbanas, a CONCESSIONÁRIA tomará a seu total e exclusivo encargo a execução das ligações domiciliares de água potável até uma distância total de quatorze metros, medidos desde o ponto de tomada na rede de distribuição até o limite da propriedade a ser atendida, excluído o custo do hidrômetro, cavalete e abrigo, este de responsabilidade do USUÁRIO.*

*Art. 49. Para USUÁRIOS residenciais serão adotadas as seguintes considerações para determinar estimativa da vazão (Q):*

*N – nº. de habitantes por economia ou taxa de ocupação domiciliar urbana do Município.*

*C – Consumo “per capita” de água potável, expresso em litros por habitante e por dia (L/hab.dia)*

$$Q(L/s) = \frac{N \cdot C}{86.400}$$

*Art. 50. O diâmetro da tubulação deverá ser selecionado de maneira tal que:*

$$Dl \text{ min} \geq 0,017 \text{ m}$$

$$0,6 \text{ m/s} \leq V_{\text{max.}} \leq 1,0 \text{ m/s}$$

$$f = j \times L < 1,50 \text{ m}$$

*f = perda de carga total máxima originada pela tubulação de ligação domiciliar na rede de distribuição (ramal predial)*

*j = perda de carga unitária*

*L = distância em metros da tubulação de ligação domiciliar (ramal predial)*

*Art. 51. Nas áreas urbanas, a CONCESSIONÁRIA encarregar-se-á da execução e do custeio das conexões domiciliares de esgotos até uma distância total de quinze metros medidos entre o ponto de descarga na rede de coletores e a caixa de inspeção instalada no limite da propriedade.*

*Art. 53 – A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo de até trinta dias, executar as novas conexões que lhe forem solicitadas pelos USUÁRIOS das áreas urbanas, dentro das áreas integrantes das metas de expansão.*

(...)

*§ 2º – Havendo mais de dez reclamações de USUÁRIOS pelo não cumprimento dos prazos para execução de novas conexões em área integrante da concessão, de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, a Agência Reguladora deverá solicitar informações à CONCESSIONÁRIA sobre os motivos do não atendimento. Em caso de configuração de infração contratual, será a CONCESSIONÁRIA penalizada, de acordo com o disposto no Contrato.*

*Art. 78 – Ao elaborar o Relatório sobre Níveis de Serviço, a CONCESSIONÁRIA deverá:*

(...)

*III – Manter campanhas permanentes a respeito das diversas formas de se economizar água, inclusive nas escolas.*

---

*Art. 104. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela disposição dos lodos e subprodutos resultantes dos processos de tratamento. Qualquer que seja o método de disposição selecionado, deverá a CONCESSIONÁRIA executar as ações necessárias para minimizar o impacto ambiental. O Poder Concedente será responsável em designar e aprovar junto aos órgãos ambientais competentes o local para a disposição final do lodo, nos termos estabelecidos no Contrato de Concessão.*

Art. 4º. Substituir a denominação ASEP-RJ para AGÊNCIA REGULADORA, constante do referido Manual de Procedimentos.

Art. 5º. Adequar a articulação do texto do mencionado Manual de Procedimentos às disposições do Decreto estadual nº. 31.896, de 20 de setembro de 2002.

Art. 6º. Deixar disponível no *site* da AGÊNCIA REGULADORA, o texto integral do aludido Manual, após a sua aprovação pelo Conselho Diretor.

Art.7º. Determinar à Câmara Técnica de Saneamento - CASAN desta Agência Reguladora que proceda à revisão do Manual de Procedimentos no prazo de 180 (cento e oitenta dias) contados da publicação da Deliberação deste Conselho Diretor que aprovar o Manual ora examinado.

Art. 8º. A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 16 de fevereiro de 2006.

José Cláudio Murat Ibrahim  
Conselheiro-Presidente  
Ana Lúcia Sanguedo Boynard Mendonça  
Conselheira  
Darcília Aparecida da Silva Leite  
Conselheira  
João Paulo Dutra de Andrade  
Conselheiro  
José Carlos dos Santos Araújo  
Conselheiro  
Luis Firmino Martins Pereira  
Vogal

Publicado no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro  
Parte I - de 22/02/2006 pág. 6 e 7

DELIBERAÇÃO ASEP-RJ/CD Nº 287/2002

DE 22 DE NOVEMBRO DE 2002.

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA E PROLAGOS. MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - ASEP-RJ, no uso de suas atribuições legais e regimentais e, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-04/077.443/2002, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º. Aprovar o Manual de Procedimentos para a Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, com exceção dos artigos 09 a 14, artigo 28, artigos 38 a 41, artigos 100 e 101.

Art.2º. Baixar o processo nº E-04/077.443/2002 em diligência, para que a Câmara Técnica de Saneamento - CASAN apresente, em até 30 (trinta) dias, a redação final dos artigos 09 a 14, artigo 28, artigos 38 a 41, artigos 100 e 101.

Parágrafo único – Até a revisão citada no *caput* deste artigo, deverão ser considerados em vigor, os artigos correspondentes nos Manuais existentes nas Concessionárias Águas de Juturnaíba e PROLAGOS.

Art. 3º. Esta deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 22 de novembro de 2002.

Adalberto Ribeiro da Silva Neto  
Conselheiro-Presidente  
Francisco José Reis  
Conselheiro  
João Carlos da Silveira Loureiro  
Conselheiro  
João Paulo Dutra de Andrade  
Conselheiro