

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DO NATAL

RESOLUÇÃO Nº 003/2008, de 19 de junho de 2008.

Regulamenta e estabelece os direitos e deveres dos usuários na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário no Município de Natal.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DO NATAL - ARSBAN,

Considerando as atribuições legais previstas na Lei nº 5.346, 28 de dezembro de 2001;

Considerando a homologação da presente resolução pelo Conselho Municipal de Saneamento Básico ocorrida na 67ª Reunião Ordinária, realizada no dia 18 de junho de 2008.

RESOLVE:

CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1º - Esta Resolução objetiva elencar os direitos e deveres dos usuários na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, na forma imposta pela Lei nº 11.445/07 e de acordo com a Lei nº 8.078/90.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Art. 2º - São direitos dos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário:

I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento dos serviços prestados;

II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos serviços, com informações claras e confiáveis e orientação sobre a importância e o uso eficiente dos serviços prestados, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;

III - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais ou coletivos, advindos da prestação dos serviços prestados;

IV – a adequada e eficaz prestação dos serviços, que deverão se pautar pela regularidade e qualidade;

V - o atendimento com cortesia, rapidez e eficiência, pela Concessionária do serviço público;

- VI – a emissão de fatura com base na atividade exercida na unidade usuária e no consumo medido, ou, na impossibilidade deste, no consumo estimado, conforme critérios estabelecidos;
- VII – a escolha da data de vencimento, dentro do mês, entre um mínimo de 06 (seis) opções disponibilizadas;
- VIII - prorrogar o vencimento para o próximo dia útil, sem cobrança de multa, quando este ocorrer em dias de final de semana ou de feriados municipais, estaduais, ou nacionais;
- IX - receber a fatura, no mínimo, 10 (dez) dias antes de seu vencimento;
- X – a informação sobre os serviços e valores faturados cabendo reclamação e ressarcimento dos comprovadamente indevidos;
- XI – a manutenção por parte da Concessionária, de pontos de atendimento ao consumidor, para atender as reclamações ou representações formuladas que dizem respeito ao serviço prestado;
- XII – obter resposta eficiente e pronta da Concessionária às suas reclamações ou representações;
- XIII - ser informado do percentual de reajuste da tarifa, da data de início de sua vigência, bem como, quaisquer alterações na estrutura tarifária;
- XIV - obter o prévio conhecimento sobre as penalidades, interrupções ou suspensão dos serviços, nos prazos estabelecidos na Resolução de Serviços;
- XV - o restabelecimento do abastecimento de água e/ou a coleta de esgotos, quando cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos pendentes, de acordo com as condições e prazos estabelecidos na Resolução de Serviços;
- XVI - ser informado, antecipadamente, sobre a ocorrência de interrupções programadas, através dos meios de comunicação, nos prazos estabelecidos na Resolução de Serviços;
- XVII - ter a sua disposição, para conhecimento, o manual de prestação dos serviços e de atendimento ao cliente, elaborado pelo prestador e aprovado pela entidade reguladora e fiscalizadora.
- XVIII - receber do Poder Concedente, da Concessionária e do Órgão Regulador as informações para a defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos.

CAPÍTULO III

DOS DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 3º - São deveres dos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário:

- I – conectarem suas ligações (de água e/ou esgoto) aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário factíveis e/ou disponíveis, sujeitas ao pagamento de tarifas e outros preços públicos decorrentes da conexão e do uso desses serviços;
- II - manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, de acordo com as normas legais, termos e condições estabelecidas na Resolução de Serviços da ARSBAN e demais legislações pertinentes;

III - observar, no uso dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, os padrões de qualidade estabelecidos nas normas e regulamentos pertinentes, em especial quanto aos lançamentos nas redes de esgoto e de drenagem, e a disposição de resíduos sólidos no meio ambiente, responsabilizando-se por todo e qualquer dano causado ao sistema e ao meio ambiente;

IV - guardar e conservar, na condição de fiel depositário, o padrão de ligação de água, o hidrômetro e outros dispositivos da CAERN;

V - permitir a entrada de empregados e representantes da CAERN para fins de inspeção, cadastro, leitura ou substituição de hidrômetro, devendo ainda, prestar informações quando solicitadas pela Concessionária;

VI - informar à CAERN a ocorrência de vazamento externo e outros fatos que possam afetar a prestação de serviços;

VII – Caso exista o reservatório domiciliar, proceder a sua higienização, limpando-o e desinfetando-o no período de 6 em 6 meses, sendo de responsabilidade do usuário a qualidade da água fornecida nas dependências internas do imóvel, após o padrão da ligação;

VIII - pagar a fatura até a data do vencimento. Ocorrendo atraso de pagamento, sobre o valor incidirá multa, juros e correção monetária, na forma legal, sujeitando-se às penalidades cabíveis;

IX - manter os dados cadastrais atualizados junto à CAERN, informando quaisquer alterações na unidade usuária;

X - responder, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações quanto à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e a finalidade da utilização da água, bem como, as alterações supervenientes que importarem em reclassificação;

XI - responsabilizar-se pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, quando comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água por terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações da CAERN;

XII – não interferir ou interromper os serviços, ou os servidores ou redes conectadas ao serviço prestado;

XIII – cumprir todos os requerimentos, procedimentos, políticas e regulamentos relacionados aos serviços;

XIV - fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes;

XV - preparar as instalações de acordo com os padrões da CAERN e efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação definitiva e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

XVI – pagar os custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de ampliação da rede pública de água ou esgoto, adotando critérios de cálculo apresentados pela CAERN e aprovados pela ARSBAN;

XVII – pagar as despesas decorrentes da interrupção e/ou supressão do abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, quando por ele solicitado.

Art. 4º - Esta Resolução entra em vigor a partir de sua publicação.

URBANO MEDEIROS LIMA

Diretor-Presidente da ARSBAN