

nente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis.

• 3º Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 10 (dez) dias, à ARCON-PA, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação da Agência.

• 4º Constatada a improcedência ou incorreção do refaturamento, o prestador de serviços providenciará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 98. Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário, o prestador de serviços aplicará desconto sobre o consumo excedente.

• 1º No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo prestador de serviços, haverá o desconto de valor correspondente a até 30% (trinta por cento) do volume medido acima da média de consumo limitado ao faturamento em que o prestador de serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo.

• 2º Para obter o desconto referido no § 1º, o usuário deverá apresentar ao prestador de serviços, declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, junto aos documentos que comprovem sua realização, tais como nota fiscal de serviço ou materiais utilizados.

• 3º O prestador de serviços deverá realizar vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento oculto e do respectivo reparo.

• 4º Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos de água ocultos devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses.

• 5º O usuário perderá o direito ao desconto se for comprovada a má fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

CAPÍTULO XX DAS TARIFAS

Art. 99. A estrutura tarifária, os valores das tarifas, os critérios para a realização de reajustes, bem como os intervalos e a metodologia a ser adotada nas revisões serão estabelecidos pela entidade reguladora em instrumentos regulatórios específicos, em complementariedade ao estabelecido nos instrumentos contratuais de delegação da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário vigentes.

Art. 100. O prestador de serviços adotará os subsídios tarifários e não tarifários determinados em instrumento regulatório específico da entidade reguladora.

• 1º O prestador de serviços poderá conceder descontos tarifários a unidades usuárias de determinada categoria, sendo vedada a eleição de usuários específicos, não exigida à extensão do benefício a outras categorias e permitida à adoção de tarifas especiais para grandes usuários.

• 2º Os descontos concedidos por iniciativa do prestador de serviços não serão considerados para a conformação das tarifas e não respaldarão, em nenhuma hipótese, pleitos de revisão tarifária.

CAPÍTULO XXI DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

Art. 101. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, fixadas as datas para pagamento.

• 1º As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços, em conformidade com o Art. 91.

• 2º O prestador de serviços deverá orientar o usuário quanto ao calendário de leitura e entrega de fatura.

• 3º O prestador de serviços emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o usuário, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento.

Art. 102. Quando houver alto consumo, o prestador de serviços deverá emitir a fatura no valor exato a ser cobrado e alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art. 103. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da unidade usuária.

• 1º Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:

• 5 (cinco) dias úteis para as unidades usuárias de todas as categorias, ressalvada a mencionada no inciso II;

• 10 (dez) dias úteis para a categoria Pública; e

• 1 (hum) dia útil nos casos de desligamento a pedido do usuário, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

• 2º Na contagem do prazo exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento, os quais não poderão ser afetados por discussões entre as partes.

Art. 104. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- nome do usuário;
- número ou código de referência e classificação da unidade usuária;
- endereço da unidade usuária;
- número do hidrômetro;
- leituras anterior e atual do hidrômetro;
- data da leitura anterior e atual;
- data de apresentação e de vencimento da fatura;
- consumo de água do mês correspondente à fatura;
- histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;
- valor total a pagar e data do vencimento da fatura;
- discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;
- descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

- multa, mora e correção monetária por atraso de pagamento;
- os números dos telefones das Ouvidorias e os endereços eletrônicos do prestador de serviços e da ARCON-PA;
- indicação da existência de parcelamento pactuado com o prestador de serviços;
- identificação de faturas vencidas e não pagas até a data; e
- XVII - qualidade da água em acordo com a legislação pertinente.

Art. 105. Além das informações relacionadas no artigo 104, fica facultado o prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 106. O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Art. 107. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do artigo 96, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) e correção monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente.

• 1º O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

• 2º O prestador de serviços poderá efetuar a cobrança dos serviços na forma de fatura especialmente emitida, sujeita esta a protesto e a execução.

Art. 108. Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, no prazo de até 10 (dez) dias, a contar do recebimento da fatura.

Art. 109. Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

• 1º O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.

• 2º O usuário deverá ser informado na fatura os valores pagos em duplicidade e o crédito constante, obrigatoriamente até o próximo faturamento.

• 3º Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o artigo 107.

• 4º - Em caso de pagamento em duplicidade e posterior alteração da titularidade, a devolução prevista no caput não será automática, devendo ser realizada apenas em favor do daquele que efetuou pagamento.

Art. 110. Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 24 (vinte e quatro) meses.

• 1º O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução do débito decorrente da situação descrita no caput deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressalvando-se quando o usuário comprovar efetivamente o tempo em que é o responsável pela unidade usuária, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

• 2º O prestador de serviços poderá comunicar o fato à autoridade policial lavrando-se o "Boletim de Ocorrência" ou "Termo Circunstanciado de Ocorrência".

Art. 111. Nas edificações sujeitas à Lei Reguladora de Condomínios e Incorporações, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias, com a emissão de única fatura, ou individualmente desde que possuam micromedidor.

Parágrafo único. É facultada aos condomínios com medidor coletivo a instalação dos hidrômetros individuais, seguindo as exigências estabelecidas em normas técnicas e instruções do prestador de serviços.

Art. 112. A emissão da fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado, desde que não exista débito anterior, ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

- desocupação;
- demolição;
- fusão de economias;
- incêndio;
- interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; ou
- outras situações conforme critérios propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela ARCON-PA.

Parágrafo único. O faturamento pelo consumo mínimo não poderá ser feito quando não houver regularidade do abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo definidas no caput deste artigo.

Art. 113. O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

Art. 114. A fatura mínima será por economia dotada de medidor, pela disponibilidade do serviço e terá seu valor fixado para cada categoria de consumo, sendo de 10m³ (dez metros cúbicos) mensais por categoria residencial e comercial, e de 15m³ (quinze metros cúbicos) mensais para as demais categorias.

• 1º. O faturamento pelo consumo mínimo não poderá ser feito quando não houver regularidade do abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo definidas no caput deste artigo.

• 2º. Ultrapassados os volumes constantes no caput o usuário deve arcar com o pagamento da tarifa progressiva da estrutura tarifária.