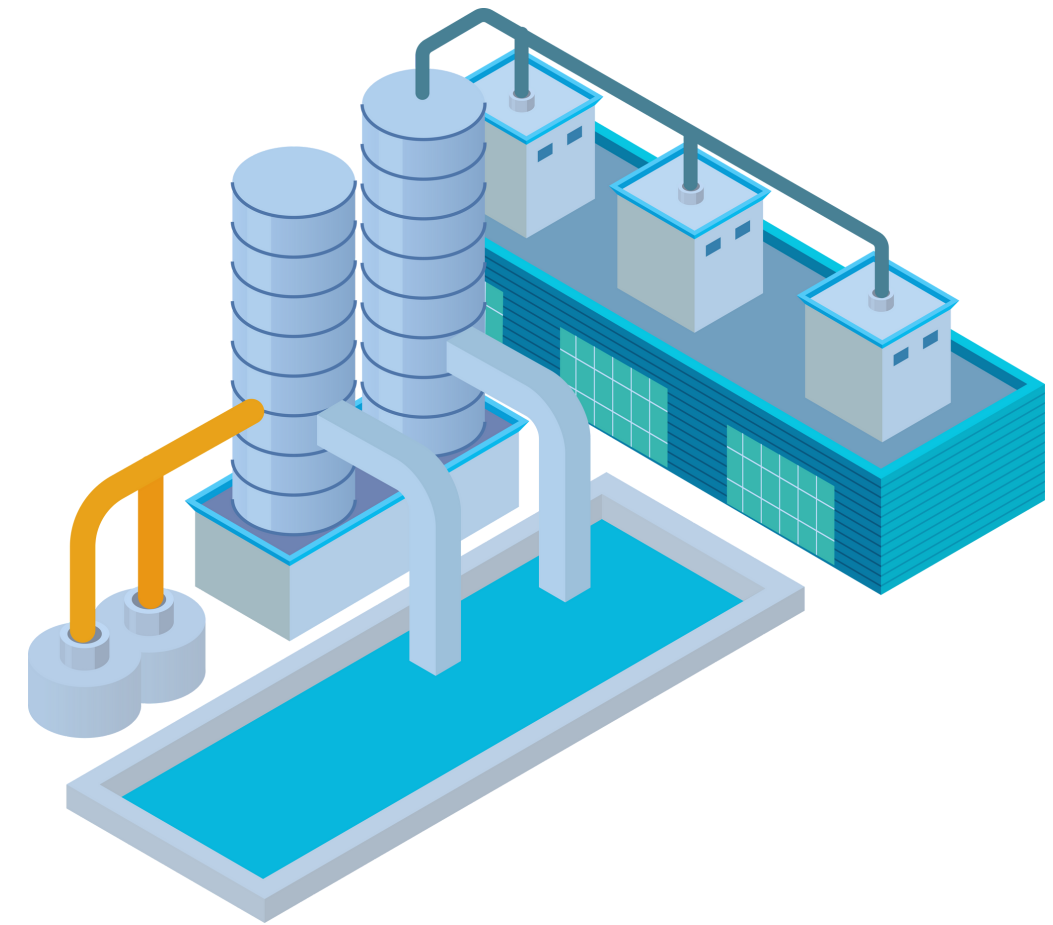


Condições Gerais da Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgoto

Resolução Adasa n. 14/2011



Introdução

a resolução

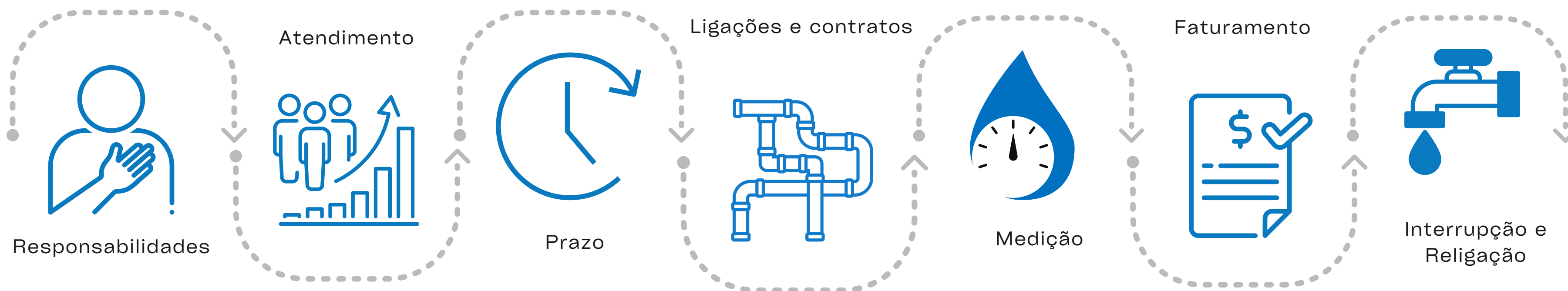


INTRODUÇÃO

OBJETIVO

A **Resolução n. 14/2011** tem como finalidade **dispor normas relativas à prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário**, a serem observadas pelo **prestador de serviços e usuários** e disciplinar o relacionamento entre estes.

PRINCIPAIS PONTOS ABORDADOS PELA RESOLUÇÃO



Responsabilidades

do prestador de serviços



RESPONSABILIDADE DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

É de **responsabilidade do prestador de serviços** de abastecimento de água e esgotamento sanitário:



a **prestação do serviço adequado** conforme estabelecido nesta e demais Resoluções da Adasa, e no respectivo contrato de concessão;



o **planejamento e a execução das obras e instalações**, necessárias à regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e universalização dos serviços e modicidade das tarifas;



a **operação, a manutenção, a renovação e a ampliação das instalações** de captação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água;



a **operação, a manutenção, a renovação e a ampliação das instalações** de coleta, transporte e tratamento do esgoto, e a **disposição final** dos efluentes líquidos, sólidos e gasosos;



a **medição** dos consumos, o **faturamento**, a **cobrança** e a **arrecadação de valores**;

Art. 3, Resolução n.º14/2011

RESPONSABILIDADE DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

É de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário:



o **monitoramento operacional** de seus serviços, nos termos desta Resolução, observados o contrato de concessão, o Plano de Exploração, o Plano Distrital de Saneamento Básico – PDSB e demais legislações que regem a matéria;



a **fiscalização** das instalações das unidades usuárias e formas de utilização dos serviços pelos usuários, inclusive quanto a situações que causarem a presença de esgotos em galerias de águas pluviais, orientando os para mudanças e impondo as devidas sanções contratuais;



a **cortesia no atendimento** aos usuários e a **transparência** nas informações para a defesa dos interesses individuais e coletivos;



o **atendimento da atual demanda dos serviços** concedidos e também a implantação de novas instalações, bem como a ampliação e modificação das existentes, de modo a garantir o atendimento da futura demanda de seu mercado;



Prevenir e minimizar a poluição das águas superficiais.

Art. 3, Resolução n.º14/2011

Responsabilidades do usuário



RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO



É de responsabilidade do usuário a **adequação técnica**, a **manutenção** e a **segurança** das instalações hidráulicas prediais da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega de água e antes do ponto de coleta de esgotos, observando o disposto no § 1º do Art. 32, no que couber.



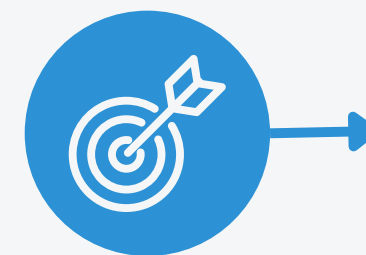
O usuário é **responsável pelo pagamento da fatura**, pela observância da data do vencimento e pelo adimplemento de todas as obrigações pertinentes ao uso dos serviços.



O usuário é **responsável por danos causados** a pessoas ou bens decorrentes de **defeitos** nas instalações da unidade usuária ou de sua **má utilização**.



O usuário é **responsável**, na qualidade de depositário a título gratuito, pela **custódia do hidrômetro** e de **outros dispositivos** do prestador de serviços instalados na unidade usuária.



O usuário é **responsável por manter os dados cadastrais atualizados** junto ao prestador de serviços, em especial os dados de contato como número de telefone móvel e endereço eletrônico, **arcando pelo pagamento das diferenças** resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente enquadrada, quando da ocorrência dos seguintes fatos:

- declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou à finalidade real da utilização da água tratada; ou
- omissão das alterações supervenientes que importarem em reenquadramento.

Atendimento

aos usuário



ATENDIMENTO AO USUÁRIO

O **prestador de serviços deve** dispor de estrutura adequada de **atendimento presencial gratuito (período mínimo de atendimento deverá ser de 06 (seis) horas**, contemplando o horário das 12h00 às 14h00), **acessível** a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada o recebimento de solicitações e reclamações.

O **prestador de serviços deve disponibilizar** todas as **informações** solicitadas pelo usuário, referentes à prestação dos serviços, e monitorar o desempenho dos atendimentos, qualquer que seja a modalidade.

Quando não for possível uma resposta imediata, o **prestador de serviços** deverá comunicar aos usuários no **prazo máximo de 7 (sete) dias** as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços.



O **prestador de serviços deve** dispor de **sistema para atendimento aos usuários por telefone e por outros meios virtuais**, durante **24 (vinte e quatro) horas por dia**, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a solicitação ou a reclamação apresentada ser registrada e numerada em formulário próprio em meio digital.

O **prestador de serviços deve disponibilizar carta de serviços** contendo, no mínimo, informações sobre solicitações, prazos para atendimentos, forma de utilização dos serviços, casos e procedimentos para suspensão dos serviços e orientações para apresentação de recursos, inclusive à Adasa.

A **comunicação e a notificação** entre o prestador e os usuários **serão realizadas por meio impresso ou eletrônico**.

Art. 16 ao 25, Resolução n.º14/2011

Prazos contagem



CONTAGEM DOS PRAZOS

CONTAGEM DO PRAZO É SUSPENSA, QUANDO:

- o **usuário** não apresentar as informações que lhe couber;
- não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente, após cumpridas todas as exigências legais;
- não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos;
- em razão de caso fortuito ou força maior; e
- situação verificada em campo for comprovadamente divergente da informação original prestada pelo **usuário**.



Na **contagem dos prazos**, exclui-se o dia do início e inclui-se o dia do vencimento, devendo-se iniciar e concluir em dias úteis.

Nos **casos em que os prazos são estabelecidos em horas**, o prazo é **contado a partir do momento da solicitação do usuário**.



Havendo **suspensão da contagem do prazo**, o **usuário deverá ser informado**.

A **contagem dos prazos será reiniciada após a superação da causa** que ensejou a suspensão.

O **tempo de atendimento** às solicitações apresentadas pelos usuários será o tempo transcorrido entre a requisição ao prestador de serviços e a conclusão do serviço prestado.

O **usuário** deverá ser notificado de eventual impossibilidade de execução dos serviços solicitados dentro do prazo estabelecido.

Em **caso de atraso na execução** dos serviços pelo prestador, o **usuário deverá ser notificado** da data e período em que o serviço será realizado.



O **prestador de serviços** deverá dispor do **pronto atendimento durante 24 (vinte e quatro) horas por dia**, inclusive aos sábados, domingos e feriados, para atender os casos de emergência e os serviços de reparo de vazamentos.

Quando **não houver acordo sobre o prazo de execução**, o interessado poderá recorrer à Adasa para mediação.

Art. 26 ao 29, Resolução n.º14/2011

PRAZOS PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZOS
Alteração de titularidade solicitada online	24
Alteração de titularidade solicitada presencialmente	0 (Imediato)
Conserto de cavalete e registro de 3/4" a 8"	6
Disponibilização da fatura para pagamento após a autoleitura	40
Limpeza de caixa de registro ou de abrigo de hidrômetro com Recuperação	24
Substituição de registro de cavalete 1/2" a 1"	10
Substituição de registro de cavalete de 1.1/4" a 2" e ferro fundido	10
Instalação ou substituição de kit cavalete	40
Remanejamento, desmembramento parcial ou elevação de hidrômetro	40
Ligação de água, remanejamento total ou substituição do padrão	40
Instalação de barrilete para hidrômetros e retirada de ligação	40
Desativação de ligação de água	40
Suspensão de ligação de água	40
Suspensão (corte) no pé de rede com ou sem pavimentação	40
Suspensão (corte) no ramal com ou sem pavimentação	40
Religação de água no pé de rede ou no ramal predial	16
Religação de água no padrão	6

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZOS
Conserto de Ramal PEAD 20/32 mm sem pavimentação	8
Conserto de rede de PVC 60 mm a 110 mm com ou sem pavimentação	8
Conserto de rede PVC superior a 110 mm com ou sem pavimentação	8
Conserto de rede ferro fundido de 50 mm a 150 mm com ou sem pavimentação	8
Conserto de rede ferro fundido superior a 150 mm com ou sem Pavimentação	8
Conserto de rede fibrocimento de 50 mm a 150 mm com ou sem Pavimentação	8
Conserto de rede fibrocimento superior a 150 mm com ou sem Pavimentação	8
Verificação de falta de água	10
Recuperação e reposição de tampa de caixa de registro	10
Conserto de estação elevatória de esgoto sanitário	10
Conserto de ramal predial de esgoto em MBV ou PVC - profundidade até 1,5	10
Conserto de ramal predial de esgoto em MBV ou PVC - profundidade superior	12
Conserto de ramal predial de esgoto em MBV ou PVC - profundidade superior	12
Conserto de ramal predial de esgoto MBV ou PVC - qualquer profundidade,	10
Desobstrução de sistema condominial de esgoto em MBV e PVC com hidrojato	10
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade de 1,5 m e	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade até 1,5 m e	64

Nota:

- As horas úteis são contadas nos períodos de 8 às 12h e de 13 às 17 h de cada dia útil.
- Os serviços não constantes na tabela acima devem ter seus prazos de execução acordados entre o prestador de serviços e o interessado, observadas as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

Anexo IV, Resolução n.º14/2011

PRAZOS PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZOS
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade até 1,50 m e	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade até 1,50 m e	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade acima de 1,50 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade acima de 1,5 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC acima de 1,5 m e extensão entre 10,0 m e 15,0 m	64
Ligação predial de esgotos em MBV ou PVC com profundidade acima de 1,5 m	64
Rede pública coletora de esgotos sanitários - conserto em MBV, PVC ou	10
Rede pública coletora de esgotos sanitários - conserto em MBV, PVC ou	12
Rede pública coletora de esgotos sanitários - conserto em MBV, PVC ou	12
Desobstrução de tubulação de esgoto com varetas ou arame, qualquer Diâmetro	10
Desobstrução de tubulação de esgotos com hidrojato de grande porte, diâmetros	10
Rede pública coletora de esgotos sanitários - conserto em interceptor	10
Poço de vista - reposição de tampa com elevação ou rebaixamento de cota	10
Poço de visita - conserto	10

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRAZOS
Poço de visita - limpeza com retirada e transporte de detritos	10
Poço de visita - substituição em profundidade até 3,00 m	80
Poço de visita - substituição em profundidade superior a 3,00 m	80
Poço de visita - assentamento de aduela complementar de concreto simples ou	80
Poço de visita - assentamento de aduela complementar de concreto armado d=(1,00 a 1,20) x 0,40m	80
Poço de visita - assentamento de aduela complementar de concreto simples	80
Poço de visita - assentamento de aduela complementar de concreto armado	80
Poço de visita - assentamento de excêntrica de concreto armado d=1,20m	80
Poço de visita - assentamento de tampão de concreto armado d=0,70 m	80
Plantio de grama em placas ou plaquetas - 2,00 m²	24
Abastecimento com caminhão pipa de 10 m³	10
Assentamento de meio-fio	24
Substituição e instalação de hidrômetro	10
Recomposição de asfalto	64

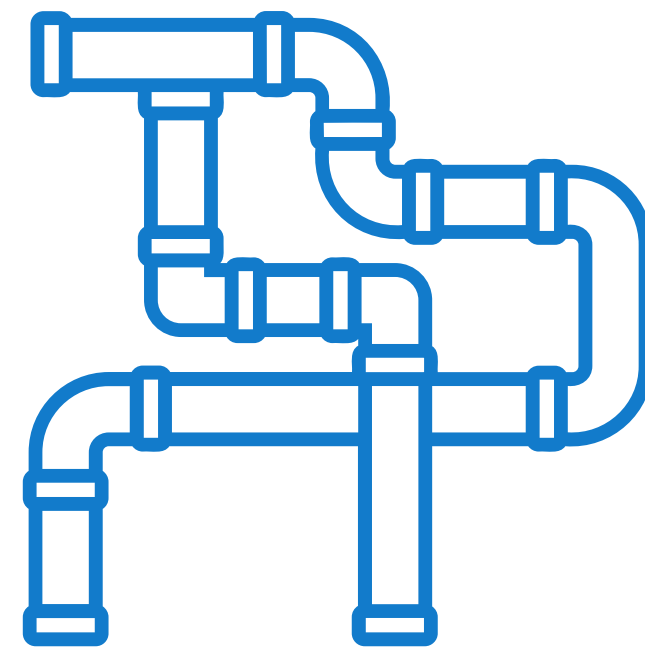
Nota:

- As horas úteis são contadas nos períodos de 8 às 12h e de 13 às 17 h de cada dia útil.
- Os serviços não constantes na tabela acima devem ter seus prazos de execução acordados entre o prestador de serviços e o interessado, observadas as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

Anexo IV, Resolução n.º14/2011

Das ligações

do abastecimento de água e
do esgotamento sanitário





Das Ligações Definitivas:

Toda **edificação permanente urbana** que esteja em uso e **situada em logradouro público que disponha de redes públicas** de abastecimento de água e de esgotamento sanitário **deve ser ligada às mesmas**, de acordo com o disposto no Código de Saúde do Distrito Federal – Lei nº 5.321, de 06 de março de 2014, e na Lei nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, salvo quando houver restrições legais, ambientais ou fundiárias específicas.

No caso de **imóvel localizado em logradouros desprovidos de rede pública coletora** de esgotos sanitários, o atendimento de pedido de ligação de água **será condicionado à disponibilidade de sistema de coleta**, tratamento e destino final adequado de esgotos identificado e aprovado pelo prestador de serviços.

Os **pedidos de ligação de água e de esgoto são atos do usuário** que solicita ao prestador de serviços a ligação das instalações hidráulicas da unidade usuária às respectivas redes públicas.

No **ato do pedido de ligação**, o **prestador de serviços deverá informar** ao usuário as condições de elegibilidade para obtenção do **benefício da tarifa social**.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA PEDIDO DE LIGAÇÃO

1. **Assinatura do terno de solicitação**, no qual fornecerá informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária;
2. **Documento de identidade** oficial com foto e Cadastro de Pessoa Física (CPF) do usuário, ou do representante da pessoa jurídica;
3. Comprovante de registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), contrato ou estatuto social, comprovação dos administradores ou dos responsáveis pela entidade, **quando se tratar pessoa jurídica ou equiparada**;
4. **Documento comprobatório da propriedade ou da posse do imóvel**, tal como escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, ou instrumento público ou particular com firmas reconhecidas, ou na falta destes, declaração de residência no imóvel a que se refere o pedido de ligação. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).

Art. 31 ao 32, Resolução n.º14/2011



Das Ligações Definitivas:

- Efetivado o pedido de ligação, o **prestador de serviços deverá entregar ao usuário cópia do contrato** de adesão ao serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- No atendimento de pedido de ligações a que se refere o caput, o **prestador de serviços fará as instalações até o ponto de entrega** de água e de coleta de esgoto.
- O **preço do serviço de execução da ligação** incluirá os custos de mão-de-obra para instalação do ramal predial de água ou de esgoto, dos materiais e dos equipamentos empregados, inclusive o do hidrômetro, e não incluirá qualquer custo decorrente de eventual extensão de rede.
- Para atendimento do pedido de ligação, o **prestador de serviços deve realizar vistoria** para verificar, no mínimo, os dados cadastrais da unidade usuária e a adequação aos padrões por ele estabelecidos.
- Ocorrendo **reprovação** das instalações na vistoria, o **prestador de serviços deve informar ao interessado**, por escrito, os problemas constatados e as providências corretivas necessárias, preservando o registro da informação prestada.
- O **prestador de serviços pode condicionar** a ligação, religação, alteração contratual, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais, **à quitação de débitos** anteriores do usuário contratante.

DAS LIGAÇÕES

Nos casos em que houver **necessidade de obras de reforço ou complementação dos sistemas** públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para atendimento de pedido de ligação, **o prestador de serviços deverá observar os seguintes prazos:**

- » 30 (trinta) dias para estudo e análise da solicitação e emissão de relatório de viabilidade e condicionantes de atendimento, a serem observadas no projeto e na obra; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).
- » 30 (trinta) dias para analisar os projetos do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário quando elaborados pelo interessado; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).
- » 30 (trinta) dias para elaborar projetos e orçamentos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras a serem realizadas pelo prestador de serviços; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).
- » 120 (cento e vinte) dias, a partir da data do pedido de ligação, para concluir as **obras de pequeno porte**, desde que exista viabilidade técnica, financeira e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento; e (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).
- » 150 (cento e cinquenta) dias, a partir da data do pedido de ligação, para concluir **as obras de médio porte**, desde que exista viabilidade técnica, financeira e capacidade orçamentária para a realizaç

CLASSIFICAÇÃO DO PORTE DAS OBRAS - REDE DE ÁGUA

Pequeno, extensão de até 100m e diâmetro de até 90mm.
Médio, extensão de 100m a 20mm e diâmetro de 110mm a 300mm.
Grande, extensão acima de 200m e diâmetro acima de 300mm.

CLASSIFICAÇÃO DO PORTE DAS OBRAS - REDE DE ESGOTO

Pequeno, extensão de até 40m, profundidade de até 2,50m e diâmetro de até 150mm.
Médio, extensão de 41m a 200m, profundidade de 2,51m a 5,0m e diâmetro de 151mm a 400mm.
Grande, extensão acima de 200m, profundidade acima de 5,0m e diâmetro acima de 400mm.

Obs: Para as **obras de grande porte** os prazos de início e valores serão tratados em contrato específico firmado entre o prestador de serviços e o interessado.

Art. 33 ao 42, Resolução n.º14/2011

LIGAÇÃO TEMPORÁRIA ≠ LIGAÇÃO PROVISÓRIA

Ligação temporária: ligação que se destina ao atendimento de feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Ligação provisória: ligação que se destina ao atendimento de canteiros de obras;



Das Ligações Temporárias e Provisórias:

- No **pedido de ligação temporária**, o **interessado deve declarar o prazo desejado da ligação**, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente compensado com base no volume medido por hidrômetro.
- As ligações temporárias terão **duração máxima de 6 (seis) meses** e **poderão ser prorrogadas** por, no máximo, igual período, a critério do prestador de serviços, mediante solicitação formal do usuário. Havendo interesse pela prorrogação da ligação temporária, o usuário deverá solicitá-la ao prestador de serviços com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do encerramento do contrato.
- As **despesas com instalação e retirada** de rede e ramais de caráter temporário, bem como as despesas relativas aos serviços de ligação e desligamento, correrão por **conta do usuário**, e deverão ser pagas antecipadamente.
- O **interessado deve** juntar ao pedido de ligação a planta ou croquis das instalações temporárias e respectiva autorização de instalação e funcionamento emitida pelo órgão competente. Além de para ser efetuada a ligação deve-se preparar as instalações de sua responsabilidade de acordo com a planta ou croquis e de complementações eventuais solicitadas pelo prestador de serviços e efetuar o pagamento das despesas previstas no art. 43, §§ 4º, 5º e 8º.
- A execução de **ligações temporárias de água** será condicionada à disponibilidade de sistema de coleta, tratamento e destino final adequado de esgotos identificado e aprovado pelo prestador de serviços.
- O **proprietário** deverá solicitar ao prestador de serviços a ligação definitiva da unidade usuária quando da conclusão da construção e antes do início da utilização do imóvel, ocasião na qual o prestador dos serviços procederá ao enquadramento na respectiva categoria.

Dos contratos

de prestação de serviços



DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO PELA CAESB

A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário será realizada mediante contrato específico ajustado entre as partes ou mediante contrato de adesão, **presente no anexo V da Resolução n.º14/2011.**

-  O contrato de adesão abrange todas as relações com os usuários que já usufruam dos serviços, independentemente da assinatura do modelo constante no Anexo V, exceto aquelas objeto de contratos específicos em vigor.
-  Para **novos usuários** considerar-se-á formalizado o contrato de adesão no momento do pedido da ligação de água ou de esgoto.
-  Para **usuários já atendidos** pelo serviço de **abastecimento de água**, o contrato de adesão passará a abranger o serviço de **esgotamento sanitário** a partir de sua notificação pelo **prestador de serviços** sobre a disponibilização deste serviço, momento no qual passará a surtir seus efeitos financeiros.
-  Cada **unidade usuária** poderá ser objeto de apenas um contrato de adesão.
-  O **prestador de serviços poderá realizar a novação com substituição do usuário contratante pelo proprietário**, pelo cessionário por ato da administração pública, pelo locador ou pelo locatário da unidade usuária, a pedido destes, **quando:** os **requerentes da novação** apresentarem comprovante do término da relação contratual que autorizou a celebração de contrato do prestador de serviços com o usuário a ser substituído; **o usuário a ser substituído** estiver com o serviço de abastecimento de água suspenso por mais de 30 dias, por motivo de inadimplência; **houver sucessão da propriedade ou da posse do imóvel** comprovada por instrumento público; o **locatário comprovar** o negócio jurídico com o proprietário ou cessionário por meio de instrumento público ou particular com reconhecimento de firma.
-  É vedado ao **prestador de serviços** recusar nova contratação com o usuário substituído, exceto quando houver outros débitos pendentes em seu nome.

Art. 78 a 83, Resolução n.º14/2011

DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

É OBRIGATÓRIA A CELEBRAÇÃO DE CONTRATO ESPECÍFICO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA OU DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO ENTRE O PRESTADOR DE SERVIÇOS E O USUÁRIO, NOS SEQUINTES CASOS:

- quando forem praticadas tarifas diferenciadas no atendimento a **grandes usuários**;
- quando do fornecimento de **água bruta a grandes usuários**;
- quando os **esgotos não apresentarem** características de esgotos domésticos, mas nos termos do art. 54 da Resolução n.º14/2011, puderem ser lançados in natura **na rede pública coletora de esgotos sanitários** mediante pagamento de tarifa específica;
- quando o **usuário for órgão ou entidade integrante da Administração Pública** de qualquer esfera de governo;
- **quando forem despejados, na rede pública**, esgotos produzidos pela utilização de água oriunda de poços, de captação em manancial superficial ou de aproveitamento de água não potável;
- de **ligação temporária ou provisória**, caso em que as normas do contrato de adesão serão observadas no que não contrariarem as cláusulas especiais de tempo ou forma de pagamento.

O CONTRATO ESPECÍFICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA OU DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DEVERÁ CONTER CLÁUSULAS QUE DIGAM RESPEITO A:

- **identificação** do ponto de entrega ou de coleta;
- **previsão** do volume de água fornecida ou volume de esgoto coletado;
- **condições de revisão**, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;
- **data de início** da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, e prazo de vigência;
- **critérios de rescisão**;
- **valores cobrados** pela prestação dos serviços

O CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SE EXTINGUIRÁ:

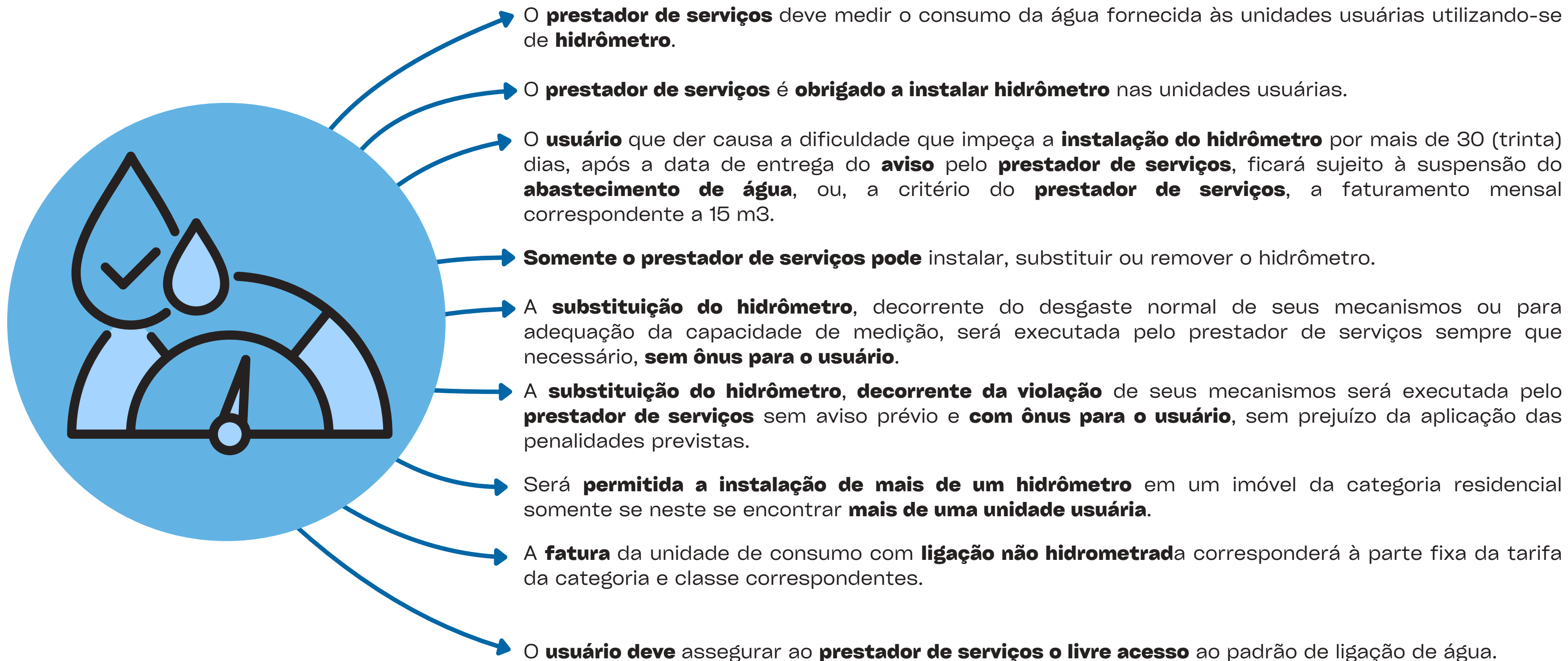
- a **pedido do usuário** ou quando houver pedido de novo contrato formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária;
- **por iniciativa do prestador de serviços**, no caso de descumprimento de cláusulas de contrato específico pelo usuário;
- quando **expirar o prazo de vigência** de contrato específico sem que haja renovação

Art. 80 a 82, Resolução n.º14/2011

Da medição do consumo de água

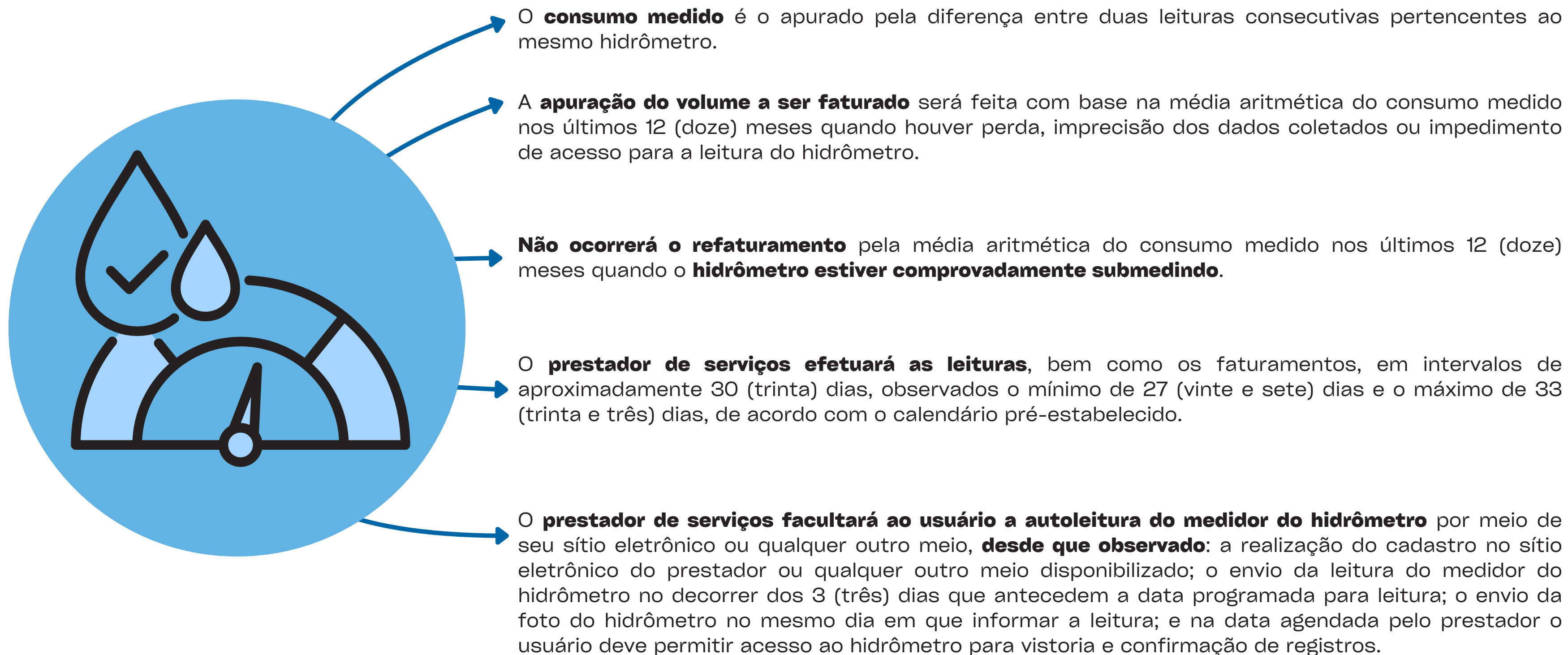


DA MEDIÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA



Art. 84 a 89, Resolução n.º14/2011

DA MEDIÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA



Art. 92 a 93, Resolução n.º14/2011

DA MEDIÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA

DO CONSUMO IRREGULAR DE ÁGUA

- » Quando mediante inspeção o **prestador de serviços** encontrar **indícios de violação** de hidrômetro ou de outro equipamento de medição ou de outra irregularidade objetivando a redução indevida de volumes medidos, lavrará **Termo de Ocorrência de Irregularidade** e dará início ao devido processo em cujo âmbito procederá à revisão do faturamento para eventual ressarcimento do volume consumido irregularmente e à aplicação da sanção pertinente.
- » Verificado o indício de **irregularidade no hidrômetro**, o **prestador de serviços** poderá efetuar sua substituição, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- » Sempre que **discordar** do resultado da perícia apresentada pelo **prestador de serviços**, o **usuário** poderá requerer a este, nova perícia técnica, realizada por órgão metrológico
- » As **despesas** decorrentes do procedimento de substituição do hidrômetro **ocorrerão: por conta do usuário**, caso se confirme a irregularidade detectada anteriormente; **por conta do prestador de serviços**, caso o resultado da nova perícia não aponte irregularidades no hidrômetro.
- » No caso de constatação de **ligação clandestina** ao sistema público de abastecimento de água, o **prestador de serviços deverá** remover a ligação clandestina, sem prejuízo da responsabilização civil, da cobrança do ressarcimento, de outras medidas administrativas e das sanções cabíveis.

DO VOLUME DE ESGOTO

Os **critérios para estimativa do volume de esgoto** devem considerar o consumo de água proveniente:

- do sistema público de abastecimento de água;
- de poços ou de captação em manancial superficial.

A **determinação do volume de esgoto** incide somente sobre os **imóveis servidos por redes públicas** de esgotamento sanitário e tem como base o consumo de água.

O **prestador de serviços** poderá medir o volume de esgotos por meio de equipamento de medição aprovado pelo INMETRO.

Do faturamento

faturas e pagamentos



DO FATURAMENTO

As **tarifas mensais** utilizadas para o **faturamento dos serviços de água e esgotos** no Distrito Federal serão baseadas no princípio da tarifa diferencial crescente por faixa de consumo, de acordo com a estrutura tarifária definida na tabela abaixo.

O **prestador de serviços** deverá informar aos usuários sobre os **reajustes e as revisões tarifárias** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias com relação à data de sua aplicação.

Categoria	Classe	Faixa de Consumo	Volume (m³)	Tarifas R\$		Categoria	Classe	Faixa de Consumo	Volume (m³)	Tarifas R\$	
				Parte Fixa	Parte Variável)					Parte Fixa	Parte Variável)
Residencial	Residencial Padrão	1	0 a 7	Valor (R\$/mês)	Valor (R\$/m³)	Não-Residencial	Comercial, Industrial e Pública	1	0 a 4	Valor (R\$/mês)	Valor (R\$/m³)
		2	8 a 13		Valor (R\$/m³)			2	5 a 7		Valor (R\$/m³)
		3	14 a 20		Valor (R\$/m³)			3	8 a 10		Valor (R\$/m³)
		4	21 a 30		Valor (R\$/m³)			4	11 a 40		Valor (R\$/m³)
		5	31 a 45		Valor (R\$/m³)			5	Acima de 40		Valor (R\$/m³)
		6	Acima de 45		Valor (R\$/m³)						
	Residencial Social	1	0 a 7	Valor (R\$/mês) 50% da parte fixa da classe Residencial Padrão	Valor (R\$/m³) - 50% da parte variável da classe Residencial Padrão		Paisagismo	1	0 a 4	Valor (R\$/mês) (acréscimo de 50% sobre parte fixa da categoria Não-Residencial)	Valor (R\$/m³) - acrescido de 50% da parte variável da categoria Não Residencial
		2	8 a 13		Valor (R\$/m³) - 50% da parte variável da categoria Residencial Padrão			2	5 a 7		Valor (R\$/m³) - acrescido de 50% da parte variável da categoria Não Residencial
					Valor (R\$/m³) - 50% da parte variável da classe Residencial Padrão			3	8 a 10		Valor (R\$/m³) - acrescido de 50% da partevariável da categoria Não Residencial
					Valor (R\$/m³) - 50%			4	11 a 40		Valor (R\$/m³) - acrescido de 50% da parte variável da categoria Não Residencial
		4	21 a 30	Valor (R\$/mês)	Valor (R\$/m³)			5	Acima de 40		Valor (R\$/m³) - acrescido de 50% da parte variável
		5	31 a 45		Valor (R\$/m³)						
		6	Acima de 45		Valor (R\$/m³)						

Parte fixa: cobrada mensalmente por unidade de consumo, independentemente do volume utilizado de água.

Parte variável: a ser aplicada sobre o consumo medido mensal.

DO FATURAMENTO

FATURAMENTO ESGOTAMENTO SANITÁRIO

O cálculo do **faturamento do serviço de esgotamento sanitário** será realizado com base na cobrança pelo serviço de abastecimento de água, considerando as partes fixa e variável da tarifa, e obedecerá aos seguintes critérios

- sistema convencional de esgotamento sanitário:
 - a) imóveis em construção: 50% (cinquenta por cento) da cobrança de água; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).
 - b) demais atividades: 100% (cem por cento) da cobrança de água.
- sistema condominial de esgotamento sanitário:
 - a) ramal condominial externo: 100% (cem por cento) da cobrança de água;
 - b) ramal condominial interno: 60% (sessenta por cento) da cobrança de água.

SOBRE A FATURA



As **tarifas** relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário, multas e quaisquer outros acréscimos, assim como os outros serviços realizados, serão cobradas pelo **prestador de serviços** mediante emissão de fatura com data para pagamento fixada.



O **prestador de serviços** disponibilizará gratuitamente em seu sítio da Internet serviço de **emissão de segunda via de fatura** para consulta ou impressão pelo usuário.

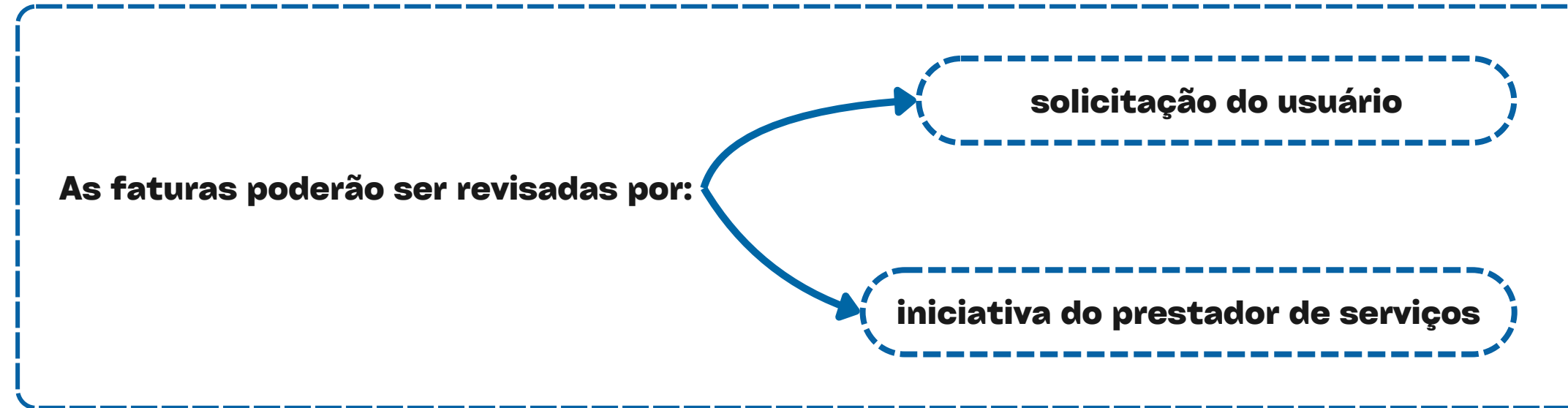


As **faturas não quitadas até a data do seu vencimento** sofrerão acréscimo de juros de mora de 0,033% (trinta e três milésimos por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de até 2% (dois por cento) e atualização monetária com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice que o substitua.

Art. 103 a 113, Resolução n.º14/2011

DO FATURAMENTO

REVISÃO DE FATURAS



Na presunção de **erro decorrente de falha na medição de volume ou de lançamento indevido de qualquer valor**, o **usuário** poderá **solicitar revisão** da fatura junto ao prestador de serviços, no prazo de até 90 dias da apresentação da fatura.

O **prestador de serviços** deverá deliberar no **prazo de 30 (trinta) dias**, contados do recebimento da solicitação, e:

I - apresentar ao usuário comunicado conclusivo por escrito do qual constem: a) irregularidade constatada; b) elementos de apuração da irregularidade; c) critérios adotados na revisão dos faturamentos; d) tarifas utilizadas; e) memória descritiva dos cálculos de revisão do valor faturado; f) o direito de recurso à Adasa.

II - quando for o caso, cancelar a fatura questionada e emitir nova, com prazo de vencimento de no mínimo 10 (dez) dias.

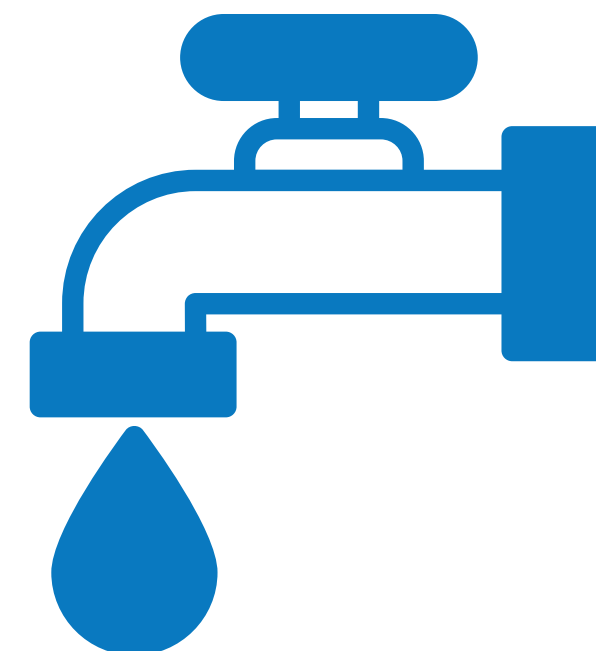
Caso não haja decisão do prestador de serviços no prazo devido, a solicitação do usuário será considerada procedente.

O **usuário** que tenha **pagó quantia cobrada indevidamente** deverá ser ressarcido pelo prestador de serviços por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e dos juros legais referidos no art. 111, salvo em caso de engano justificável pelo prestador de serviços.

O **prestador de serviços** deverá conceder desconto sobre o consumo excedente quando **houver constatação** e subsequente eliminação de vazamento imperceptível nas instalações hidráulicas da unidade usuária.

Interrupção

**dos serviços de água e de
esgotamento sanitário**



DA INTERRUPÇÃO

Os **serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário** poderão ser interrompidos nos seguintes casos:

situações que **atinjam a segurança** de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

em **situação crítica de escassez ou contaminação** de recursos hídricos que obrigue à adoção de racionamento, nos termos de resolução da Adasa;

pela necessidade de **efetuar reparos, modificações ou melhorias** nos sistemas por meio de ações programadas;

nos casos de **suspensão dos serviços para usuários específicos**, nas seguintes situações:

- inadimplemento pelo usuário do pagamento devido pela prestação do serviço;
- negativa do usuário em permitir a instalação ou substituição do hidrômetro;
- deficiência técnica e de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive hidrômetro, ou qualquer outro componente da rede pública;
- quando não for solicitada a prorrogação, vencido o prazo da ligação temporária;
- revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- ligação clandestina ou religação à revelia; e
- solicitação do usuário.

DA INTERRUPÇÃO

No caso de **interrupções programadas**, o **prestador deve comunicar as seguintes informações**:

- à Adasa e aos usuários, com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência;
- localidade;
- descrição do evento;
- área afetada;
- estimativa de usuários afetados;
- data e horário do evento;
- data e horário previstos para a regularização dos serviços;
- formas de comunicação aos segmentos afetados;
- medidas mitigadoras para suprir a prestação do serviço para usuários especiais (estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas).

Nos casos de **interrupção não programada**, o **prestador de serviços deverá fornecer as seguintes informações** sobre:

- a área atingida;
- os motivos da interrupção;
- as previsões e o efetivo restabelecimento do abastecimento, complementadas pelas previsões de normalização do abastecimento em áreas críticas;
- os usuários sensíveis potencialmente prejudicados, tais como estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas.



Fica **vedada a suspensão** da prestação dos serviços, por **inadimplência**, às **sextas-feiras, sábados, domingos, feriados ou vésperas de feriados nacionais e distritais**.

Religação

dos serviços de água e de
esgotamento sanitário



DA RELIGAÇÃO

Sobre a religação:



Constatada que a suspensão dos serviços de abastecimento de água foi **indevida**, o **usuário** terá direito a **religação sem ônus**, no prazo máximo de 3 (três) horas a partir da constatação pelo prestador de serviços ou da reclamação do usuário, sem prejuízo do disposto no art. 129.

Art. 121, inciso 6, Resolução n.º14/2011



O **prestador de serviços** deverá efetuar nova suspensão sempre que houver **religação à revelia executada pelo usuário**, exceto quando já tenha sido sanada a inadimplência que motivou a suspensão.

Art. 124, Resolução n.º14/2011



O **prestador de serviços** deverá **promover a religação** de ofício ou por solicitação do usuário **respeitando os prazos**, presentes no anexo IV da Resolução n.º14/2011 apresentados na tabela do tópico Prazos deste documento , ressalvada a hipótese de suspensão indevida.

Art. 128, Resolução n.º14/2011



Havendo o **descumprimento do prazo para religação**, o **usuário** terá direito a receber na fatura subsequente desconto em volume correspondente a 20% (vinte por cento) do consumo médio, sem prejuízo de eventual indenização. O disposto nesse artigo não será aplicado se o impedimento para religação for causado pelo usuário.

Art. 129, Resolução n.º14/2011



O **prestador de serviços** deverá promover a **religação de usuário** beneficiado com o parcelamento de débitos e cancelar os eventuais registros junto às instituições de proteção ao crédito.

Art. 130, Resolução n.º14/2011

**PARA SABER MAIS SOBRE A PRESTAÇÃO DOS
SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E
ESGOTO NO DF, ACESSE RESOLUÇÃO N. 14/2011:**

CLIQUE AQUI



**Superintendência de Abastecimento de Água e de Esgoto
ADASA – Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do DF
Tel: (61) 3961 4991/ 99256 3394**