CONTRIBUIÇÕES REFERENTE À CONSULTA PÚBLICA Nº 009/2022

|  |
| --- |
| NOME DA INSTITUIÇÃO: EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A. - SANESUL |

AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE MS – *AGEMS*

**Documento: Receber sugestões, comentários e contribuições sobre o processo administrativo nº 51/005861/2022, referente à Revisão e Consolidação das portarias: 147 de 18/09/2017, 148 18/09/2017, 150 de 18/09/2017 e 158 de 18/05/2018 do serviço de Saneamento Básico.**

**CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS**

**IMPORTANTE:** Os comentários e sugestões referentes às contribuições deverão ser fundamentados e justificados, mencionando-se os artigos, parágrafos e incisos a que se referem, devendo ser acompanhados de textos alternativos e substitutivos quando envolverem sugestões de inclusão ou alteração, parcial ou total, de qualquer dispositivo.

| TEXTO/AGEMS | TEXTO/INSTITUIÇÃO | JUSTIFICATIVA/INSTITUIÇÃO | Análise de Impacto Regulatório | Texto final: |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Art. 5º No caso das obras de ampliação, quando não observada a devida comprovação de viabilidade econômica ou não estando as mesmas previstas nos planos municipais ou regionais de saneamento, as despesas correrão por conta exclusiva do interessado, salvo se o projeto for para atendimento do interesse público, ou necessário para a expansão dos serviços e sejam previamente autorizadas pela AGEMS e/ou pelo titular. | *Art. 5 A ampliação da infraestrutura dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário ocorrerá das seguintes formas:*  *I – Por investimentos do PRESTADOR DE SERVIÇOS/TITULAR conforme previsão do Plano de Investimentos atrelado aos contratos de programa ou concessão e, ou, conforme a previsão do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB);*  *II – Pela conversão de povoados, vilas e outros tipos aglomeração humana em bairros ou distritos da área urbana, realizada formalmente e exclusivamente pelo TITULAR;*  *III – Por investimentos de empreendimentos de incorporação e parcelamento solo, realizados às expensas destes;* | Comentário: Interesse público na regulação é todo aquele que atende a necessidade essencial e coletiva. Aquele que não se confunde com os interesses individuais e privados. | Acatado parcialmente | *Art. 5 A ampliação da infraestrutura dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário ocorrerá das seguintes formas:*  *I – Por investimentos do PRESTADOR DE SERVIÇOS/TITULAR conforme previsão do Plano de Investimentos atrelado aos contratos de programa ou concessão e, ou, conforme a previsão do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB);*  *II – Pela conversão de povoados, vilas e outros tipos aglomeração humana em bairros ou distritos da área urbana, realizada formalmente e exclusivamente pelo TITULAR;*  *III – Por investimentos de empreendimentos de incorporação e parcelamento solo, realizados às expensas destes;*  *Parágrafo Primeiro:* se o projeto for para atendimento do interesse público, ou necessário para a expansão dos serviços e sejam previamente autorizados pela AGEMS e/ou pelo titular, serão incorporados a uma conta gráfica contábil, e poderão ser objeto de revisão. |
| Art 8º § 3º O prestador de serviços, fica responsável pela ampla divulgação com antecedência de, no mínimo, 05 (cinco) dias úteis, para que a população tenha conhecimento das vias que serão interrompidas e das obras e manutenções programadas ou emergenciais. | § 3º O prestador de serviços, fica responsável pela ampla divulgação com antecedência de, no mínimo, 05 (cinco) dias úteis, para que a população tenha conhecimento das vias que serão interrompidas e das obras e manutenções programadas. | Entende-se que o prazo não se aplica aos casos de manutenção emergencial pela sua própria natureza. | Acatado | § 3º O prestador de serviços, fica responsável pela ampla divulgação com antecedência de, no mínimo, 05 (cinco) dias úteis, para que a população tenha conhecimento das vias que serão interrompidas e das obras e manutenções programadas. |
| § 4º O prestador de serviços, fica responsável pela ampla divulgação com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas para que a população tenha conhecimento da interrupção dos serviços de abastecimento de água e/ou de coleta e/ou tratamento de esgotos, por conta das obras e manutenções programadas ou emergenciais. | § 4º O prestador de serviços, fica responsável pela ampla divulgação com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas para que a população tenha conhecimento da interrupção dos serviços de abastecimento de água e/ou de coleta e/ou tratamento de esgotos, por conta das obras e manutenções programadas. | Entende-se que o prazo não se aplica aos casos de manutenção emergencial pela sua própria natureza. | Acatado | § 4º O prestador de serviços, fica responsável pela ampla divulgação com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas para que a população tenha conhecimento da interrupção dos serviços de abastecimento de água e/ou de coleta e/ou tratamento de esgotos, por conta das obras e manutenções programadas. |
| Art. 10 A implantação de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em logradouros cujos greides não estejam definidos só será permitida com a autorização do titular dos serviços.  Parágrafo único. Em caso de autorização por parte do titular, o prestador de serviços não assumirá o ônus de possíveis remoções e/ou remanejamentos quando, na definição do greide, as tubulações e instalações, tornarem-se tecnicamente inadequadas. | Art. 10 A implantação de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em logradouros cujos greides não estejam definidos só será permitida com a autorização do titular dos serviços de acordo com o padrão de recobrimento mínimo das tubulações estabelecido pelo prestador de serviços ou titular.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Sistema | Local de implantação | Recobrimento mínimo da tubulação (m) | | Água | Passeio | 0,60 | | Via | 1,20 | | Esgoto | Passeio | 0,90 | | Via | 1,20 |   Parágrafo único. O prestador de serviços não assumirá o ônus de possíveis remoções e/ou remanejamentos quando, na definição do greide, as tubulações e instalações, tampas de poços visita e dispositivos de manobra/operação tornarem-se tecnicamente inadequadas ou representarem um empecilho à execução ou manutenção da pavimentação da via. | 1. A autorização do titular dos serviços é tácita, uma vez que o contrato de concessão estabelece ampla concessão dos serviços de saneamento básico;  2. A Sanesul realiza a apresentação de projeto de ampliação/melhoria de suas infraestruturas, ao titular dos serviços no procedimento de obtenção de alvará de obras, revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) e eventualmente para licenciamento ambiental;  3. Há um padrão de instalação das redes de distribuição e coletora de esgoto estabelecido pela Sanesul, de forma que se esse constar na portaria pode servir de parâmetro para os demais a ser seguido, sem a necessidade de um procedimento administrativo adicional de apresentação de projeto às Prefeituras. | Acatado | Art. 10 A implantação de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em logradouros cujos greides não estejam definidos só será permitida com a autorização do titular dos serviços de acordo com o padrão de recobrimento mínimo das tubulações estabelecido pelo prestador de serviços ou titular.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Sistema | Local de implantação | Recobrimento mínimo da tubulação (m) | | Água | Passeio | 0,60 | | Via | 1,20 | | Esgoto | Passeio | 0,90 | | Via | 1,20 |   ***Parágrafo Primeiro: O prestador de serviços não assumirá o ônus de possíveis remoções e/ou remanejamentos quando, na definição do greide, as tubulações e instalações, tampas de poços visita e dispositivos de manobra/operação tornarem-se tecnicamente inadequadas ou representarem um empecilho à execução ou manutenção da pavimentação da via.*** |
| Art. 10. § 1º No caso de obras executadas por particulares, as despesas de que trata este artigo serão custeadas pelos interessados, e devem ser submetidos à análise do prestador de serviços que terá o prazo de até 30 (trinta) dias úteis para analisar e emitir parecer. | Art. 10. § 1º No caso de obras executadas por particulares, as despesas de que trata este artigo serão custeadas pelos interessados, e devem ser submetidos à análise do prestador de serviços. | Atende-se às normas do prestador de serviço, que por sua vez são fiscalizadas pela agência reguladora. | Não acatado. É preciso definir prazos. | Parágrafo Segundo: No caso de obras executadas por particulares, as despesas de que trata este artigo serão custeadas pelos interessados, e devem ser submetidos à análise do prestador de serviços que terá o prazo de até 30 (trinta) dias úteis para analisar e emitir parecer. |
| Seção C  Dos Projetos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Condomínios, Conjuntos Habitacionais, Loteamentos, Vilas e outros a serem integrados aos Sistemas Públicos  Art. 12 Em empreendimentos privados, e no caso de loteamentos e conjunto habitacionais públicos previstos no Plano Municipal de Saneamento Básico, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, analisar sua viabilidade técnica e econômico-financeira.  Parágrafo único. Constatada a viabilidade técnica e econômico-financeira, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para a interligação aos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.  Art. 13 O prestador de serviços poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário de loteamentos públicos não previstos no Plano Municipal de Saneamento Básico desde que comprovada sua viabilidade técnica e econômico-financeira, e ainda através de documento específico que garanta a eventual substituição deste por outro investimento de responsabilidade do prestador de serviços dentro do Plano Municipal de Saneamento Básico.  Art. 14 O prestador de serviços, após aprovação do projeto, fornecerá a autorização para início da execução das obras e dos serviços, mediante solicitação do interessado, que serão realizadas de acordo com as normas em vigor.  Art. 15 As obras de que trata este capítulo serão custeadas pelo interessado e poderão ser por ele executadas, sob a fiscalização do prestador de serviços e demais órgãos competentes.  § 1º O interessado somente poderá executar as obras e serviços se autorizado pelo prestador de serviços, e mediante aviso prévio do início das mesmas com, no mínimo, 30 (trinta) dias úteis de antecedência.  § 2º Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados e/ou com o próprio prestador.  Art. 16 As interligações das tubulações de que trata este Capítulo às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário somente serão realizadas pelo prestador de serviços, depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.  Parágrafo único. As obras de que trata esta seção terão seu recebimento definitivo após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, observadas as posturas municipais regulamentares vigentes.  Art. 17 O prestador de serviços poderá elaborar projetos, mediante pagamento pelos interessados das despesas correspondentes, caso haja conveniência para os mesmos.  Art. 18 As edificações ou grupamento de edificações, situadas internamente em cota:  I – Superior ao nível piezométrico da rede pública de abastecimento de água, deverão ser abastecidos por meio de reservatórios e estação elevatória individual ou coletiva;  II – Inferior ao nível da rede pública de esgotamento sanitário, deverão ser esgotados por meio de estação elevatória individual ou coletiva, podendo o prestador de serviços assumir a operação do equipamento, mediante contrato.  Parágrafo único. As estações elevatórias de que trata este artigo deverão ser construídas, operadas e mantidas pelos interessados e não compõe os custos operacionais do prestador, para fins de reequilíbrio ou revisão tarifária.  Art. 19 Sempre que for ampliado o condomínio, loteamento, conjunto habitacional ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta dos proprietários ou incorporadores.  Parágrafo único. O interessado deverá solicitar nova viabilidade técnica respeitando as diretrizes do prestador de serviços, e obedecendo os artigos 12 a 18 desta Seção. | Seção C  Dos Projetos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Condomínios, Conjuntos Habitacionais, Loteamentos, Vilas e outros a serem integrados aos Sistemas Públicos  Art. 12 Os empreendimentos de incorporação imobiliária e parcelamento do solo enquadráveis no item III do Art. 5 deverão ser submetidos à análise e aprovação de seus projetos de abastecimento de água e esgotamento sanitário junto ao PRESTADOR DE SERVIÇOS ou TITULAR.  Parágrafo único - O PRESTADOR DE SERVIÇOS/TITULAR fornecerá orientação técnica formal constando o(s) ponto(s) de interligação(ões) ao(s) sistema(s) existente(s) e eventual necessidade de incremento da capacidade operacional do(s) sistema(s).  Art. 13 Os empreendimentos de incorporação imobiliária e parcelamento do solo enquadráveis no item III do Art. 5, inscritos no Sistema Nacional de Habitação de Interesse Social (SNHIS), poderão ser incorporados como responsabilidade de elaboração de projeto e execução de obras do PRESTADOR DE SERVIÇOS mediante pedido formal do TITULAR, deferido pelo controle do PRESTADOR DE SERVIÇOS.  [...]  Art. 15 As obras de que trata este capítulo serão custeadas pelo interessado, permitindo a ampla fiscalização do prestador de serviços e demais órgãos competentes.  Art. 15-A Os empreendimentos de incorporação imobiliária e parcelamento do solo estarão sujeitos ao recolhimento de outorga operacional para os sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme o Anexo IV e normas adicionais do prestador de serviços.  § 2º Nas áreas internas de condomínios ou loteamentos fechados a infraestrutura subterrânea ou aparente das redes de abastecimento deverá seguir as especificações, padrão de qualidade e exigências técnicas do prestador de serviços, também submetidas à aprovação da concessionária.  [...]  Parágrafo único. As obras de que trata esta seção terão seu recebimento definitivo após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, taxas de serviços relativos aos testes operacionais e outorga operacional conforme normativo do prestador de serviços, observadas as posturas municipais regulamentares vigentes.  [...]  Art. 18 As edificações ou grupamento de edificações, situadas internamente, na área de condomínio, em cota: | REGRA DE RESPONSABILIDADE SOBRE INVESTIMENTOS  O objetivo é estabelecer no processo de análise e aprovação de loteamentos/condomínios, desmembramentos e parcelamentos do solo as parcelas de responsabilidade no investimento de interligação localizado na área externa do empreendimento até o ponto de interligação.  OUTORGA ONEROSA PARA EMPREENDIMENTOS DE PARCELAMENTO DO USO DO SOLO  O objetivo é estabelecer compensação financeira à concessionária decorrente do custo operacional acrescido pelos empreendimentos de parcelamento do solo no período médio em que estes não gerarão receita suficiente para equilibrar o custo operacional;  O objetivo é atuar sinergicamente com as políticas públicas municipais para contrabalançar a especulação imobiliária pelo lançamento de loteamentos.  CONDOMÍNIOS/LOTEAMENTOS FECHADOS  O objetivo é a padronização da micromedição de água em edificações horizontais e verticais;  O objetivo é a padronização de materiais nas instalações prediais de edifícios;  O objetivo é a padronização da infraestrutura subterrâneas de tubulações com materiais definidos no padrão da concessionária.  No caso do Art. 15-A, temos o fato de que os empreendimentos de loteamentos geram incremento do custo operacional, a partir do momento que são interligados tendo em vista a necessidade de monitoramento da qualidade da água e manutenção, sem a geração de receita para manter o equilíbrio do negócio de saneamento (estudo simplificado anexado).  O parágrafo único do Art. 18-A da Lei 11.445/2007 trata das situações em que estes mesmos empreendimentos poderão cobrar a(s) concessionária(s) sobre investimentos de interligação e quando não farão jus aos mesmos, conforme regras da Agência de Regulação. Entendo que esse é o fundamento legal para o estabelecimento da outorga operacional, e, minha pretensão é que apenas conste na norma geral, para uma posterior estruturação deste instrumento com a AGEMS, pois, trata-se de uma ferramenta sinérgica com o planejamento urbano, pois, vai moderar a oferta de lotes em áreas mais afastadas que exigem mais investimentos, ajudando a ocupação de vazios urbanos, onde a interligação ao SES e SAA será sempre mais barata para o empreendedor de incorporação e parcelamento do solo, consequentemente para o futuro morador/usuário de imóvel. | Não acatado. Será revisto quando da revisão da Tabela de Serviços. | **Seção C**  **Dos Projetos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Condomínios, Conjuntos Habitacionais, Loteamentos, Vilas e outros a serem integrados aos Sistemas Públicos**  **Art. 12 Em empreendimentos privados, e no caso de loteamentos e conjunto habitacionais públicos previstos no Plano Municipal de Saneamento Básico, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, analisar sua viabilidade técnica e econômico-financeira.**  **Parágrafo único. Constatada a viabilidade técnica e econômico-financeira, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para a interligação aos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.**  **Art. 13 O prestador de serviços poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário de loteamentos públicos não previstos no Plano Municipal de Saneamento Básico desde que comprovada sua viabilidade técnica e econômico-financeira, e ainda através de documento específico que garanta a eventual substituição deste por outro investimento de responsabilidade do prestador de serviços dentro do Plano Municipal de Saneamento Básico.**  **Art. 14 O prestador de serviços, após aprovação do projeto, fornecerá a autorização para início da execução das obras e dos serviços, mediante solicitação do interessado, que serão realizadas de acordo com as normas em vigor.**  **Art. 15 As obras de que trata este capítulo serão custeadas pelo interessado e poderão ser por ele executadas, sob a fiscalização do prestador de serviços e demais órgãos competentes.**  **§ 1º O interessado somente poderá executar as obras e serviços se autorizado pelo prestador de serviços, e mediante aviso prévio do início das mesmas com, no mínimo, 30 (trinta) dias úteis de antecedência.**  **§ 2º Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados e/ou com o próprio prestador.**  **Art. 16 As interligações das tubulações de que trata este Capítulo às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário somente serão realizadas pelo prestador de serviços, depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.**  **Parágrafo único. As obras de que trata esta seção terão seu recebimento definitivo após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, observadas as posturas municipais regulamentares vigentes.**  **Art. 17 O prestador de serviços poderá elaborar projetos, mediante pagamento pelos interessados das despesas correspondentes, caso haja conveniência para os mesmos.**  **Art. 18 As edificações ou grupamento de edificações, situadas internamente em cota:**  **I – Superior ao nível piezométrico da rede pública de abastecimento de água, deverão ser abastecidos por meio de reservatórios e estação elevatória individual ou coletiva;**  **II – Inferior ao nível da rede pública de esgotamento sanitário, deverão ser esgotados por meio de estação elevatória individual ou coletiva, podendo o prestador de serviços assumir a operação do equipamento, mediante contrato.**  **Parágrafo único. As estações elevatórias de que trata este artigo deverão ser construídas, operadas e mantidas pelos interessados e não compõe os custos operacionais do prestador, para fins de reequilíbrio ou revisão tarifária.**  **Art. 19 Sempre que for ampliado o condomínio, loteamento, conjunto habitacional ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta dos proprietários ou incorporadores.**  **Parágrafo único. O interessado deverá solicitar nova viabilidade técnica respeitando as diretrizes do prestador de serviços, e obedecendo os artigos 12 a 18 desta Seção.** |
| Art. 20. - § 3º Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro, conforme normas do prestador de serviços. | Art. 20. § Ficará a cargo do usuário a aquisição e instalação do abrigo de proteção de hidrômetro, conforme norma do prestador de serviços. | No texto da AGEMS, **com exceção do hidrômetro**, fica subentendido que o usuário é responsável pela aquisição e montagem de todos os itens da aquisição (cavalete, registro, tubete, lacre e joelho). **Mas, estes itens são fornecidos e instalados pelo prestador de serviço, pois além de estarem embutidos no custo da ligação, precisam ser de acordo com os padrões técnicos estabelecidos.** | Acatado | **Art. 20. - § 3º Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro, conforme normas do prestador de serviços.** |
| Art. 23 Serão de responsabilidade do prestador, os serviços de abastecimento de água do imóvel, ou conjunto de economias, a partir do cavalete até a rede de distribuição de água, inclusive, e, os serviços de esgotamento sanitário do imóvel, em que poderão ser adotadas soluções alternativas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto. | Art. 23 Serão de responsabilidade do prestador, **observados os contratos de prestação, concessão ou de programa de delegação**, os serviços de abastecimento de água do imóvel, ou conjunto de economias, a partir do cavalete até a rede de distribuição de água, inclusive, e, os serviços de esgotamento sanitário do imóvel, em que poderão ser adotadas soluções alternativas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto. | Inclusão para adequá-lo ao Art. 3º da presente portaria. | Acatado | Art. 23 Serão de responsabilidade do prestador, **observados os contratos de prestação, concessão ou de programa de delegação**, os serviços de abastecimento de água do imóvel, ou conjunto de economias, a partir do cavalete até a rede de distribuição de água, inclusive, e, os serviços de esgotamento sanitário do imóvel, em que poderão ser adotadas soluções alternativas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto. |
| Art. 25. §3º O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento sem custo aos usuários, por telefone, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação, denúncia ou solicitação apresentada ser registrada, numerada e gravada, com uso de sistema informatizado, permitindo o acompanhamento de sua demanda, com registro de protocolo e informação ao usuário, e envio ao e-mail ou número de celular, como desejado pelo cliente durante o atendimento. | Exclusão do **Art. 25. §3º.** | Observação: em relação às solicitações, o cliente recebe um protocolo com o prazo de execução e o telefone 0800 para consulta a qualquer momento. | Não acatado, em função da busca por melhores práticas e eficiência no atendimento. | **Art. 25. §3º O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento sem custo aos usuários, por telefone, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação, denúncia ou solicitação apresentada ser registrada, numerada e gravada, com uso de sistema informatizado, permitindo o acompanhamento de sua demanda, com registro de protocolo e informação ao usuário, e envio ao e-mail ou número de celular, como desejado pelo cliente durante o atendimento.** |
| Art. 25. § 5º O prestador de serviços deverá manter em todos os escritórios de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, livro próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de 07 (sete) dias corridos, para resposta, podendo esta ser realizada pela internet, quando informado o e-mail, por carta registrada com aviso de recebimento, quando deixado o endereço, ou por mensagem eletrônica, de acordo com cadastro do usuário ou contato informado pelo mesmo durante o atendimento. | Art. 25. § 5º O prestador de serviços deverá manter em todos os escritórios de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, livro próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, para resposta, podendo esta ser realizada pela internet, quando informado o e-mail, por carta registrada com aviso de recebimento, quando deixado o endereço, ou por mensagem eletrônica, de acordo com cadastro do usuário ou contato informado pelo mesmo durante o atendimento. | O texto proposto atende ao padrão atual, considerado exequível. | Acatado | **Art. 25. § 5º O prestador de serviços deverá manter em todos os escritórios de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, livro próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de 07 (sete) dias corridos, para resposta, podendo esta ser realizada pela internet, quando informado o e-mail, por carta registrada com aviso de recebimento, quando deixado o endereço, ou por mensagem eletrônica, de acordo com cadastro do usuário ou contato informado pelo mesmo durante o atendimento.** |
| Art. 25. § 8º Os registros de reclamação, solicitação e denúncia, deverão ser feitas pelo titular da matrícula ou pelo representante legal, e deverão ser gravadas pelo prestador de serviços. | Art. 25 § 8º A reclamação, solicitação e denúncia não presencial feita pelo usuário será gravada pelo prestador de serviço. |  | Acatado | **Art. 25. § 8º Os registros de reclamação, solicitação e denúncia, deverão ser feitas pelo titular da matrícula ou pelo representante legal, e deverão ser gravadas pelo prestador de serviços.** |
| Art. 25. § 9º O relacionamento do consumidor e demais usuários com a distribuidora deve ser realizado pelo titular das instalações, por seu representante ou procurador. No caso de unidade consumidora residencial, de titularidade de pessoa física, a distribuidora deve:  I – Manter o relacionamento com o cônjuge ou companheiro do titular, cadastrado conforme informação do consumidor; e  II – Se relacionar com outras pessoas que utilizem a unidade consumidora, observadas as seguintes condições:  a) a pessoa deve ser maior e capaz;  b) o consumidor, cônjuge ou companheiro devem autorizar previamente;  c) não pode ocorrer alteração contratual ou cobrança adicional ao titular decorrente da interação com a distribuidora; e  d) não podem ser fornecidas informações protegidas pela legislação.  § 10 O prestador de serviços é obrigado a registrar a reclamação independentemente de o contato ter sido realizado pelo titular.  § 11 O consumidor pode, a qualquer tempo, cadastrar o cônjuge ou companheiro junto à distribuidora, ou atualizar seus dados, cumprindo os requisitos das alíneas "a" e "b" do inciso II do art. 25, § 9º.    § 12 O disposto neste artigo não se aplica às obrigações de pagamento decorrentes da prestação do serviço público de distribuição, as quais somente podem ser exigidas pela distribuidora do titular das instalações. | SUPRIMIR | Não se aplica: nos termos do disposto no art. 2º inciso i da lei federal 13.460/17 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, usuário está definido como pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza efetiva ou potencialmente, se serviço público. Entende-se assim, que tal definição, mais ampla, visa atender integralmente os usuários de serviço. | Acatado |  |
| Art. 30. § 1º O consumidor poderá acompanhar, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas demandas, por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico.  § 2º O consumidor terá o direito de acesso ao histórico de suas demandas, sem ônus.  § 3º O histórico das demandas a que se refere o § 1º:  I – Será enviado ao consumidor, mediante solicitação, no prazo de 05 (cinco) dias corridos, contado da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor; e | Art. 30. § 1º O **usuário** poderá acompanhar, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas demandas, por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico.  § 2º O **usuário** terá o direito de acesso ao histórico de suas demandas, sem ônus.  § 3º O histórico das demandas a que se refere o § 1º:  I – Será enviado ao **usuário**, mediante solicitação, no prazo de 05 (cinco) dias corridos, contado da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do **usuário**; e | Substituída a palavra “consumidor” por “usuário”. | Acatado | Art. 30. § 1º O **usuário** poderá acompanhar, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas demandas, por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico.  § 2º O **usuário** terá o direito de acesso ao histórico de suas demandas, sem ônus.  § 3º O histórico das demandas a que se refere o § 1º:  I – Será enviado ao **usuário**, mediante solicitação, no prazo de 05 (cinco) dias corridos, contado da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do **usuário**; e |
| Art. 31 O prestador de serviços deverá disponibilizar acessibilidade universal e atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e suas atualizações. | Art. 31 O prestador de serviços deverá disponibilizar acessibilidade universal e atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e suas atualizações, **bem como pessoas com transtorno espectro autista.** | Amparo legal: Lei Federal 12.764/12 que instituiu a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista. | Acatado | Art. 31 O prestador de serviços deverá disponibilizar acessibilidade universal e atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e suas atualizações, **bem como pessoas com transtorno espectro autista.** |
| Art. 32. III – Em caso de corte indevido do fornecimento, o usuário tem o direito de receber o dobro do valor estabelecido para religação de urgência, em dinheiro ou em créditos na fatura a ser emitida após a constatação, por escolha do consumidor, em até 30 (trinta) dias. | Art. 32. III – Em caso de corte indevido do fornecimento, o **usuário** tem o direito de receber o dobro do valor estabelecido para religação de urgência, em dinheiro ou em créditos na fatura a ser emitida após a constatação, por escolha do usuário, em até 30 (trinta) dias. | Substituída a palavra “consumidor” por “usuário”. | Acatado | Art. 32. III – Em caso de corte indevido do fornecimento, o **usuário** tem o direito de receber o dobro do valor estabelecido para religação de urgência, em dinheiro ou em créditos na fatura a ser emitida após a constatação, por escolha do usuário, em até 30 (trinta) dias. |
| Art. 32. XIII | - | Observação: corrigir sequência de item. | Acatado |  |
| Art. 32. XVI – Ter acesso à estrutura de atendimento própria do prestador de serviços ou contratada com terceiros, por meio de funcionários, devidamente identificados e capacitados, e equipamentos que possibilitem, de forma integrada e organizada, o pagamento de suas faturas e encaminhamento de suas solicitações, reclamações, sugestões, elogios, denúncias; | Art. 32. XVI – Ter acesso à estrutura de atendimento própria do prestador de serviços ou contratada com terceiros, por meio de funcionários, devidamente identificados e capacitados, e equipamentos que possibilitem, de forma integrada e organizada, a emissão de suas faturas e encaminhamento de suas solicitações, reclamações, sugestões, elogios, denúncias; | A Sanesul não disponibiliza o pagamento de fatura em seus escritórios de atendimento, por questões de segurança, mas oferece a opção de pagamento por PIX, além de disponibilizar alternativas de várias instituições bancárias credenciadas para pagamento. | Acatado | Art. 32. XVI – Ter acesso à estrutura de atendimento própria do prestador de serviços ou contratada com terceiros, por meio de funcionários, devidamente identificados e capacitados, e equipamentos que possibilitem, de forma integrada e organizada, a emissão de suas faturas e encaminhamento de suas solicitações, reclamações, sugestões, elogios, denúncias; |
| Art. 32. XVII – Ser comunicado, por escrito (carta, e-mail, mensagem eletrônica ou outro meio acessível e acordado com o usuário), no prazo de até 30 (trinta) dias, sobre as providências adotadas para a solução das solicitações ou reclamações recebidas; | Art. 32. XVII – Ser comunicado, por escrito (e-mail, mensagem eletrônica ou outro meio acessível e acordado com o usuário), no prazo de até 30 (trinta) dias, sobre as providências adotadas para a solução das reclamações recebidas; | Em relação às solicitações, o cliente recebe um protocolo com o prazo de execução e o telefone 0800 para consulta a qualquer momento. | Acatado | Art. 32. XVII – Ser comunicado, por escrito (e-mail, mensagem eletrônica ou outro meio acessível e acordado com o usuário), no prazo de até 30 (trinta) dias, sobre as providências adotadas para a solução das reclamações recebidas; |
| Art. 32. XVIII – Ser informado, na fatura, sobre a existência débitos existentes; | Art. 32. XVIII – Ser informado, na fatura, sobre a existência de débitos; | Clareza do texto. | Acatado | Art. 32. XVIII – Ser informado, na fatura, sobre a existência de débitos; |
| Art. 32. XXI – Ser ressarcido em dobro, por valores cobrados e pagos indevidamente, salvo hipótese de engano justificável ou de erro atribuível ao consumidor, não decorrente de dolo ou culpa do prestador de serviços;  a) O ressarcimento deve ser escolhido pelo consumidor, em moeda corrente em depósito bancário, cheque ou em créditos na fatura a ser emitida após a constatação, em até 30 (trinta) dias; | Art. 32. XXI – Ser ressarcido em dobro, por valores cobrados e pagos indevidamente, salvo hipótese de engano justificável ou de erro atribuível ao **usuário**, não decorrente de dolo ou culpa do prestador de serviços;  a) O ressarcimento deve ser escolhido pelo **usuário**, em moeda corrente em depósito bancário, cheque ou em créditos na fatura a ser emitida após a constatação, em até 30 (trinta) dias; | Substituída a palavra “consumidor” por “usuário”. | Acatado | Art. 32. XXI – Ser ressarcido em dobro, por valores cobrados e pagos indevidamente, salvo hipótese de engano justificável ou de erro atribuível ao **usuário**, não decorrente de dolo ou culpa do prestador de serviços;  a) O ressarcimento deve ser escolhido pelo **usuário**, em moeda corrente em depósito bancário, cheque ou em créditos na fatura a ser emitida após a constatação, em até 30 (trinta) dias; |
| Art. 33. VI – Comunicar ao prestador de serviços sobre mudança de categoria do imóvel ou quando deixar de ser usuário/consumidor dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em de uma determinada unidade, cuja matrícula seja residencial, comercial, ou qualquer outra categoria; | Art. 33. VI – Comunicar ao prestador de serviços sobre mudança de categoria do imóvel ou quando deixar de ser **usuário dos serviços públicos** de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em de uma determinada unidade, cuja matrícula seja residencial, comercial, ou qualquer outra categoria; | Excluída a palavra “consumidor”. | Acatado | Art. 33. VI – Comunicar ao prestador de serviços sobre mudança de categoria do imóvel ou quando deixar de ser **usuário dos serviços públicos** de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em de uma determinada unidade, cuja matrícula seja residencial, comercial, ou qualquer outra categoria; |
| Art. 33. VIII – Cumprir o regulamento dos serviços e o regulamento específico para despejos industriais, inclusive resoluções do Regulador, bem como a legislação que disciplina a matéria; | Art. 33. VIII – **Cumprir esta portaria e o regulamento específico** para despejos industriais, inclusive resoluções do Regulador, bem como a legislação que disciplina a matéria; | Clareza textual | Acatado | Art. 33. VIII – **Cumprir esta portaria e o regulamento específico** para despejos industriais, inclusive resoluções do Regulador, bem como a legislação que disciplina a matéria; |
| Art. 33. XXI – Prestar todas as informações necessárias ao correto preenchimento do cadastro do usuário, inclusive comunicando ao prestador de serviços quando da alteração categoria de usuário, responsabilizando-se pela veracidade das mesmas, sob pena aplicação das sanções previstas na legislação vigente; | SUPRIMIR | REDAÇÃO REPETIDA - IDEM AO INCISO I. | acatado |  |
| Art. 33. XXIX – Consultar o prestador de serviços, anteriormente à instalação ou modificação de tubulações internas, quanto ao local do ponto de entrega de água potável e o de coleta do esgotamento sanitário; | SUPRIMIR | REDAÇÃO REPETIDA - IDEM AO INCISO X. | acatado |  |
| Art. 33. XXXIII – A responsabilidade pela fonte alternativa, incluindo sua outorga junto ao órgão competente e controle da qualidade da água, são exclusivas do usuário. | Art. 33. XXXIII – A responsabilidade pela fonte alternativa, incluindo sua outorga junto ao órgão competente e controle da qualidade da água, são exclusivas do usuário, não sendo admitida para edificações residenciais e condomínios; | Embasamento legal: LEI 11.445/07, ART. 45, §11. | Não acatado. Previsão legal na L 14026, art. 45 § 11. | Pela renumeração, ficou inciso XXIV:  XXIV – A responsabilidade pela fonte alternativa, incluindo sua outorga junto ao órgão competente e controle da qualidade da água, são exclusivas do usuário; |
| Art. 37. I – Em área urbana:  a) até 02 (dois) dias úteis para a vistoria e orientação das instalações de montagem do padrão  b) até 02 (dois) dias úteis para aprovação das instalações, após comunicado do usuário de que as mesmas se encontram concluídas; e  c) até 05 (cinco) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares. | Art. 37. I – Em área urbana:  a) para a vistoria e orientação das instalações de montagem do padrão de água, até 02 (dois) dias úteis e esgoto, 07 (sete) dias úteis;  b) até 02 (dois) dias úteis para aprovação das instalações, após comunicado do usuário de que as mesmas se encontram concluídas; e  c) para a ligação de água, até 05 (cinco) dias úteis e esgoto 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares. | Previsão em contrato e tempo hábil para a execução do serviço. | Acatado | Art. 37. I – Em área urbana:  a) para a vistoria e orientação das instalações de montagem do padrão de água, até 02 (dois) dias úteis e esgoto, 07 (sete) dias úteis;  b) até 02 (dois) dias úteis para aprovação das instalações, após comunicado do usuário de que as mesmas se encontram concluídas; e  c) para a ligação de água, até 05 (cinco) dias úteis e esgoto 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares. |
| Art. 37. V. a) havendo suspensão da contagem do prazo, o usuário deverá ser informado em até 24 (vinte e quatro) horas, por escrito, incluindo mensagem eletrônica em contato cadastrado pelo usuário, ou por meio de contato telefônico com gravação; | Art. 37. V. a) havendo suspensão da contagem do prazo, o usuário deverá ser informado em até 24 (vinte e quatro) horas, por escrito, por mensagem eletrônica em contato cadastrado pelo usuário ou por meio de contato telefônico com gravação; | Retirada a palavra “incluindo” para clareza do texto. | Acatado | Art. 37. V. a) havendo suspensão da contagem do prazo, o usuário deverá ser informado em até 24 (vinte e quatro) horas, por escrito, por mensagem eletrônica em contato cadastrado pelo usuário ou por meio de contato telefônico com gravação; |
| Art. 37. § 3º Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, incluindo mensagem eletrônica em contato cadastrado pelo usuário, ou por meio de contato telefônico com gravação, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias, incluindo forma de contato com o prestador de serviços, para esclarecer dúvidas sobre o motivo ou as providências a serem adotadas. | Art. 37. § 3º Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, por mensagem eletrônica em contato cadastrado pelo usuário ou por meio de contato telefônico com gravação, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias, incluindo forma de contato com o prestador de serviços, para esclarecer dúvidas sobre o motivo ou as providências a serem adotadas. | Retirada a palavra “incluindo” para clareza do texto. | Acatado | Art. 37. § 3º Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, por mensagem eletrônica em contato cadastrado pelo usuário ou por meio de contato telefônico com gravação, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias, incluindo forma de contato com o prestador de serviços, para esclarecer dúvidas sobre o motivo ou as providências a serem adotadas. |
| Art. 38 Não sendo possível efetuar a ligação de água e/ou de esgoto na rede pública, o interessado deverá ser informado, por escrito, incluindo mensagem eletrônica em contato cadastrado pelo usuário, ou por meio de contato telefônico com gravação em até 02 (dois) dias úteis da data do pedido de ligação sobre a necessidade de desenvolvimento de projeto específico para atendimento, e o prazo para entrega do orçamento. | Art. 38 Não sendo possível efetuar a ligação de água e/ou de esgoto na rede pública, o interessado deverá ser informado, por escrito, por mensagem eletrônica em contato cadastrado pelo usuário ou por meio de contato telefônico com gravação em até 02 (dois) dias úteis da data do pedido de ligação sobre a necessidade de desenvolvimento de projeto específico para atendimento, e o prazo para entrega do orçamento. | Retirada a palavra “incluindo” para clareza do texto. | Acatado | Art. 38 Não sendo possível efetuar a ligação de água e/ou de esgoto na rede pública, o interessado deverá ser informado, por escrito, por mensagem eletrônica em contato cadastrado pelo usuário ou por meio de contato telefônico com gravação em até 02 (dois) dias úteis da data do pedido de ligação sobre a necessidade de desenvolvimento de projeto específico para atendimento, e o prazo para entrega do orçamento. |
| Art. 39 O prestador de serviços terá o prazo de 25 (vinte e cinco) dias úteis, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por carta, sobre o prazo para conclusão das obras nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do artigo 46, quando: | Art. 39 O prestador de serviços terá o prazo de 30 ( trinta) dias úteis para até 500 metros e 45 (quarenta e cinco) dias úteis para aquelas superiores a 500 metros , a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, sobre o prazo para conclusão das obras nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do artigo 46, quando: | Prazo alterado para atender à exequibilidade por parte do prestador de serviços. | Acatado | Art. 39 O prestador de serviços terá o prazo de 30 ( trinta) dias úteis para até 500 metros e 45 (quarenta e cinco) dias úteis para aquelas superiores a 500 metros , a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, sobre o prazo para conclusão das obras nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do artigo 46, quando: |
| Art. 39. IV – Quando estiver fora do prazo previsto no plano de investimentos aprovado pelo Poder Concedente. | Art. 39. IV – Quando estiver fora do prazo previsto no plano de investimentos aprovado pelo Poder Concedente, **conforme contratos de prestação, concessão ou de programa de delegação dos serviços.** | Inclusão para adequá-lo ao Art. 3º da presente portaria. | Acatado | Art. 39. IV – Quando estiver fora do prazo previsto no plano de investimentos aprovado pelo Poder Concedente, **conforme contratos de prestação, concessão ou de programa de delegação dos serviços.** |
| Art. 40. § 3º A Tabela de Preços e Prazos de Serviços será revisada ordinariamente a cada 05 (cinco) anos, ou extraordinariamente sempre que justificável, e anualmente serão aplicados os índices de reajustes anuais, pelo IPCA conforme datas-base, previstas nos Contrato de Programa. | Art. 40. § 3º A Tabela de Preços e Prazos de Serviços será revisada ordinariamente a cada 03 ( três) anos, ou extraordinariamente sempre que justificável, e anualmente serão aplicados os índices de reajustes anuais, pelo IPCA conforme datas-bases, previstas nos Contrato de Programa. | Adequação do artigo aos prazos das revisões tarifárias. | Acatado | Art. 40. § 3º A Tabela de Preços e Prazos de Serviços será revisada ordinariamente a cada 03 ( três) anos, ou extraordinariamente sempre que justificável, e anualmente serão aplicados os índices de reajustes anuais, pelo IPCA conforme datas-bases, previstas nos Contrato de Programa. |
| Art. 42. § 1º Na hipótese do caput deste artigo, é dever do usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis do aviso, com emissão comprovada, realizado pelo prestador de serviços ou qualquer órgão público competente, solicitar o fornecimento dos serviços e providenciar, no prazo de 60 (sessenta) dias úteis contados das adequações solicitadas pelo prestador de serviços, as medidas necessárias em suas instalações prediais para o abastecimento de água e/ou coleta de esgotos, dentro das especificações técnicas do prestador de serviços.  § 2º Uma vez tomadas pelo usuário as medidas a que se referem o parágrafo anterior, é dever do prestador fornece os serviços, salvo nas situações expressamente excepcionadas nesta Portaria.  § 3º Deverá o prestador de serviços, caso não obedecidos os prazos do § 1º deste artigo, comunicar a omissão da pessoa física ou jurídica aos órgãos públicos responsáveis pela adoção das medidas coercitivas necessárias para a conexão às redes públicas de água e esgoto, bem como pela responsabilização administrativa, civil, criminal e ambiental, quando for o caso. | Art. 42. § 1°. A instalação hidráulica predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser também alimentada por outras fontes.  § 2º A instalação hidráulica predial prevista no § 1º deste artigo constitui a rede ou tubulação que se inicia na ligação de água da prestadora e finaliza no reservatório de água do usuário.  § 3º Quando disponibilizada rede pública de esgotamento sanitário, o usuário estará sujeito aos pagamentos previstos, sendo-lhe assegurada a cobrança de um valor mínimo de utilização dos serviços, ainda que a sua edificação não esteja conectada à rede pública.  § 4º O pagamento de taxa ou de tarifa, não isenta o usuário da obrigação de conectar-se à rede pública de esgotamento sanitário, e o descumprimento dessa obrigação sujeita o usuário ao pagamento de multa e demais sanções previstas na legislação, ressalvados os casos de reuso e de captação de água de chuva, nos termos do regulamento.  § 6º A entidade reguladora ou o titular dos serviços públicos de saneamento básico deverão estabelecer prazo não superior a 1 (um) ano para que os usuários conectem suas edificações à rede de esgotos, onde disponível, sob pena de o prestador do serviço realizar a conexão mediante cobrança do usuário. | Embasamento legal: LEI 11.445/2007. ART. 45. § 2° AO 6°. | Acatado, em complemento ao texto original, pois a sugestão não tem relação com o texto original, complementa-o. | Art. 42.  § 4º A instalação hidráulica predial urbana, ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser também alimentada por outras fontes alternativas.  § 5º A instalação hidráulica predial prevista no § 4º deste artigo constitui a rede ou tubulação que se inicia na ligação de água da prestadora e finaliza no reservatório de água potável do usuário.  § 6º Quando disponibilizada rede pública de esgotamento sanitário, o usuário estará sujeito aos pagamentos previstos, sendo-lhe assegurada a cobrança de um valor mínimo de utilização dos serviços, ainda que a sua edificação não esteja conectada à rede pública.  § 7º O pagamento de taxa ou de tarifa, conforme § 6º, não isenta o usuário da obrigação de conectar-se à rede pública de esgotamento sanitário, a fim de assegurar a saúde pública e o descumprimento dessa obrigação sujeita o usuário ao pagamento de multa e demais sanções previstas na legislação, ressalvados os casos de reuso e de captação de água de chuva, nos termos do regulamento.  § 8º O prazo para o usuário suas edificações à rede de esgotos, é de até 12 (doze meses), a contar da disponibilidade, sob pena de o prestador do serviço realizar a conexão mediante cobrança do usuário. |
| Art. 44. § 2°. b) apresentar, quando a unidade usuária não for classificada como baixa renda, um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação. Caso o usuário não possua os documentos, deverá assinar Termo de Responsabilidade pelo Imóvel e reconhecer firma em cartório. Este Termo de Responsabilidade pelo Imóvel será emitido pelo Prestador de Serviços. | Art. 44. § 2°. b) apresentar, quando a unidade usuária não for classificada como baixa renda, um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação. Caso o usuário não possua os documentos, deverá assinar Termo de Responsabilidade pelo Imóvel**.** Este Termo de Responsabilidade pelo Imóvel será emitido pelo Prestador de Serviços. | Retirado o reconhecimento de firma, pois a assinatura presencial já comprova a solicitação. | Acatado | Art. 44. § 2°. b) apresentar, quando a unidade usuária não for classificada como baixa renda, um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação. Caso o usuário não possua os documentos, deverá assinar Termo de Responsabilidade pelo Imóvel**.** Este Termo de Responsabilidade pelo Imóvel será emitido pelo Prestador de Serviços. |
| Art. 45. § 2°. b) a continuidade na exploração da atividade econômica, com a mesma ou outra razão social, firma ou nome individual, independentemente da classificação da unidade consumidora ligação e demais instalações. | Art. 45. §2°. b) a continuidade na exploração da atividade econômica, com a mesma ou outra razão social, firma ou nome individual, independentemente **da classificação da ligação** e demais instalações. | Retirada do termo “unidade consumidora” porque não é o usual no setor de saneamento. | Acatado | Art. 45. §2°. b) a continuidade na exploração da atividade econômica, com a mesma ou outra razão social, firma ou nome individual, independentemente **da classificação da ligação** e demais instalações. |
| Art. 57 Para atendimento a grandes usuários conforme critérios definidos pelo prestador de serviços, os projetos das instalações deverão: | Art. 57 Para atendimento a **grandes consumidores** conforme critérios definidos pelo prestador de serviços, os projetos das instalações deverão: | Substituída o termo “grandes usuários” por “grandes consumidores”. | Acatado | Art. 57 Para atendimento a **grandes consumidores** conforme critérios definidos pelo prestador de serviços, os projetos das instalações deverão: |
| Art. 58 O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução dos ramais das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 20 (vinte) metros em área urbana ou de 40 (quarenta) metros em área rural, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas. | Art. 58 O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução dos ramais das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de **30 (trinta) metros** em área urbana ou de 40 (quarenta) metros em área rural, medidos perpendicularmente desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas. | A distância total de 30 metros é a utilizada pelos prestadores de serviços. | Acatado | Art. 58 O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução dos ramais das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de **30 (trinta) metros** em área urbana ou de 40 (quarenta) metros em área rural, medidos perpendicularmente desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas. |
| Art. 59. § 1º Os serviços de implantação, operação, manutenção e controle das unidades internas de medição do imóvel são de responsabilidade do condomínio. | Art. 59. § 1º Os serviços de implantação, operação, manutenção e controle das unidades internas de medição do imóvel **são de responsabilidade do condomínio**, exceto o hidrômetro. | Como as instalações estão em área privada, fora do logradouro público, a prestadora de serviço não tem a autorização legal para acessar os locais de instalação, de modo que não tem a liberdade necessária para atuar preventiva, preditiva, corretivamente ou mesmo sob demanda do usuário na gestão da infraestrutura implantada dentro dos limites do condomínio. | Acatado | Art. 59. § 1º Os serviços de implantação, operação, manutenção e controle das unidades internas de medição do imóvel **são de responsabilidade do condomínio**, exceto o hidrômetro. |
| Art. 73. I - Periodicamente com intervalos não superiores a 05 (cinco) anos; e | Art. 73. I - Periodicamente com intervalos não superiores a **07 (sete) anos**; e | Embasamento: de acordo com a nova portaria do Inmetro (Portaria 155/2022, de 01/06/2022) que substitui a antiga (Portaria 246/2000), o período foi alterado para 7 (sete) anos, conforme Anexo A, item 9.2. | Acatado, com adição de trexto. | Art. 73. I - I - Periodicamente com intervalos não superiores a **07 (sete) anos, ou de acordo com a Norma do INMETRO que venha a modificar o prazo**; e |
| Art. 75. IV – Terceiro setor: categoria referente ao consumo de água em economias enquadradas por regulamento específico, cujas atividades sejam de assistência social, que atendem as exigências estabelecidas em regulamento e sejam sem fins lucrativos; | Art. 75. IV – Terceiro setor: categoria referente ao consumo de água em economias enquadradas por regulamento específico, cujas atividades sejam de assistência social, que atendem as exigências estabelecidas em regulamento e sejam sem fins lucrativos; | Observação: trata-se de regulamento da AGEMS (estrutura tarifária). | Mantido com adaptação. | Art. 75. IV – Terceiro setor: categoria referente ao consumo de água em economias enquadradas por regulamento específico, cujas atividades sejam de assistência social, que atendem as exigências estabelecidas em regulamento e sejam sem fins lucrativos;  a) O cadastramento não interfere na tarifa praticada. |
| Art. 75. § 2º Terá direito à tarifa social, o usuário da categoria residencial social que atender aos critérios estabelecidos para a sua concessão | Art. 75. § 2º Terá direito à tarifa social, o usuário da categoria residencial social que atender aos critérios estabelecidos para a sua concessão, **conforme Portaria 211/2021 da AGEMS.** | Adequação do texto à portaria existente. | Acatado | Art. 75. § 2º Terá direito à tarifa social, o usuário da categoria residencial social que atender aos critérios estabelecidos para a sua concessão, **conforme Portaria 211/2021 da AGEMS.** |
| Art. 79. VIII – Código referente à tarifa e/ou categoria de usuário aplicável; | Art. 79. VIII – **Classificação** referente à tarifa e/ou categoria de usuário aplicável; | Substituída a palavra “código” por “classificação” para clareza do texto. | Acatado | Art. 79. VIII – **Classificação** referente à tarifa e/ou categoria de usuário aplicável; |
| Art. 80. VI – Cada grupo de 02 (duas) lojas, sobreloja, ou fração de duas, com instalação de água em comum;  VII – Cada grupo de 04 (quatro) salas ou fração de quatro, com instalação de água em comum;  VIII – Cada grupo de 06 (seis) quartos, ou fração de seis, em hotéis, motéis, pensões, casa de saúde ou similares, dotados de instalação própria de água;  IX – Cada grupo de 03 (três) apartamentos em hotéis, motéis ou casa de saúde, ou fração de grupo, dotados de instalação própria de água; | SUPRIMIR | O Art.80 está controverso com o Art. 59, que diz no seu caput: O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto **deverá ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo abrangendo economias de categorias de usuários distintos**. Também cita no § 2º: Em imóveis com mais de uma categoria de economia, a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada categoria deverá ser independente, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial privativo. Tendo em vista a divergência das informações nos artigos 59 e 80, sugerimos que sejam suprimidos os incisos VI, VIII e IX do artigo 80 e mantenha-se o artigo 59. | Acatado | Art. 80 Para efeito desta Portaria, sem prejuízo ao disposto no art. 59, considera-se uma economia a unidade autônoma cadastrada para efeito de Faturamento e Comercialização, atendendo as seguintes características:  I – Cada residência com numeração própria;  II – Cada residência, ainda que sem numeração própria, e que conte com instalação individual de água;  III – Apartamento com ocupação residencial ou comercial, exceto os de hotéis, motéis, casas de saúde ou similares (ver definição própria);  IV – Cada loja e residência com a mesma numeração, com instalação de água em comum;  V – Cada loja, sobreloja ou sala, que conte com instalação de água individual;  VI – Cada grupo de 04 (quatro) salas ou fração de quatro, com instalação de água em comum;  VII – A edificação utilizada para fins comerciais, industriais ou públicos, por uma só pessoa jurídica;  VIII – O imóvel sem edificação ou em construção, dotado de instalação de água; e  IX – Todo e qualquer imóvel de outro gênero não especificado, desde que com instalação própria para uso de água potável.  Parágrafo único. A unidade econômica não caracterizada nos incisos deste artigo, para efeito da determinação do número de economias, adotará os critérios consoantes àquela que exercer atividade similar. |
| Art. 80. XII – Todo e qualquer imóvel de outro gênero não especificado, desde que com instalação própria para uso de água. | Art. 80 x Art. 59 | O Art.80 está controverso com o Art. 59, que diz no seu caput:  O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto deverá ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo abrangendo economias de categorias de usuários distintos.  Além disso, é citado no seu § 2º:  Em imóveis com mais de uma categoria de economia, a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada categoria **deverá** ser independente, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial privativo. | Não acatado, trata-se de exceção e sendo a água um bem essencial a vida, mantem-se a proposta, com acréscimo ao texto. | IX – Todo e qualquer imóvel de outro gênero não especificado, desde que com instalação própria para uso de água potável. |
| Art. 81. § 1º Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 06 (seis) meses, com informação ao consumidor sobre esse procedimento, na fatura emitida. | Art. 81. § 1º Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 06 (seis) meses, com informação ao **usuário** sobre esse procedimento, na fatura emitida. | Substituída a palavra “consumidor” por “usuário”. | Acatado | Art. 81. § 1º Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 06 (seis) meses, com informação ao **usuário** sobre esse procedimento, na fatura emitida. |
| Art. 81. § 6º No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido, seguindo o exposto no § 4° deste artigo. | Art. 81. § 6º No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido. | Conforme nova estrutura tarifária não há mais consumo mínimo.  Observação: rever a sequência dos artigos da portaria. | Não acatado, pois pode existir pedidos de competências anteriores |  |
| Art. 84. Para as ligações não medidas, o consumo de água será a Tarifa Fixa e a média do consumo do trimestre anterior. | Art. 84 Para as ligações não medidas, o consumo de água será a Tarifa Fixa e a média do consumo do trimestre anterior.  Parágrafo único - O consumo de esgoto será a cota básica, ou seja, 10 m³. | Embasamento legal: a cobrança de cota básica no caso de ligações somente esgoto ativo é amparada pela Lei 14026/2020. | Não acatado. Não previsto na Revisão Tarifária Ordinária | **Art. 84. Para as ligações não medidas, o consumo de água será a Tarifa Fixa e a média do consumo do trimestre anterior.** |
| Art. 86. § 1º A Tarifa fixa compreende a cobertura dos custos fixos com os escritórios de atendimento, leitura, faturamento e emissão das contas, bem como dos Serviços de Atendimento ao Cliente e Ouvidoria. | Art. 86. § 1º A Tarifa fixa compreende a cobertura dos custos relativos à disponibilidade operacional e comercial, bem como aos Serviços de Atendimento ao Cliente e Ouvidoria. | A redação proposta abrange os custos fixos relacionados à disponibilidade dos serviços do prestador de serviço. | Acatado | Art. 86. § 1º A Tarifa fixa compreende a cobertura dos custos relativos à disponibilidade operacional e comercial, bem como aos Serviços de Atendimento ao Cliente e Ouvidoria. |
| Art. 86. § 2º As tarifas em metros cúbicos, correspondem a medição do consumo em metros cúbicos, multiplicados pela tarifa em moeda nacional, correspondente ao volume consumido, por cada classe de consumo tarifada. | Art. 86. § 2º As tarifas em metros cúbicos, correspondem a medição do consumo em metros cúbicos, multiplicados pela tarifa em moeda nacional, correspondente ao volume consumido, por cada categoria e faixa de consumo tarifada. | De acordo com a nomenclatura utilizada nas estruturas tarifárias do prestador de serviço. | Acatado, com acréscimo de texto. | Art. 86. § 2º As tarifas em metros cúbicos, correspondem a medição do consumo em metros cúbicos, multiplicados pela tarifa em moeda nacional, correspondente ao volume consumido, por cada área tarifária, categoria e faixa de consumo tarifada. |
| Art. 88. § 2º Os reajustes anuais serão aplicados conforme as datas-bases previstas nos Contratos de Programa, com divulgação dos resultados com 30 (trinta) dias de antecedência. | Art. 88. § 2º Os reajustes anuais serão aplicados conforme as datas-bases previstas nos contratos de prestação, concessão ou de programa de delegação dos serviços, com divulgação dos resultados com 30 (trinta) dias de antecedência. | Texto alinhado ao Art. 3º desta Portaria. | Acatado, com acréscimo de texto. | Art. 88. § ***2º Os reajustes anuais serão aplicados conforme as datas-bases e índices previstos nos contratos de prestação, concessão ou de programa de delegação dos serviços, com divulgação dos resultados com 30 (trinta) dias de antecedência.***  ***a. É facultada a consulta pública nos casos de cumprimento contratual de aplicação dos reajustes anuais.*** |
| Art. 93. I – Para atendimento a grandes usuários; | Art. 93. I – Para atendimento a grandes consumidores; | Substituição do termo “grandes usuários” por “grandes consumidores”. | Acatado | Art. 93. I – Para atendimento a grandes consumidores; |
| Art. 93. § 2º Deverá ser previsto no contrato específico para grandes usuários: a previsão de volume de água fornecida e/ou volume de esgoto coletado; e as condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda consumida, se houver. | Art. 93. § 2º Deverá ser previsto no contrato específico para grandes consumidores: a previsão de volume de água fornecida e/ou volume de esgoto coletado; e as condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda consumida, se houver. | Substituição do termo “grandes usuários” por “grandes consumidores”. | Acatado | Art. 93. § 2º Deverá ser previsto no contrato específico para grandes consumidores: a previsão de volume de água fornecida e/ou volume de esgoto coletado; e as condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda consumida, se houver. |
| Art. 97. II – Número ou código de referência e classificação da unidade usuária; | Art. 97. II – Número ou código de referência e classificação da categoria da unidade usuária; | Adequação textual: inclusão da palavra “categoria”. | Acatado | Art. 97. II – Número ou código de referência e classificação da categoria da unidade usuária; |
| Art. 97. XVII – Identificação de faturas vencidas e não pagas até a data; | Art. 97. XVII – Identificação de faturas vencidas e não pagas até a data **ou acompanhada de demonstrativo de débitos;** | Inclusão do demonstrativo de débitos, pois é prática recorrente para o prestador de serviços. | Acatado | Art. 97. XVII – Identificação de faturas vencidas e não pagas até a data **ou acompanhada de demonstrativo de débitos;** |
| Art. 97. XX – Percentual de reequilíbrio, reajuste ou revisão da tarifa de água ou esgoto, e a data de início de sua vigência. | Art. 97. XX – Percentual de reequilíbrio, reajuste ou revisão da tarifa de água ou esgoto, e a data de início de sua vigência **no mês subsequente.** | Inclusão para clareza textual sobre o início da exigência da publicação após a homologação pela agência reguladora. | Acatado | Art. 97. XX – Percentual de reequilíbrio, reajuste ou revisão da tarifa de água ou esgoto, e a data de início de sua vigência **no mês subsequente.** |
| Art. 99. § 2º Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, nos prazos estabelecidos ou em caso de comprovado desrespeito à opção do usuário conforme o § 3º, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o artigo 108. | Art.99. § 2º **Em caso de erros não justificáveis**, a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, nos prazos estabelecidos ou em caso de comprovado desrespeito à opção do usuário conforme o § 3º, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o artigo 108. | Poderão ocorrer intercorrências, como por exemplo: ataque hacker, falhas sistêmicas e outras imprevisibilidades que necessitarão de prazo para efetivar a devolução. | Não acatado. Buscar melhores práticas em proteção ao usuário. |  |
| Art. 100. I – Faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar; e | Art. 100. I – Faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar, salvo em caso de erros justificáveis; e | Poderão ocorrer intercorrências, como por exemplo: ataque hacker, falhas sistêmicas e outras imprevisibilidades que necessitarão de prazo para efetivar a devolução. | Não acatado. Buscar melhores práticas em proteção ao usuário. |  |
| Art. 101. I – Quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no artigo 102 c/c o art.104 desta Portaria; | Art. 101. I – Quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no artigo 106 desta Portaria; | Correção textual. | Acatado | Art. 101. I – Quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no artigo 106 desta Portaria; |
| Art. 102. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto: | Art. 102. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver por erro do prestador de serviços, deverá informar ao usuário, por escrito, quanto: | Para excluir os casos de pagamento em duplicidade. Já que não se configuram como erro do prestador. A aplicação deste artigo em todos os casos de devolução burocratizará demasiadamente o processo de regularização. | Acatado | Art. 102. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver por erro do prestador de serviços, deverá informar ao usuário, por escrito, quanto: |
| Art. 102. § 3º Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 20 (vinte) dias, à AGEMS, sendo recebido em seu efeito suspensivo. | Art. 102. § 3º Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 20 (vinte) dias **úteis**, à AGEMS, sendo recebido em seu efeito suspensivo. | Inclusão do termo “úteis” para manter a isonomia entre as partes. | Acatado | Art. 102. § 3º Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 20 (vinte) dias **úteis**, à AGEMS, sendo recebido em seu efeito suspensivo. |
| Art. 102. § 5º O usuário deverá manter a adimplência sobre os demais pagamentos não relacionados ao objeto reclamado, os quais devem ser viabilizados pela distribuidora quanto a sua emissão. | Art. 102. § 5º O usuário deverá manter a adimplência sobre os demais pagamentos não relacionados ao objeto reclamado, os quais devem ser viabilizados pela **prestadora de serviço** quanto a sua emissão. | Substituída a palavra “distribuidora” por “prestadora de serviço”. | Acatado | Art. 102. § 5º O usuário deverá manter a adimplência sobre os demais pagamentos não relacionados ao objeto reclamado, os quais devem ser viabilizados pela **prestadora de serviço** quanto a sua emissão. |
| Art. 104. IV - Interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário. | Art. 104. Interrupção ou intermitência da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário **que exceda os limites regulatórios.** | Inclusão textual para maior clareza das exigências regulatórias desta portaria. | Acatado | Art. 104. **IV -** Interrupção ou intermitência da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário **que exceda os limites regulatórios.** |
| Art. 104. | Art. 104. V - Vazamentos nas instalações internas da unidade usuária, conforme normas do prestador de serviço. | Inclusão do inciso, pois é praticado pelo prestador de serviço e obedece à modicidade tarifária (Art. 11 desta Portaria). | Acatado | Art. 104. V - Vazamentos nas instalações internas da unidade usuária, conforme normas do prestador de serviço. |
| Art. 114 É obrigatória a existência de conjunto motobomba reserva de recalque de água bruta, de água tratada e de esgoto, além de dispositivos de segurança contra transientes hidráulicos. | Art. 114 É obrigatória a existência de conjunto motobomba reserva de recalque de água bruta, de água tratada e de esgoto, além de dispositivos de segurança contra transientes hidráulicos, **de acordo com autorização ambiental específica.** | Inclusão de texto para adequar o artigo 114 à autorização ambiental nos casos concretos. |  | Art. 114 É obrigatória a existência de conjunto motobomba reserva de recalque de água bruta, de água tratada e de esgoto, além de dispositivos de segurança contra transientes hidráulicos, **de acordo com autorização ambiental específica.** |
| Art. 115. Não é permitida a ocorrência de vazamentos e/ou extravasamentos em qualquer parte das instalações dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário. |  | Ressalva: no sistema de abastecimento de água não é desejável extravasamentos, pois contam com dispositivos visando evitá-los.  Da mesma forma para o sistema de esgotamento sanitário, exceto pelos dispositivos destinado para este fim, nas situações previstas em planos de contingência ou em situações previamente comunicadas aos órgãos competentes. | Sem sugestões. Texto mantido. |  |
| Art. 118  § 3º A água utilizada nas operações de lavagem e no processo de tratamento deverá ser recirculada ou descartada, desde que satisfaça as normas de lançamento ou de descargas aplicáveis. | Exclusão do parágrafo 3º | A circulação da água de lavagem é apenas uma das alternativas possíveis para atender a legislação de resíduos sólidos. A adoção dessa medida deve ser avaliada em cada processo para que a prática não prejudique a qualidade da água tratada com impactos como aumentar concentrações de ferro, manganês, COT, Trihalometanos e micro-organismos como protozoários, Escherichia coli, coliformes totais e termo tolerantes. | Artigo mantido com acréscimo de texto sobre a responsabilidade do usuário. | **Art. 118**  § 3º A água utilizada nas operações de lavagem e no processo de tratamento deverá ser recirculada ou descartada, desde que satisfaça as normas de lançamento ou de descargas aplicáveis, sem prejuízo a qualidade da água tratada com impactos como aumentar concentrações de ferro, manganês, COT, Trihalometanos e micro-organismos como protozoários, Escherichia coli, coliformes totais e termo tolerantes. |
| Art. 119. Parágrafo único. O prestador de serviços deverá requerer outorga preventiva – antes do licenciamento em fase prévia – e outorga de uso dos empreendimentos que fazem uso de água junto ao IMASUL e ANA. | Art. 119. Parágrafo único. O prestador de serviços deverá requerer outorga preventiva – antes do licenciamento em fase prévia – e outorga de uso dos empreendimentos que fazem uso de água junto ao IMASUL **ou** ANA. | A jurisdição de gestão de recursos hídricos define um único responsável estadual ou federal. | Acatado | Art. 119. Parágrafo único. O prestador de serviços deverá requerer outorga preventiva – antes do licenciamento em fase prévia – e outorga de uso dos empreendimentos que fazem uso de água junto ao IMASUL ou ANA. |
| Art. 122 As áreas das captações superficiais de água bruta devem passar por constantes manutenções de modo que não haja ocorrência de assoreamento e/ou presença de materiais sobrenadantes que comprometam o processo. | Art. 122 As áreas das captações superficiais de água bruta devem passar por constantes manutenções de modo que não haja ocorrência de assoreamento e/ou presença de materiais sobrenadantes que comprometam o processo, **dentro do perímetro delimitado de responsabilidade do prestador de serviço.** | As áreas a montante da captação exercem influência no manancial e podem comprometer a segurança da atividade. No entanto, o prestador de serviço **não tem** responsabilidade sobre estas áreas. | Acatado | Art. 122 As áreas das captações superficiais de água bruta devem passar por constantes manutenções de modo que não haja ocorrência de assoreamento e/ou presença de materiais sobrenadantes que comprometam o processo, **dentro do perímetro delimitado de responsabilidade do prestador de serviço.** |
| Art. 125. Parágrafo único. Todo entorno da estação de tratamento de água e dos seus respectivos canais deverão ser providos de grade de proteção. | Suprimir como parágrafo único. E criar em artigo.  Art. xx. O entorno da estação de tratamento de água e seus respectivos canais devem possuir grades de proteção. | Destaque em artigo para melhoria do entendimento. | Não acatado. |  |
| Art. 127. Parágrafo único. O prestador de serviços controlará, de acordo com a Portaria do Ministério da Saúde, a qualidade e a potabilidade da água por ele distribuída para consumo humano com a finalidade de mantê-las nos padrões e níveis estabelecidos. | SUPRIMIR o parágrafo único do Art. 127. | Supressão por redundância. | Não acatado. Apresenta forte impacto regulatório. | **Art. 127. Parágrafo único. O prestador de serviços controlará, de acordo com a Portaria do Ministério da Saúde, a qualidade e a potabilidade da água por ele distribuída para consumo humano com a finalidade de mantê-las nos padrões e níveis estabelecidos.** |
| Art. 128 Diante de qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável, o prestador de serviços deverá:  I – Tomar todas as medidas necessárias para corrigir a situação e normalizá-la no mais curto prazo possível;  II – Proteger o usuário mediante a adoção de medidas entre as quais as seguintes: cortar o fornecimento de água da rede e providenciar fornecimentos alternativos para os serviços essenciais; esgotar a água contaminada para local aceito pelas autoridades sanitárias, ambientais e de gestão dos recursos hídricos, e purgar o sistema de fornecimento, desinfetando-o, quando isto for possível; 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; em todos os casos, informar à AGEMS, às autoridades locais e aos meios de comunicação, sobre a situação existente.  Parágrafo único. A comunicação aos usuários deverá ser imediata, não devendo transcorrer mais de 06 (seis) horas entre a constatação da anomalia e a comunicação. | Deslocar o artigo 128 para um artigo após o artigo 124. | São assuntos complementares, tratando-se de potabilidade. | Acatado |  |
| Art. 129 As adutoras e linhas de recalque devem dispor de macromedidor e de equipamentos de proteção (ventosas, registros de descarga, registros de manobras, válvulas) em adequado estado de conservação, com suas respectivas caixas de proteção. | Art. 129. As adutoras e linhas de recalque, sempre que justificado técnica e economicamente, devem dispor de macromedidor e de equipamentos de proteção (ventosas, registros de descarga, registros de manobras, válvulas) em adequado estado de conservação, com suas respectivas caixas de proteção. | Em alguns pontos de adutoras e linhas de recalque não se faz necessária a instalação desses equipamentos de controle e proteção. | Acatado | Art. 129. As adutoras e linhas de recalque, sempre que justificado técnica e economicamente, devem dispor de macromedidor e de equipamentos de proteção (ventosas, registros de descarga, registros de manobras, válvulas) em adequado estado de conservação, com suas respectivas caixas de proteção. |
| Art. 130. I - Indicador de nível de água. | Art. 130. I – Indicador de nível de água, **com exceção dos reservatórios elevados;** | Tecnicamente inviável, a função principal dos reservatórios elevados é garantir pressão dinâmica mínima na distribuição. | Acatado | Art. 130. I – Indicador de nível de água, **com exceção dos reservatórios elevados;** |
| Art. 130. § 2° A limpeza dos reservatórios será realizada imediatamente após identificada a sua necessidade e será registrada em documento específico. | Art. 130. § 2° **Deverão ser tomadas medidas para a limpeza dos reservatórios imediatamente,** após identificada necessidade e registrada em documento específico. | Considerando a especificidade técnica do serviço em questão (espaço confinado) há necessidade de contratação dos serviços respeitando o previsto na lei 13.303/16. | Não acatado. Apresenta forte impacto regulatório. Riscos a saúde pública. |  |
| Art. 133. | Art. 133. **Parágrafo único**. Considera-se interrupção de abastecimento paralisações igual ou superior a 6 (seis) horas. | Conforme definição SNIS/MDR. | Acatado | Art. 133. **Parágrafo único**. Considera-se interrupção de abastecimento paralisações igual ou superior a 6 (seis) horas. |
| Art. 134. – III - Planta de pressões da rede de distribuição de água; | SUPRIMIR. | Supressão do item III, pois as pressões podem variar em função de horário, consumo e regime operacional. | Acatado |  |
| Art. 140. Parágrafo único. Excepcionalmente, quando utilizar meios estimativos, o prestador deverá registrar em relatório específico o método, os parâmetros e o intervalo de tempo entre medições, que não poderá superar 24 (vinte e quatro) horas. | Art. 140. Parágrafo único. Excepcionalmente, quando utilizar meios estimativos, o prestador deverá registrar em relatório específico o método, os parâmetros e o intervalo de tempo entre medições, **que não poderá superar 72 (setenta e duas) horas.** | O volume estimado utiliza outras grandezas já registradas em equipamento específico (horímetro) não sendo necessária a coleta diária da informação. Realizar leituras diárias acarretaria impacto sobre o custo de exploração (mão de obra). | Acatado | Art. 140. Parágrafo único. Excepcionalmente, quando utilizar meios estimativos, o prestador deverá registrar em relatório específico o método, os parâmetros e o intervalo de tempo entre medições, **que não poderá superar 72 (setenta e duas) horas.** |
| Art. 142 Devem os prestadores de serviço fornecer, dentro dos prazos estabelecidos pelos órgãos responsáveis, as informações junto ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), vinculado ao Ministério das Cidades e ao Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade de Água para Consumo Humano (SISÁGUA), vinculado ao Ministério da Saúde e aos órgãos estaduais e municipais de vigilância sanitária. | Art. 142 Devem os prestadores de serviço fornecer, dentro dos prazos estabelecidos pelos órgãos responsáveis, as informações junto ao Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA), vinculado ao Ministério do Desenvolvimento Regional e ao Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade de Água para Consumo Humano (SISÁGUA), vinculado ao Ministério da Saúde e aos órgãos estaduais e municipais de vigilância sanitária. | Atualização textual. | Acatado | Art. 142 Devem os prestadores de serviço fornecer, dentro dos prazos estabelecidos pelos órgãos responsáveis, as informações junto ao Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA), vinculado ao Ministério do Desenvolvimento Regional e ao Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade de Água para Consumo Humano (SISÁGUA), vinculado ao Ministério da Saúde e aos órgãos estaduais e municipais de vigilância sanitária. |
| Art. 144. | **Novo item entre IX e X** – Lançamento de águas de piscinas, algibes e reservatórios domiciliares nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários; | Pelas características físico-químicas desses efluentes não devem ser lançados na rede coletora de esgoto. | Acatado | **Novo item entre IX e X** – Lançamento de águas de piscinas, algibes e reservatórios domiciliares nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;  Renumerado a partir do X:  ***X*** – ***Lançamento de águas de piscinas, algibes e reservatórios domiciliares nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;***  XI – Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete ou no ramal;  XII – Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;  XIII – Impedimento voluntário e/ou involuntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro e caixa de inspeção de esgoto pela prestadora de serviços;  XIV – Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;  XV – Violação do lacre da porta da caixa de proteção do hidrômetro;  XVI – Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;  XVII – Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;  XVIII – Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;  XIX – Ausência de abrigo de proteção do cavalete e hidrômetro, quando exigido pelo prestador de serviços;  XX – Instalação de aparelhos supressores de ar;  XXI – Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto (CI); e  XXII – A prestação de informações falsas a operadora/prestadora dos serviços. |
| Art. 144. Parágrafo único. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento, sem que seja atendido o subitem 9.4 da Portaria nº 246/2000 do INMETRO, que determina: “Qualquer dispositivo adicional, projetado para ser instalado adjunto ao hidrômetro, deve ser submetido à apreciação por parte do INMETRO, com vistas a verificar se o mesmo influencia o desempenho metrológico do medidor”. | Art. 144. Parágrafo único. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento, **conforme determina a alínea "a", do subitem o 3.5.1.1, do Anexo A, da Portaria nº 155/2022 do INMETRO, que determina: “Fica vedada a instalação de qualquer dispositivo adjunto ao medidor que afete o resultado de medição e ou a perda de pressão conforme estabelecido nos requisitos de perda de pressão".** | Nova redação da Portaria 155/2022 que aprova o Regulamento Técnico Metrológico consolidado para medidores para consumo de água potável fria e água quente. | Acatado | Art. 144. Parágrafo único. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento, conforme determina a alínea "a", do subitem o 3.5.1.1, do Anexo A, da Portaria nº 155/2022 do INMETRO, que determina: “Fica vedada a instalação de qualquer dispositivo adjunto ao medidor que afete o resultado de medição e ou a perda de pressão conforme estabelecido nos requisitos de perda de pressão". |
| Art. 148 É assegurado ao usuário o direito de recorrer à ouvidoria do prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do comunicado da irregularidade e/ou multa. | Art. 148 É assegurado ao usuário o direito de recorrer, no prazo de 10 (dez) dias úteis, **primeiramente ao SAC e havendo discordância, à ouvidoria do prestador de serviços,** contados a partir do dia subsequente ao recebimento do comunicado da irregularidade e/ou multa. | Utilização primeiramente dos canais de relacionamento com o cliente, para não sobrecarregar a Ouvidoria, conforme o art. 27 desta Portaria. | Acatado, com acréscimo de texto. | Art. ***148 É assegurado ao usuário o direito de recorrer, no prazo de 10 (dez) dias úteis, primeiramente ao SAC do prestador e havendo discordância, à ouvidoria do prestador de serviços, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do comunicado da irregularidade e/ou multa.*** |
| Art. 153. Parágrafo único. Os serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos, serão restabelecidos em até 06 (seis) horas, nos casos emergenciais e em pedidos de urgência com pagamento da taxa de religação de urgência. | SUPRIMIR | Redundância com o Art. 154 desta Portaria. | Não acatado. Um se trata de ligação normal, e outro, de ligação de urgência. |  |
| Art. 156. § 2º Modelo homologado de Contrato com Grandes Usuários, conforme as especificidades previstas nesta Portaria: | Art. 156. § 2º Modelo homologado de Contrato com Grandes Consumidores, conforme as especificidades previstas nesta Portaria: | Substituída a frase “grandes usuários” por “grandes consumidores”. | Acatado | Art. 156. § 2º Modelo homologado de Contrato com Grandes Consumidores, conforme as especificidades previstas nesta Portaria: |
| Art. 157 Em caso de restrição de disponibilidade de água, o prestador de serviços adotará além das medidas previstas no plano de emergência e contingência, medidas de cunho tarifário e não tarifários para incentivar a redução do consumo de água. | SUPRIMIR | O assunto em questão está previsto no artigo 134 desta Portaria. | Não acatado. Este artigo está na seção de atribuições da AGEMS e atribuições ao prestador. |  |
| Art. 167 O prestador de serviços terá o prazo de 60 (sessenta) dias para providenciar as adequações que se fizerem necessárias para o devido cumprimento do presente normativo. | Art. 167 O prestador de serviços terá o prazo de 90 (noventa) dias para providenciar as adequações que se fizerem necessárias para o devido cumprimento do presente normativo. | Prazo considerado adequado para o cumprimento das exigências pelo prestador de serviços. | Acatado | Art. 167 O prestador de serviços terá o prazo de 90 (noventa) dias para providenciar as adequações que se fizerem necessárias para o devido cumprimento do presente normativo. |
| Art. 172 Estabelece-se as condições mínimas necessárias para a celebração de Contrato Especial com Grandes Usuários pelo Prestador de Serviços, nos municípios do Estado de Mato Grosso do Sul.  Art. 173 O Prestador de Serviços poderá celebrar contratos especiais com grandes usuários das categorias residencial, comercial, industrial ou poder público.  § 1º O prestador dos serviços poderá praticar tarifas diferenciadas nos contratos com grandes usuários, desde que respeitadas as disposições desta portaria.  § 2º Consideram-se grandes usuários os que possuem consumo médio mensal de água potável superior a 100 m³ (cem metros cúbicos), conforme média apurada nos últimos 12 (doze) meses ou, para os novos empreendimentos e unidades usuárias, conforme projeção constante dos estudos arquitetônicos;  § 3º Poderá também o Prestador de Serviços celebrar Contrato Especial com Grande Usuário de água bruta, para uso em processo industrial, observadas as regras e condições estabelecidas pela legislação de recursos hídricos e pelo órgão estadual responsável;  § 5º Poderá o Prestador de Serviços celebrar Contrato Especial com Grande Usuário da categoria residencial, desde que a média apurada nos últimos 12 (doze) meses comprove um consumo médio mensal superior a 200 m³ (duzentos metros cúbicos). | Art. 172 Estabelece-se as condições mínimas necessárias para a celebração de Contrato Especial com **Grandes Consumidores** pelo Prestador de Serviços, na área de atuação da AGEMS.  Art. 173 O Prestador de Serviços poderá celebrar contratos especiais **com grandes consumidores** das categorias, comercial, industrial ou poder público.  § 1º O prestador dos serviços poderá praticar tarifas diferenciadas nos contratos **com grandes consumidores**, desde que respeitadas as disposições desta portaria.  § 2º Consideram-se **grandes consumidores** os que possuem consumo médio mensal de água potável superior a 100 m³ (cem metros cúbicos), conforme média apurada nos últimos 12 (doze) meses ou, para os novos empreendimentos e unidades usuárias, conforme projeção constante dos estudos arquitetônicos;  § 3º Poderá também o Prestador de Serviços celebrar Contrato Especial com **Grandes Consumidores** de água bruta, para uso em processo industrial, observadas as regras e condições estabelecidas pela legislação de recursos hídricos e pelo órgão estadual responsável;  § 5º - Suprimir | Substituída a frase “grandes usuários” por “grandes consumidores”.  Suprimir o § 5°, pois não se caracteriza a necessidade da categoria residencial para contrato especial com grande consumidor. | Acatado | Art. 172 Estabelece-se as condições mínimas necessárias para a celebração de Contrato Especial com **Grandes Consumidores** pelo Prestador de Serviços, na área de atuação da AGEMS.  Art. 173 O Prestador de Serviços poderá celebrar contratos especiais **com grandes consumidores** das categorias, comercial, industrial ou poder público.  § 1º O prestador dos serviços poderá praticar tarifas diferenciadas nos contratos **com grandes consumidores**, desde que respeitadas as disposições desta portaria.  § 2º Consideram-se **grandes consumidores** os que possuem consumo médio mensal de água potável superior a 100 m³ (cem metros cúbicos), conforme média apurada nos últimos 12 (doze) meses ou, para os novos empreendimentos e unidades usuárias, conforme projeção constante dos estudos arquitetônicos;  § 3º Poderá também o Prestador de Serviços celebrar Contrato Especial com **Grandes Consumidores** de água bruta, para uso em processo industrial, observadas as regras e condições estabelecidas pela legislação de recursos hídricos e pelo órgão estadual responsável;  § 5º - Suprimir |
| Art. 174. II – Possibilidade de determinação de alterações, pelo órgão regulador, nas condições pactuadas no contrato, no caso de restrição ou risco de restrição no abastecimento de água; | Art. 174. II – Possibilidade de determinação de alterações **pelo prestador de serviços e homologado pelo órgão regulador**, nas condições pactuadas no contrato, no caso de restrição ou risco de restrição no abastecimento de água; | O diagnóstico de restrição ou risco de restrição no abastecimento de água, bem como as ações para sua mitigação são atividades realizadas pelo prestador de serviço. | Acatado, inciso adicionado. | Art. 174. II – Possibilidade de determinação de alterações **pelo prestador de serviços e homologado pelo órgão regulador**, nas condições pactuadas no contrato, no caso de restrição ou risco de restrição no abastecimento de água; |
| Art. 174. § 1º Poderá ser celebrado nos contratos com grandes usuários disciplinados nesta Portaria, preço diferenciado do m³ (metro cúbico) em relação à Estrutura Tarifária, para fornecimento de água bruta, em decorrência das peculiaridades da prestação de serviços. | Art. 174. § 1º Poderá ser celebrado nos contratos com **grandes consumidores** disciplinados nesta Portaria, preço diferenciado do m³ (metro cúbico) em relação à Estrutura Tarifária, para fornecimento de água bruta, em decorrência das peculiaridades da prestação de serviços. | Substituída a frase “grandes usuários” por “grandes consumidores”. | Acatado | Art. 174. § 1º Poderá ser celebrado nos contratos com **grandes consumidores** disciplinados nesta Portaria, preço diferenciado do m³ (metro cúbico) em relação à Estrutura Tarifária, para fornecimento de água bruta, em decorrência das peculiaridades da prestação de serviços. |
| Art. 174. § 4º O contrato com grandes usuários terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por iguais e sucessivos períodos. | Art. 174. § 4º O contrato com **grandes consumidores** terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por iguais e sucessivos períodos. | Substituída a frase “grandes usuários” por “grandes consumidores”. | Acatado | Art. 174. § 4º O contrato com grandes consumidores terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por iguais e sucessivos períodos.  a. Ficam dispensados de homologação pelo regulador, os termos aditivos de prazos. |
| Art. 174. § 5º No contrato especial deverá constar cláusula expressa no sentido de que medidas de racionamento e contingenciamento do uso da água deverão ser observadas também pelos grandes usuários, mesmo que existente cláusula contratual de demanda mínima garantida. | Art. 174. § 5º No contrato especial deverá constar cláusula expressa no sentido de que medidas de racionamento e contingenciamento do uso da água deverão ser observadas também pelos **grandes consumidores**, mesmo que existente cláusula contratual de demanda mínima garantida. | Substituída a frase “grandes usuários” por “grandes consumidores”. | Acatado | Art. 174. § 5º No contrato especial deverá constar cláusula expressa no sentido de que medidas de racionamento e contingenciamento do uso da água deverão ser observadas também pelos **grandes consumidores**, mesmo que existente cláusula contratual de demanda mínima garantida. |
| Art. 175. Os Contratos com Grandes Usuários e seus aditivos, celebrados pelo Prestador de Serviços deverão ser encaminhados para homologação da AGEMS, no prazo de até 30 (trinta) dias após a data da assinatura.  . | Art. 175. Os Contratos com Grandes Consumidores e seus aditivos, celebrados pelo Prestador de Serviços deverão ser encaminhados **para registro e controle** da AGEMS, no prazo de até 30 (trinta) dias após a data da assinatura. | Entende-se que não há necessidade de homologar o contrato, para dar agilidade ao processo de celebração dos contratos, evitando prejuízos ao cliente. Ao mesmo tempo, o papel da regulação fica assegurado, pois os documentos são enviados à agência reguladora para registro e controle. | Acatado | Art. 175. Os Contratos com Grandes Consumidores e seus aditivos, celebrados pelo Prestador de Serviços deverão ser encaminhados **para registro e controle** da AGEMS, no prazo de até 30 (trinta) dias após a data da assinatura. |
| Art. 175. § 1º Deverá o Prestador de Serviços encaminhar à AGEMS, juntamente com cada contrato especial, breve estudo da viabilidade técnica de fornecimento de água, coleta e tratamento de esgotos e justificativas da existência de interesse público na celebração de contrato com o respectivo Grande Usuário  § 2º O Prestador de Serviços deverá disponibilizar a todos os interessados o contrato padrão, conforme anexo a esta Portaria para a celebração de Contrato com Grande Usuários. | Art. 175. § 1º Deverá o Prestador de Serviços encaminhar à AGEMS, juntamente com cada contrato especial, breve estudo da viabilidade técnica de fornecimento de água, coleta e tratamento de esgotos e justificativas da existência de interesse público na celebração de contrato com o respectivo **Grande Consumidor.**  § 2º O Prestador de Serviços deverá disponibilizar a todos os interessados o contrato padrão, conforme anexo a esta Portaria para a celebração de Contrato com **Grande Consumidor.** | Substituída a frase “grandes usuários” por “grandes consumidores”. | Acatado | Art. 175. § 1º Deverá o Prestador de Serviços encaminhar à AGEMS, juntamente com cada contrato especial, breve estudo da viabilidade técnica de fornecimento de água, coleta e tratamento de esgotos e justificativas da existência de interesse público na celebração de contrato com o respectivo **Grande Consumidor.**  § 2º O Prestador de Serviços deverá disponibilizar a todos os interessados o contrato padrão, conforme anexo a esta Portaria para a celebração de Contrato com **Grande Consumidor.** |
| Art. 175. § 3º O Prestador de Serviços disponibilizará em seu site relação de todos os Contratos com Grandes Usuários vigentes, em respeito ao princípio da transparência e publicidade. | Art. 175. § 3º O Prestador de Serviços disponibilizará em seu site relação de todos os Contratos com **Grandes Consumidores** vigentes, em respeito ao princípio da transparência e publicidade, observando o disposto na 13.709/18, Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD. | Substituída a frase “grandes usuários” por “grandes consumidores”. | Acatado | Art. 175. § 3º O Prestador de Serviços disponibilizará em seu site relação de todos os Contratos com **Grandes Consumidores** vigentes, em respeito ao princípio da transparência e publicidade, observando o disposto na 13.709/18, Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD. |
| Art. 176 Os Contratos com Grandes Usuários deverão ser obrigatoriamente formalizados e celebrados pelas partes, de comum acordo, nos limites, padrões de contratos, e condições estabelecidas na presente Portaria.  Parágrafo único. Sempre que possível, deverão ser observadas as mesmas cláusulas e condições previstas para o Contrato de Adesão previsto no Anexo II desta Portaria. | SUPRIMIR | Artigo considerado desnecessário, pois está preconizado no Código Civil. | Não acatado, por necessidade de transparência. |  |