



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/50/2015

Data 08/01/15 Fls.: 81

Rubrica: 243666566

**Processo nº.:** E-12/003.50/2015  
**Autuação:** 08/01/2015  
**Concessionária:** ÁGUAS DE JUTURNAIBA  
**Assunto:** Decreto Nº 5.440/2005 - Controle de Qualidade de Água - Divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da Água para consumo humano. Decreto Federal nº 5.440/05 - Exercício 2015.  
**Sessão Regulatória:** 26 de novembro de 2015

## RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado pelo requerimento AGENERSA/SECEX nº. 065, de 08/01/15, tendo em vista o cumprimento por parte da Concessionária Águas de Juturnaíba na divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para o consumo humano, conforme disposto no Decreto nº 5.440/2005<sup>1</sup> - ano 2014.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/SECEX nº. 32 em 13/01/15, dando ciência à Concessionária da autuação do processo.

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 477, de 27/01/15, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Em 31/03/15, foi protocolizada a correspondência CAJ – 152/15, encaminhando o Relatório Anual de Qualidade da Água, relativo ao ano de 2014, aos consumidores dos municípios abrangidos em cumprimento ao Decreto em epígrafe.

No parecer técnico da CASAN sob o nº. 27/2015, aquela serventia informa que através da "(...) Carta CAJ-152/15(...), em que a Concessionária Águas de Juturnaíba anexou o total de 22 (vinte e dois) exemplares do Relatório Anual de Qualidade da Águas, entregues aos usuários, sendo 08 (oito) de cada um dos Municípios de Araruama e Saquarema e 06 (seis) do Municípios de Silva Jardim, contendo informações estabelecidas nos itens de a até j do inciso II do Art. 5º do Decreto Nº 5.440/2005" e que "(...) os Relatórios Anuais foram entregues a todos os usuários antes do dia 15/03/2015, prazo estabelecido no Decreto Nº 5.440/2005". Por fim, conclui que "(...) a Concessionária Águas de Juturnaíba atendeu satisfatoriamente o disposto no Decreto Nº 5.440/2005, apresentando os Relatórios Anuais referentes ao ano de 2014, no prazo estabelecido, (15/03/2015), contendo todas as informações legalmente exigidas".

Em 09/05/15, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, para análise e pronunciamento.



Às fls. 63/67, a Procuradoria ofereceu seu parecer concluindo que "(...) com base na Nota Técnica Agenersa/Casan nº 27/2015, opino por considerar que vêm sendo cumpridos, pela Concessionária Águas de Juturnaíba, os termos do Decreto Federal nº 5440/2005, com a tempestiva apresentação do Relatório Anual de Qualidade da Água".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/CODIR/MF nº. 66/2015, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em resposta, a Concessionária apresentou suas razões finais (CAJ - 397/15), ratificando o já explanado nos autos, no sentido de que seja considerado o cumprimento pela Concessionária das disposições previstas no Decreto Federal nº. 5.440/05.

Atendendo à solicitação da assessoria do gabinete do Conselheiro-Relator, foi expedido ofício AGENERSA/SECEX nº. 491/2015 ao INEA para ciência do presente processo e apresentação de eventuais manifestações.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

**- DECRETO Nº 5.440, DE 4 DE MAIO DE 2005.**

Estabelece definições e procedimentos sobre o controle de qualidade da água de sistemas de abastecimento e institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto nas Leis nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, 8.080, de 19 de setembro de 1990, e 9.433, de 8 de janeiro de 1997,

**DECRETA:**

Art. 1º Este Decreto estabelece definições e procedimentos sobre o controle de qualidade da água de sistemas de abastecimento público, assegurando pelas Leis nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, 8.080, de 19 de setembro de 1990, e 9.433, de 8 de janeiro de 1997, e pelo Decreto nº 79.367, de 9 de março de 1977, e institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano, na forma do Anexo - "Regulamento Técnico sobre Mecanismos e Instrumentos para Divulgação de Informação ao Consumidor sobre a Qualidade da Água para Consumo Humano", de adoção obrigatória em todo o território nacional.

Art. 2º A fiscalização do cumprimento do disposto no Anexo será exercida pelos órgãos competentes dos Ministérios da Saúde, da Justiça, das Cidades, do Meio Ambiente e autoridades estaduais, do Distrito Federal, dos Territórios e municipais, no âmbito de suas respectivas competências.

Parágrafo único. Os órgãos identificados no caput prestarão colaboração recíproca para a consecução dos objetivos definidos neste Decreto.

Art. 3º Os órgãos e as entidades dos Estados, Municipais, Distrito Federal e Territórios e demais pessoas jurídicas, às quais este Decreto se aplica, deverão enviar as informações aos consumidores sobre a qualidade da água, nos seguintes prazos:

I - informações mensais na conta de água, em cumprimento às alíneas "a" e "b" do inciso I do art. 5º do Anexo, a partir do dia 5 de junho de 2005;

II - informações mensais na conta de água, em cumprimento às alíneas "c" e "d" do inciso I do art. 5º do Anexo, a partir do dia 15 de março de 2006; e

III - relatório anual até quinze de março de cada ano, ressalvado o primeiro relatório, que terá como data limite o dia 1º de outubro de 2005.

Art. 4º O não-cumprimento do disposto neste Decreto e no respectivo Anexo implica infração às Leis nº 8.078, de 1990, e 6.437, de 20 de agosto de 1977.

Art. 5º Fica aprovado, na forma do Anexo a este Decreto, o Regulamento Técnico sobre Mecanismos e Instrumentos para Divulgação de Informação ao Consumidor sobre a Qualidade da Água para Consumo Humano.

Art. 6º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.





Brasília, 4 de maio de 2005; 184<sup>o</sup> da Independência e 117<sup>o</sup> da República.  
LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA; *Mirco Thomaz Bastos; Humberto Sérgio Costa Lima; Marina Silva; Olívio de Oliveira Dutra*  
Este texto não substitui o publicado no DOU de 05.5.2005.

A N E X O  
REGULAMENTO TÉCNICO SOBRE MECANISMOS E INSTRUMENTOS PARA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR  
SOBRE A QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1<sup>o</sup> Este Anexo estabelece mecanismos e instrumentos de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano, conforme os padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

Art. 2<sup>o</sup> Cabe aos responsáveis pelos sistemas e soluções alternativas coletivas de abastecimento de água cumprir o disposto neste Anexo.

Art. 3<sup>o</sup> A informação prestada ao consumidor sobre a qualidade e características físicas, químicas e microbiológicas da água para consumo humano deverá atender ao seguinte:

- I - ser verdadeira e comprovável;
- II - ser precisa, clara, correta, ostensiva e de fácil compreensão, especialmente quanto aos aspectos que impliquem situações de perda da potabilidade, de risco à saúde ou aproveitamento condicional da água; e
- III - ter caráter educativo, promover o consumo sustentável da água e proporcionar o entendimento da relação entre a sua qualidade e a saúde da população.

CAPÍTULO II  
DAS DEFINIÇÕES

Art. 4<sup>o</sup> Para os fins deste Anexo são adotadas as seguintes definições:

- I - água potável: água para consumo humano cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade e que não ofereça riscos à saúde;
- II - sistema de abastecimento de água para consumo humano: instalação composta por conjunto de obras civis, materiais e equipamentos, destinada à produção e à distribuição canalizada de água potável para populações, sob a responsabilidade do poder público, mesmo que administrada em regime de concessão ou permissão;
- III - solução alternativa coletiva de abastecimento de água para consumo humano: toda modalidade de abastecimento coletivo de água distinta do sistema público de abastecimento de água, incluindo, dentre outras, fonte, poço comunitário, distribuição por veículo transportador, instalações condominiais horizontais e verticais;
- IV - controle da qualidade da água para consumo humano: conjunto de atividades exercidas de forma contínua pelos responsáveis pela operação de sistema ou solução alternativa de abastecimento de água, destinadas a verificar se a água fornecida à população é potável, assegurando a manutenção desta condição;
- V - vigilância da qualidade da água para consumo humano: conjunto de ações adotadas continuamente pela autoridade de saúde pública, para verificar se a água consumida pela população atende aos parâmetros estabelecidos pelo Ministério da Saúde, e avaliar os riscos que os sistemas e as soluções alternativas de abastecimento de água representam para a saúde humana;
- VI - sistemas isolados: sistemas que abastecem isoladamente bairros, setores ou localidades;
- VII - sistemas integrados: sistemas que abastecem diversos municípios simultaneamente ou quando mais de uma unidade produtora abastece um único município, bairro, setor ou localidade;
- VIII - unidade de informação: área de abrangência do fornecimento de água pelo sistema de abastecimento; e
- IX - ligação predial: derivação da água da rede de distribuição que se liga às edificações ou pontos de consumo por meio de instalações assentadas na via pública até a edificação.

CAPÍTULO III  
DAS INFORMAÇÕES AO CONSUMIDOR

Art. 5<sup>o</sup> Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos:

- I - receber nas contas mensais, no mínimo, as seguintes informações sobre a qualidade da água para consumo humano:
  - a) divulgação dos locais, formas de acesso e contatos por meio dos quais as informações estarão disponíveis;
  - b) orientação sobre os cuidados necessários em situações de risco à saúde;
  - c) resumo mensal dos resultados das análises referentes aos parâmetros básicos de qualidade da água; e
  - d) características e problemas do manancial que causem riscos à saúde e alerta sobre os possíveis danos a que estão sujeitos os consumidores, especialmente crianças, idosos e pacientes de hemodiálise, orientando sobre as precauções e medidas corretivas necessárias;
- II - receber do prestador de serviço de distribuição de água relatório anual contendo, pelo menos, as seguintes informações:
  - a) transcrição dos arts. 6<sup>o</sup>, inciso III, e 31 da Lei nº 8.078, de 1990, e referência às obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, estabelecidas em norma do Ministério da Saúde e demais legislações aplicáveis;
  - b) razão social ou denominação da empresa ou entidade responsável pelo abastecimento de água, endereço e telefone;
  - c) nome do responsável legal pela empresa ou entidade;
  - d) indicação do setor de atendimento ao consumidor;
  - e) órgão responsável pela vigilância da qualidade da água para consumo humano, endereço e telefone;
  - f) locais de divulgação dos dados e informações complementares sobre qualidade da água;
  - g) identificação dos mananciais de abastecimento, descrição das suas condições, informações dos mecanismos e níveis de proteção existentes, qualidade dos mananciais, fontes de contaminação, órgão responsável pelo seu monitoramento e, quando couber, identificação da sua respectiva bacia hidrográfica;
  - h) descrição simplificada dos processos de tratamento e distribuição da água e dos sistemas isolados e integrados, indicando o município e a unidade de informação abastecida;
  - i) resumo dos resultados das análises da qualidade da água distribuída para cada unidade de informação, discriminados mês a mês, mencionando por parâmetro analisado o valor máximo permitido, o número de amostras realizadas, o número de amostras anômalas detectadas, o número de amostras em conformidade com o plano de amostragem estabelecido em norma do Ministério da Saúde e as medidas adotadas face às anomalias verificadas; e





Govorno do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/50/2015

Data 08/01/15 Fls.: 84

Rubrica: 43666566

j) particularidades próprias da água do manancial ou do sistema de abastecimento, como presença de algas com potencial tóxico, ocorrência de flocos naturais no aquífero subterrâneo, ocorrência sistêmica de agrotóxicos no manancial, intermitência, dentre outras, e as ações corretivas e preventivas que estão sendo adotadas para a sua regularização.

Art. 6º A conta mensal e o relatório anual deverão trazer esclarecimentos quanto ao significado dos parâmetros neles mencionados, em linguagem acessível ao consumidor, observado o disposto no art. 3º deste Anexo.

Art. 7º A conta mensal e o relatório anual serão encaminhados a cada ligação predial.

Parágrafo único. No caso de condomínios verticais ou horizontais atendidos por uma mesma ligação predial, o fornecedor deverá orientar a administração, por escrito, a divulgar as informações a todos os condôminos.

Art. 8º O relatório anual deverá contemplar todos os parâmetros analisados com frequência trimestral e semestral que estejam em desacordo com os padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde, seguido da expressão: "FORA DOS PADRÕES DE POTABILIDADE".

§ 1º O consumidor deverá ser informado caso não sejam realizadas as análises dos parâmetros referidos no caput.

§ 2º Fica assegurado ao consumidor o acesso aos resultados dos demais parâmetros de qualidade de água para consumo humano estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

Art. 9º Os prestadores de serviço de transporte de água para consumo humano, por caeros-pipa, carroças, barcos, dentre outros, deverão entregar aos consumidores, no momento do fornecimento, no mínimo, as seguintes informações:

I - data, validade e número ou dado indicativo da autorização do órgão de saúde competente;

II - identificação, endereço e telefone do órgão de saúde competente;

III - nome e número de identidade do responsável pelo fornecimento;

IV - local e data de coleta da água; e

V - tipo de tratamento e produtos utilizados.

§ 1º Cabe aos órgãos de saúde fornecer formulário padrão onde estarão contidas as informações referidas nos incisos I a V.

§ 2º Os prestadores de serviço a que se refere o caput deverão prover informações aos consumidores sobre cor, cloro residual livre, turbidez, pH e coliformes totais, registrados no fornecimento.

Art. 10. Nas demais formas de soluções alternativas coletivas, as informações referidas no art. 5º deste Anexo serão veiculadas, dentre outros meios, em relatórios anexos ao boleto de pagamento de condomínio, demonstrativos de despesas, boletins afixados em quadros de avisos ou ainda mediante divulgação na imprensa local.

Art. 11. Os responsáveis pelas soluções alternativas coletivas deverão manter registros atualizados sobre as características da água distribuída, sistematizados de forma compreensível aos consumidores e disponibilizados para pronto acesso e consulta pública.

#### CAPÍTULO IV

#### DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COMPLEMENTARES

Art. 12. Os responsáveis pelos sistemas de abastecimento devem disponibilizar, em postos de atendimento, informações completas e atualizadas sobre as características da água distribuída, sistematizadas de forma compreensível aos consumidores.

Art. 13. A fim de garantir a efetiva informação ao consumidor, serão adotados outros canais de comunicação, tais como: informações eletrônicas, ligações telefônicas, boletins em jornal de circulação local, folhetos, cartazes ou outros meios disponíveis e de fácil acesso ao consumidor, sem prejuízo dos instrumentos estabelecidos no art. 5º deste Anexo.

Art. 14. Os responsáveis pelos sistemas de abastecimento e soluções alternativas coletivas deverão comunicar imediatamente à autoridade de saúde pública e informar, de maneira adequada, à população a detecção de qualquer anomalia operacional no sistema ou não-conformidade na qualidade da água tratada, identificada como de risco à saúde, independentemente da adoção das medidas necessárias para a correção da irregularidade.

Parágrafo único. O alerta à população atingida deve contemplar o período que a água estará imprópria para consumo e trazer informações sobre formas de aproveitamento condicional da água, logo que detectada a ocorrência do problema.

Art. 15. O responsável pelo sistema de abastecimento de água para consumo humano, ao realizar programas de manobras na rede de distribuição, que, excepcionalmente, possam submeter trechos a pressões inferiores a atmosférica, deverá comunicar essa ocorrência à autoridade de saúde pública e à população que for atingida, com antecedência mínima de setenta e duas horas, bem como informar as áreas afetadas e o período de duração da intervenção.

Parágrafo único. A população deverá ser orientada quanto aos cuidados específicos durante o período de intervenção e no retorno do fornecimento de água, de forma a prevenir riscos à saúde.

Art. 16. Os responsáveis pelos sistemas de abastecimento e soluções alternativas coletivas deverão manter mecanismos para recebimento de reclamações referentes à qualidade da água para consumo humano e para a adoção das providências pertinentes.

Parágrafo único. O consumidor deverá ser comunicado, formalmente, por meio de correspondência, no prazo máximo de trinta dias, a partir da sua reclamação, sobre as providências adotadas.

#### CAPÍTULO V

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. Compete aos órgãos de saúde responsáveis pela vigilância da qualidade da água para consumo humano:

I - manter registros atualizados sobre as características da água distribuída, sistematizados de forma compreensível à população e disponibilizados para pronto acesso e consulta pública;

II - dispor de mecanismos para receber reclamações referentes às características da água, para adoção das providências adequadas;

III - orientar a população sobre os procedimentos em caso de situações de risco à saúde; e

IV - articular com os Conselhos Nacionais, Estaduais, do Distrito Federal, dos Territórios e Municipais de Saúde, Saneamento e Meio Ambiente, Recursos Hídricos, Comitês de Bacias Hidrográficas e demais entidades representativas da sociedade civil atuantes nestes setores, objetivando apoio na implementação deste Anexo.

§ 1º Os órgãos de saúde deverão assegurar à população o disposto no art. 14 deste Anexo, exigindo maior efetividade, quando necessário, e informar ao consumidor sobre a solução do problema identificado, se houver, no prazo máximo de trinta dias, após o registro da reclamação.

§ 2º No caso de situações de risco à saúde de que trata o inciso III e o § 1º deste artigo, os órgãos de saúde deverão manter entendimentos com o responsável pelo sistema de abastecimento ou por solução alternativa coletiva quanto às orientações que deverão ser prestadas à população por ambas as partes.

Art. 18. Cabe aos Ministérios da Saúde, da Justiça, das Cidades, do Meio Ambiente e às autoridades estaduais, municipais, do Distrito Federal e Territórios, o acompanhamento e a adoção das medidas necessárias para o cumprimento do disposto neste Anexo.





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/50/2015

Data 08/01/15 Fls.: 85

Rubrica: 43666666

**Processo nº.:** E-12/003/50/2015  
**Autuação:** 08/01/2015  
**Concessionária:** ÁGUAS DE JUTURNAIBA  
**Assunto:** Decreto Nº 5.440/2005 - Controle de Qualidade de Água -  
Divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da  
Água para consumo humano. Decreto Federal nº 5.440/05 -  
Exercício 2015.  
**Sessão Regulatória:** 26 de novembro de 2015

### VOTO


Trata-se de Processo Regulatório instaurado visando analisar o cumprimento, por parte da Concessionária Águas de Juturnaiba, quanto à divulgação de informação aos consumidores dos municípios por ela abrangidos sobre a qualidade da água para o consumo humano, conforme disposto no Decreto nº 5.440/2005<sup>1</sup> - ano 2014.

Referido Decreto "*Estabelece definições e procedimentos sobre o controle de qualidade da água de sistemas de abastecimento e institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano*".

A CASAN, em análise da documentação juntada aos autos (CAJ-152/15- 26/03/15), entende que a Concessionária Águas de Juturnaiba atendeu, satisfatoriamente e no prazo exigido, ao disposto naquele Decreto, quanto à divulgação de informação aos consumidores, com relação ao ano de 2014.

A Procuradoria, em seu parecer, inicialmente, colaciona parte do Decreto e anexo, o qual dispõe do regulamento e, posteriormente, em sintonia com a Câmara Técnica de Saneamento, opina por considerar cumprido tempestivamente os termos contidos naquela norma legal.

Cabe informar que foi expedido, em 04/09/15, o ofício AGENERSA/SECEX nº. 491/2015 ao INEA para ciência do presente processo e apresentação de eventuais manifestações.

Esclareço, a teor do conteúdo dos autos, que o referido processo foi instaurado, tendo por objetivo, tão somente, analisar se a Concessionária atendeu o Decreto, no que tange à prestação de informações aos consumidores, não se atendo aos aspectos inerentes à qualidade da água. 





Pelo exposto, acompanho os pareceres dos órgãos técnicos desta Casa e proponho ao Conselho-Diretor considerar que a Concessionária apresentou, em tempo hábil, a determinação relacionada à prestação de informações ao consumidor, referente ao ano de 2014, a teor do Decreto nº. 5.440/05.

É o voto.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

**- DECRETO Nº 5.440, DE 4 DE MAIO DE 2005.**

Estabelece definições e procedimentos sobre o controle de qualidade da água de sistemas de abastecimento e institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto nas Leis nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, 8.080, de 19 de setembro de 1990, e 9.433, de 8 de janeiro de 1997,

**DECRETA:**

Art. 1º Este Decreto estabelece definições e procedimentos sobre o controle de qualidade da água de sistemas de abastecimento público, assegurado pelas Leis nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, 8.080, de 19 de setembro de 1990, e 9.433, de 8 de janeiro de 1997, e pelo Decreto nº 79.367, de 9 de março de 1977, e institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano, na forma do Anexo - "Regulamento Técnico sobre Mecanismos e Instrumentos para Divulgação de Informação ao Consumidor sobre a Qualidade da Água para Consumo Humano", de adoção obrigatória em todo o território nacional.

Art. 2º A fiscalização do cumprimento do disposto no Anexo será exercida pelos órgãos competentes dos Ministérios da Saúde, da Justiça, das Cidades, do Meio Ambiente e autoridades estaduais, do Distrito Federal, dos Territórios e municipais, no âmbito de suas respectivas competências.

Parágrafo único. Os órgãos identificados no caput prestarão colaboração recíproca para a consecução dos objetivos definidos neste Decreto.

Art. 3º Os órgãos e as entidades dos Estados, Municípios, Distrito Federal e Territórios e demais pessoas jurídicas, às quais este Decreto se aplica, deverão enviar as informações aos consumidores sobre a qualidade da água, nos seguintes prazos:

- I - informações mensais na conta de água, em cumprimento às alíneas "a" e "b" do inciso I do art. 5º do Anexo, a partir do dia 5 de junho de 2005;
- II - informações mensais na conta de água, em cumprimento às alíneas "c" e "d" do inciso I do art. 5º do Anexo, a partir do dia 15 de março de 2006; e
- III - relatório anual até quinze de março de cada ano, ressalvado o primeiro relatório, que terá como data limite o dia 1º de outubro de 2005.

Art. 4º O não-cumprimento do disposto neste Decreto e no respectivo Anexo implica infração às Leis nº 8.078, de 1990, e 6.437, de 20 de agosto de 1977.

Art. 5º Fica aprovado, na forma do Anexo a este Decreto, o Regulamento Técnico sobre Mecanismos e Instrumentos para Divulgação de Informação ao Consumidor sobre a Qualidade da Água para Consumo Humano.

Art. 6º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 4 de maio de 2005; 184º da Independência e 117ª da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA; *Márcio Thomaz Bastos; Humberto Sérgio Costa Lima; Marina Silva; Olívio de Oliveira Dutra*  
Este texto não substitui o publicado no DOU de 05.5.2005

**ANEXO**

**REGULAMENTO TÉCNICO SOBRE MECANISMOS E INSTRUMENTOS PARA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR SOBRE A QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO**

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Este Anexo estabelece mecanismos e instrumentos de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano, conforme os padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

Art. 2º Cabe aos responsáveis pelos sistemas e soluções alternativas coletivas de abastecimento de água cumprir o disposto neste Anexo.

Art. 3º A informação prestada ao consumidor sobre a qualidade e características físicas, químicas e microbiológicas da água para consumo humano deverá atender ao seguinte:

- I - ser verdadeira e comprovável;
- II - ser precisa, clara, correta, ostensiva e de fácil compreensão, especialmente quanto aos aspectos que impliquem situações de perda da potabilidade, de risco à saúde ou aproveitamento condicional da água; e
- III - ter caráter educativo, promover o consumo sustentável da água e proporcionar o entendimento da relação entre a sua qualidade e a saúde da população.

**CAPÍTULO II  
DAS DEFINIÇÕES**





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/50/2015

Data 08/01/15 Fls.: 87

Rubrica: 43666566

Art. 4º Para os fins deste Anexo são adotadas as seguintes definições:

I - água potável: água para consumo humano cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade e que não ofereça riscos à saúde;

II - sistema de abastecimento de água para consumo humano: instalação composta por conjunto de obras civis, materiais e equipamentos, destinada à produção e à distribuição canalizada de água potável para populações, sob a responsabilidade do poder público, mesmo que administrada em regime de concessão ou permissão;

III - solução alternativa coletiva de abastecimento de água para consumo humano: toda modalidade de abastecimento coletivo de água distinta do sistema público de abastecimento de água, incluindo, dentre outras, fonte, poço comunitário, distribuição por veículo transportador, instalações condominiais horizontais e verticais;

IV - controle da qualidade da água para consumo humano: conjunto de atividades exercidas de forma contínua pelos responsáveis pela operação de sistema ou solução alternativa de abastecimento de água, destinadas a verificar se a água fornecida à população é potável, assegurando a manutenção desta condição;

V - vigilância da qualidade da água para consumo humano: conjunto de ações adotadas continuamente pela autoridade de saúde pública, para verificar se a água consumida pela população atende aos parâmetros estabelecidos pelo Ministério da Saúde, e avaliar os riscos que os sistemas e as soluções alternativas de abastecimento de água representam para a saúde humana;

VI - sistemas isolados: sistemas que abastecem isoladamente bairros, setores ou localidades;

VII - sistemas integrados: sistemas que abastecem diversos municípios simultaneamente ou quando mais de uma unidade produtora abastece um único município, bairro, setor ou localidade;

VIII - unidade de informação: área de abrangência do fornecimento de água pelo sistema de abastecimento; e

IX - ligação predial: derivação da água da rede de distribuição que se liga às edificações ou pontos de consumo por meio de instalações assentadas na via pública até a edificação.

### CAPÍTULO III

#### DAS INFORMAÇÕES AO CONSUMIDOR

Art. 5º Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos:

I - receber nas contas mensais, no mínimo, as seguintes informações sobre a qualidade da água para consumo humano:

- divulgação dos locais, formas de acesso e contatos por meio dos quais as informações estarão disponíveis;
- orientação sobre os cuidados necessários em situações de risco à saúde;
- resumo mensal dos resultados das análises referentes aos parâmetros básicos de qualidade da água; e
- características e problemas do manancial que causem riscos à saúde e alerta sobre os possíveis danos a que estão sujeitos os consumidores, especialmente crianças, idosos e pacientes de hemodíalise, orientando sobre as precauções e medidas corretivas necessárias;

II - receber do prestador de serviço de distribuição de água relatório anual contendo, pelo menos, as seguintes informações:

- transcrição dos arts. 6º, inciso III, e 31 da Lei nº 8.078, de 1990, e referência às obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, estabelecidas em norma do Ministério da Saúde e demais legislações aplicáveis;
- razão social ou denominação da empresa ou entidade responsável pelo abastecimento de água, endereço e telefone;
- nome do responsável legal pela empresa ou entidade;
- indicação do setor de atendimento ao consumidor;
- órgão responsável pela vigilância da qualidade da água para consumo humano, endereço e telefone;
- locais de divulgação dos dados e informações complementares sobre qualidade da água;
- identificação dos mananciais de abastecimento, descrição das suas condições, informações dos mecanismos e níveis de proteção existentes, qualidade dos mananciais, fontes de contaminação, órgão responsável pelo seu monitoramento e, quando couber, identificação da sua respectiva bacia hidrográfica;
- descrição simplificada dos processos de tratamento e distribuição da água e dos sistemas isolados e integrados, indicando o município e a unidade de informação abastecida;
- resumo dos resultados das análises da qualidade da água distribuída para cada unidade de informação, discriminados mês a mês, mencionando por parâmetro analisado o valor máximo permitido, o número de amostras realizadas, o número de amostras anômalas detectadas, o número de amostras em conformidade com o plano de amostragem estabelecido em norma do Ministério da Saúde e as medidas adotadas face às anomalias verificadas; e
- particularidades próprias da água do manancial ou do sistema de abastecimento, como presença de algas com potencial tóxico, ocorrência de fluxo natural no aquífero subterrâneo, ocorrência sistemática de agrotóxicos no manancial, intermitência, dentre outras, e as ações corretivas e preventivas que estão sendo adotadas para a sua regularização.

Art. 6º A conta mensal e o relatório anual deverão trazer esclarecimentos quanto ao significado dos parâmetros neles mencionados, em linguagem acessível ao consumidor, observado o disposto no art. 3º deste Anexo.

Art. 7º A conta mensal e o relatório anual serão encaminhados a cada ligação predial.

Parágrafo único. No caso de condomínios verticais ou horizontais atendidos por uma mesma ligação predial, o fornecedor deverá orientar a administração, por escrito, a divulgar as informações a todos os condôminos.

Art. 8º O relatório anual deverá contemplar todos os parâmetros analisados com frequência trimestral e semestral que estejam em desacordo com os padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde, seguido da expressão: "FORA DOS PADRÕES DE POTABILIDADE".

§ 1º O consumidor deverá ser informado caso não sejam realizadas as análises dos parâmetros referidos no caput.

§ 2º Fica assegurado ao consumidor o acesso aos resultados dos demais parâmetros de qualidade de água para consumo humano estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

Art. 9º Os prestadores de serviço de transporte de água para consumo humano, por carros-pipa, carroças, barcos, dentre outros, deverão entregar aos consumidores, no momento do fornecimento, no mínimo, as seguintes informações:

- data, validade e número ou dado indicativo da autorização do órgão de saúde competente;
- identificação, endereço e telefone do órgão de saúde competente;
- nome e número de identidade do responsável pelo fornecimento;
- local e data de coleta da água; e
- tipo de tratamento e produtos utilizados.





§ 1º Cabe aos órgãos de saúde fornecer formulário padrão onde estarão contidas as informações referidas nos incisos I a V.

§ 2º Os prestadores de serviço a que se refere o caput deverão prover informações aos consumidores sobre cor, cloro residual livre, turbidez, pH e coliformes totais, registrados no fornecimento.

Art. 10. Nas demais formas de soluções alternativas coletivas, as informações referidas no art. 5º deste Anexo serão veiculadas, dentre outros meios, em relatórios anexos ao boleto de pagamento de condomínio, demonstrativos de despesas, boletins afixados em quadros de avisos ou ainda mediante divulgação na imprensa local.

Art. 11. Os responsáveis pelas soluções alternativas coletivas deverão manter registros atualizados sobre as características da água distribuída, sistematizados de forma compreensível aos consumidores e disponibilizados para pronto acesso e consulta pública.

#### CAPÍTULO IV DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COMPLEMENTARES

Art. 12. Os responsáveis pelos sistemas de abastecimento devem disponibilizar, em postos de atendimento, informações completas e atualizadas sobre as características da água distribuída, sistematizadas de forma compreensível aos consumidores.

Art. 13. A fim de garantir a efetiva informação ao consumidor, serão adotados outros canais de comunicação, tais como: informações eletrônicas, ligações telefônicas, boletins em jornal de circulação local, folhetos, cartazes ou outros meios disponíveis e de fácil acesso ao consumidor, sem prejuízo dos instrumentos estabelecidos no art. 5º deste Anexo.

Art. 14. Os responsáveis pelos sistemas de abastecimento e soluções alternativas coletivas deverão comunicar imediatamente à autoridade de saúde pública e informar, de maneira adequada, à população a detecção de qualquer anomalia operacional no sistema ou não-conformidade na qualidade da água tratada, identificada como de risco à saúde, independentemente da adoção das medidas necessárias para a correção da irregularidade.

Parágrafo único. O alerta à população atingida deve contemplar o período que a água estará imprópria para consumo e trazer informações sobre formas de aproveitamento condicional da água, logo que detectada a ocorrência do problema.

Art. 15. O responsável pelo sistema de abastecimento de água para consumo humano, ao realizar programas de manobras na rede de distribuição, que, excepcionalmente, possam submeter trechos a pressões inferiores a atmosférica, deverá comunicar essa ocorrência à autoridade de saúde pública e à população que for atingida, com antecedência mínima de setenta e duas horas, bem como informar as áreas afetadas e o período de duração da intervenção.

Parágrafo único. A população deverá ser orientada quanto aos cuidados específicos durante o período de intervenção e no retorno do fornecimento de água, de forma a prevenir riscos à saúde.

Art. 16. Os responsáveis pelos sistemas de abastecimento e soluções alternativas coletivas deverão manter mecanismos para recebimento de reclamações referentes à qualidade da água para consumo humano e para a adoção das providências pertinentes.

Parágrafo único. O consumidor deverá ser comunicado, formalmente, por meio de correspondência, no prazo máximo de trinta dias, a partir da sua reclamação, sobre as providências adotadas.

#### CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. Compete aos órgãos de saúde responsáveis pela vigilância da qualidade da água para consumo humano:

I - manter registros atualizados sobre as características da água distribuída, sistematizados de forma compreensível à população e disponibilizados para pronto acesso e consulta pública;

II - dispor de mecanismos para receber reclamações referentes às características da água, para adoção das providências adequadas;

III - orientar a população sobre os procedimentos em caso de situações de risco à saúde; e

IV - articular com os Conselhos Nacionais, Estaduais, do Distrito Federal, dos Territórios e Municipais de Saúde, Saneamento e Meio Ambiente, Recursos Hídricos, Comitês de Bacias Hidrográficas e demais entidades representativas da sociedade civil atuantes nestes setores, objetivando apoio na implementação deste Anexo.

§ 1º Os órgãos de saúde deverão assegurar à população o disposto no art. 14 deste Anexo, exigindo maior efetividade, quando necessário, e informar ao consumidor sobre a solução do problema identificado, se houver, no prazo máximo de trinta dias, após o registro da reclamação.

§ 2º No caso de situações de risco à saúde de que trata o inciso III e o § 1º deste artigo, os órgãos de saúde deverão manter entendimentos com o responsável pelo sistema de abastecimento ou por solução alternativa coletiva quanto às orientações que deverão ser prestadas à população por ambas as partes.

Art. 18. Caberão aos Ministérios da Saúde, da Justiça, das Cidades, do Meio Ambiente e às autoridades estaduais, municipais, do Distrito Federal e Territórios, o acompanhamento e a adoção das medidas necessárias para o cumprimento do disposto neste Anexo.





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/50/2015

Data 08/10/15 Fls.: 89

Assinatura: 43066566

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2734 , DE 26 DE NOVEMBRO DE 2015.**

**CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – DECRETO Nº 5.440/2005 - CONTROLE DE QUALIDADE DE ÁGUA - DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR SOBRE A QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO. DECRETO FEDERAL Nº 5.440/05 - EXERCÍCIO 2015.**

**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, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/50/2015, por unanimidade,

**DELIBERA:**


**Art.1º** - Considerar que a Concessionária apresentou, em tempo hábil, a determinação relacionada à prestação de informações ao consumidor, referente ao ano de 2014, a teor do Decreto nº. 5.440/05.

**Art.2º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2015.

  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro-Presidente  
ID 4408976-7

  
Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro  
ID 4420960-5

  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro  
ID 4408294-0

  
Silvia Carlos Santos Ferreira  
Conselheiro  
ID 3923473-8

  
Adriana Miguel Saad  
Vogal



