



REALIZAÇÃO



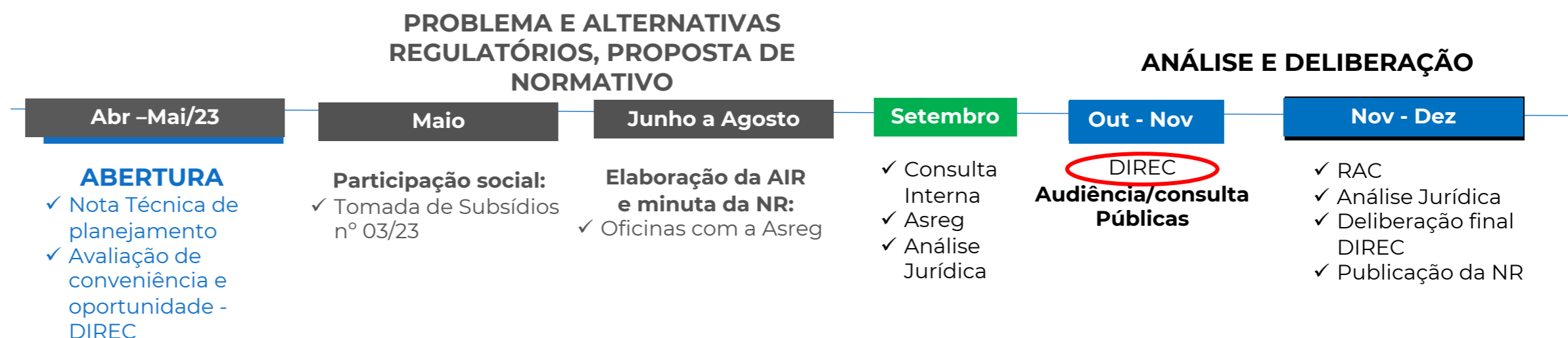
NORMA DE REFERÊNCIA SOBRE CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, ATENDIMENTO AO PÚBLICO E MEDIÇÃO, FATURAMENTO E COBRANÇA, DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

JOÃO GERALDO FERREIRA NETO
Coordenador de Regulação de Água e Esgoto – COAES
Superintendência de Regulação de Saneamento Básico

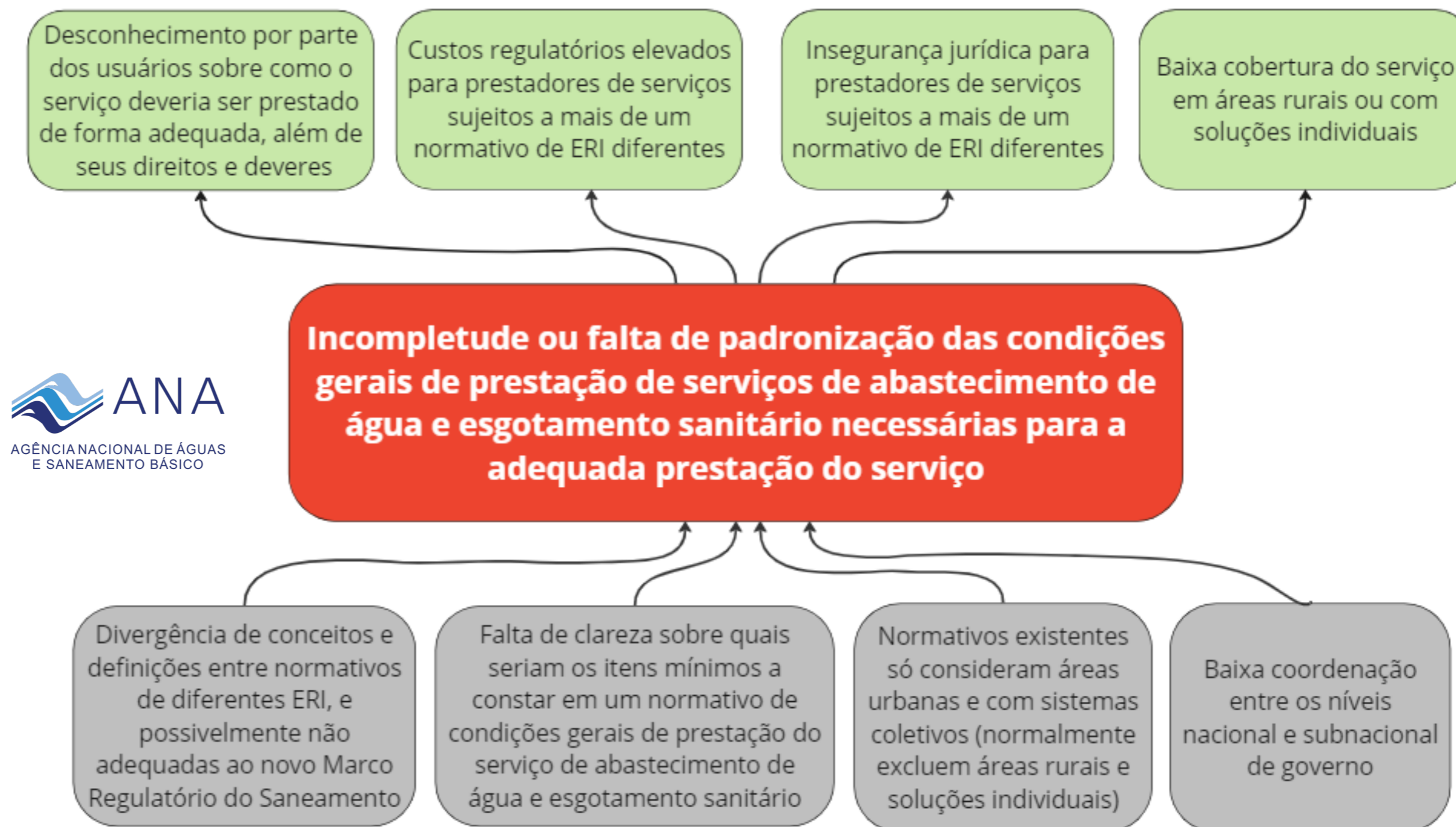




NORMA DE REFERÊNCIA SOBRE CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, ATENDIMENTO AO PÚBLICO E MEDIÇÃO, FATURAMENTO E COBRANÇA, DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO



PROBLEMA REGULATÓRIO





REALIZAÇÃO



PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Tabela 3: Concordância dos participantes da Tomada de Subsídios nº 03/2023 na inclusão de requisitos na NR

Item	Percentual
Medição	100,00%
Cobrança	100,00%
Interrupção dos serviços	100,00%
Cadastro de usuários	100,00%
Religação e restabelecimento	95,00%
Responsabilidades dos usuários	95,00%
Ligações	95,00%
Responsabilidades do prestador de serviço	94,00%
Medidas de segurança, de contingência e de emergência, inclusive quanto a racionamento	92,00%
Prazo de execução dos serviços	91,00%
Loteamentos e condomínios	91,00%
Faturamento	90,00%
Sistemas alternativos de tratamento	87,00%
Infrações e sanções aos usuários	87,00%
Unidade usuária	86,00%
Atendimento ao usuário	85,00%
Contrato de adesão dos usuários	84,00%
Ramal predial de água e esgoto	83,00%
Requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas	82,00%
Recomposição de Pavimento	78,00%
Campanhas educativas	74,00%
Hidrantes	72,00%
Ressarcimento de danos	63,00%





OBJETIVO A SER ALCANÇADO COM A INTERVENÇÃO REGULATÓRIA

Reduzir a incompletude ou falta de padronização das condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário necessárias para a adequada prestação do serviço.





ALTERNATIVAS REGULATÓRIAS PARA ENFRENTAMENTO DO PROBLEMA



- 1** Alternativa 1: Não fazer nada.
- 2** Alternativa 2: Determinar um conjunto mínimo de requisitos que devam constar nos normativos das ERIs, no caso somente os especificados na Lei nº 11.445/2007.
- 3** Alternativa 3: Determinar um conjunto intermediário de requisitos que devam constar nos normativos das ERIs.
- 4** Alternativa 4: Determinar um conjunto abrangente de requisitos que devam constar nos normativos das ERIs.

POSSÍVEIS IMPACTOS DA ALTERNATIVA REGULATÓRIA SUGERIDA



- Fortalecimento institucional das ERIs;
- Padronização dos procedimentos da prestação;
- Elevação de custos com campanhas educativas;
- Aumento de áreas atendidas e soluções adotadas;
- Aumento da qualidade e abrangência dos serviços;
- Redução de custos de transação para prestadores de serviços com mais de um regulador;
- Redução de custos com litígios judiciais entre o titular e o prestador;
- Redução de conflitos entre usuários e prestadores;
- Redução de custos administrativos para solucionar reclamações de usuários;
- Redução de custos com ouvidorias das ERIs; e
- Redução de custos com litígios judiciais entre o prestador e o usuário.





REALIZAÇÃO



ESTRUTURA DA NR (ALTERNATIVA 4):

Capítulo I - **Das disposições preliminares**

Capítulo II – **Dos princípios e diretrizes**

Capítulo III – **Do Conteúdo Mínimo**

Capítulo IV – **Da unidade usuária**

Capítulo V – **Da ligação**

Capítulo VI – **Do ramal predial**

Capítulo VII – **Do contrato de adesão dos usuários**

Capítulo VIII – **Do cadastro e classificação**

Capítulo IX – **Dos loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros**

Capítulo X – **Da medição**

Capítulo XI – **Do faturamento e da cobrança**

Capítulo XII – **Da interrupção dos serviços**





REALIZAÇÃO



Capítulo XIII – **Da religação e restabelecimento**

Capítulo XIV – **Das infrações e sanções aos usuários**

Capítulo XV – **Dos padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação**

Capítulo XVI – **Do ressarcimento de danos e recomposição de infraestruturas**

Capítulo XVII – **Das responsabilidades dos usuários**

Capítulo XVIII – **Das responsabilidades do prestador de serviços**

Capítulo XIX – **Dos requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas**

Capítulo XX – **Das medidas de segurança, de contingência e de emergência, inclusive quanto a racionamento**

Capítulo XXI – **Dos sistemas alternativos de saneamento**

Capítulo XXII – **Das campanhas educativas**

Capítulo XXIII – **Dos hidrantes**

Capítulo XXIV – **Dos prazos para a execução dos serviços**

Capítulo XXV – **Da comprovação da observância e adoção da NR**

Capítulo XXVI – **Das disposições finais**





51º CNSA
CONGRESSO NACIONAL DE SANEAMENTO DA ASSEMAE
18 a 22 de Setembro de 2023
POÇOS DE CALDAS ▲ MINAS GERAIS

REALIZAÇÃO



MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO E DO
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

coaes@ana.gov.br

