

CAPÍTULO XXII OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS

Art. 115. O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços:

- ligação de unidade usuária;
- vistoria de unidade usuária;
- verificação de hidrômetro, exceto os casos previstos no artigo 70;
- religação de unidade usuária;
- religação de urgência;
- emissão de segunda via de fatura, a pedido do usuário; e
- outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, devidamente aprovados pela ARCON-PA.
- 1º Não será cobrada a primeira vistoria realizada para pedido de serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.
- 2º Não será cobrado o ramal de ligação da adutora ao ponto de entrada do imóvel, assim como o hidrômetro, na primeira ligação realizada para pedido de serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.
- 3º A cobrança dos serviços previstos neste artigo é facultativa e só poderá ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo prestador de serviços, dentro dos prazos estabelecidos.
- 4º A cobrança de qualquer serviço obrigará o prestador de serviços a implantá-lo em toda a sua área de concessão, para todos os usuários, ressalvado o serviço de religação de urgência.
- 5º Ao serviço relacionado no inciso IV, fica vedada ao prestador de serviços a cobrança de tal serviço após a purgação da mora por parte do usuário inadimplente enquadrado em regime especial de tarifa subsidiada, assim homologada pela ARCON-PA.
- 6º O prestador de serviços deverá manter, por período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.
- 7º O prestador de serviços proporá "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", a ser homologada pela ARCON-PA e disponibilizada aos interessados, discriminando os serviços mencionados nesta Resolução e outros que julgar necessários.

CAPÍTULO XXIII DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 116. Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

- intervenção nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;
- violação ou retirada de hidrômetro ou de limitador de consumo;
- interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com água não procedente do abastecimento público;
- utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro uso de dispositivos intercalados no ramal predial que prejudiquem o abastecimento público de água;
- lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;
- lançamento na rede coletora de esgotos, que por suas características, exijam tratamento prévio;
- impedimento injustificado na realização de vistorias ou fiscalização por empregados do prestador de serviços ou seu preposto;
- adulteração de documentos da empresa, pelo usuário ou por terceiros em benefício deste; e
- descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em lei e nesta Resolução.

Art. 117. Além de outras penalidades previstas nesta Resolução, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviços.

Parágrafo único. A multa será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela ARCON-PA.

Art. 118. Verificado pelo prestador de serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

I - lavratura de "Termo de Ocorrência de Irregularidade", numerado sequencialmente, em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações:

1. identificação do usuário;
 2. endereço da unidade usuária;
 3. número de conta da unidade usuária;
 4. atividade desenvolvida;
 5. tipo de medição;
 6. identificação e leitura do hidrômetro;
 7. selos e/ou lacres encontrados;
 8. descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
 9. assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do usuário presente e sua respectiva identificação; e
 10. identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços;
- uma via do "Termo de Ocorrência de Irregularidade" será entregue ao usuário, que deve conter as informações que possibilite ao usuário solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria do prestador de serviços e à ARCON-PA;
 - caso haja recusa no recebimento do "Termo de Ocorrência de Irregularidade", o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento (AR);

- efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à delegacia de polícia civil e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à segurança pública ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor;
- proceder à revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados por meio de um dos seguintes critérios e os efetivamente faturados:

1. aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;
2. na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade; ou
3. no caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas "a" e "b", o valor do consumo será determinado através de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

VI - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou agente designado, do usuário ou de seu representante legal ou, na ausência destes dois últimos, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o prestador de serviços, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

Parágrafo único. Comprovado pelo prestador de serviços ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário somente será responsável pelas diferenças de volumes de água e de esgoto excedentes apuradas no período sob sua responsabilidade, e sem aplicação do disposto de multa, exceto nos casos de sucessão comercial.

Art. 119. Nos casos referidos no artigo anterior, após a interrupção dos serviços, se houver religação à revelia do prestador de serviços, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

- se, após a eliminação da irregularidade, mas sem o pagamento das multas, verificarem-se diferenças de consumo e serviços, será aplicado sobre o valor líquido da primeira fatura emitida após a constatação da religação, o maior valor obtido entre os seguintes critérios:

1. o valor equivalente ao serviço de religação de urgência;
 2. 20% (vinte por cento) do valor líquido da respectiva fatura.
- II - se após 30 (trinta) dias após o recebimento da notificação, o usuário não regularizar sua situação junto ao prestador de serviços, ou seja, o pagamento da multa, diferença de consumo e serviços, os valores serão incluídos na próxima fatura para o pagamento.

Parágrafo único. Sem prejuízo da suspensão dos serviços, aplicável em qualquer religação à revelia, os procedimentos referidos neste artigo não poderão ser empregados em faturamentos posteriores à data da constatação da irregularidade.

Art. 120. É assegurado ao infrator o direito de recorrer ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

- 1º Da decisão cabe recurso à ARCON-PA no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão do prestador de serviços.
- 2º Durante a apreciação do recurso pelo prestador ou pela ARCON-PA, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação.
- 3º Deverá ser assegurada a defesa, antes do pagamento efetivo do valor ou aplicação das medidas legais cabíveis cujo prazo para apresentação deverá ser o legalmente constituído.
- 4º A não apresentação da defesa e ou o não pagamento do valor referente ao dano causado, o infrator será considerado inadimplente.

CAPÍTULO XXIV DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 121. O prestador de serviços é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, devendo mantê-las em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e de segurança.

- 1º No cumprimento do bom estado de limpeza, conservação, manutenção e organização, o prestador de serviços deverá tomar as providências necessárias para garantir condições satisfatórias de higiene, evitar a deterioração das instalações e demais estruturas, verificar possíveis contaminações do meio ambiente e minimizar perda de água.
- 2º No cumprimento da segurança, devem ser observados os fatores que possam ocasionar acidentes e as condições de restrição do acesso de terceiros a área física dos sistemas, como a presença de sinalizadores e avisos de advertência.

Art. 122. Visando garantir a qualidade da água fornecida aos usuários, o prestador de serviços deve realizar a limpeza e desinfecção dos reservatórios de distribuição e acumulação a cada período de, no máximo, 6 (seis) meses.

- 1º A realização da limpeza dos reservatórios deve ser registrada em documento específico.
- 2º Os resíduos e a água resultantes da limpeza dos reservatórios devem ser dispostos em local adequado, autorizado pelo órgão competente.
- 3º Caso não haja local licenciado pelo órgão competente para disposição do resíduo, o prestador de serviços poderá propor uma forma de disposição alternativa, a ser aprovado pelo órgão ambiental.

Art. 123. O prestador de serviços deverá utilizar somente pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, comprovado através de documento hábil.