

III - as tarifas serão progressivas de acordo com o consumo, e diferenciadas para as categorias não residenciais, que poderão subsidiar o consumo residencial;

IV - as tarifas poderão ser reajustadas ou revistas para atender à necessidade de execução de programas de melhoria e ampliação dos serviços de saneamento.

**PARAGRAFO ÚNICO.** Regulamento adotado pelo Consorcio poderá, caso comprovada inviabilidade temporária de medição do consumo de água de determinados consumidores, autorizar referenciar a tarifa em volumes estimados.

#### Subseção VIII

##### Da avaliação externa e interna dos serviços

**CLÁUSULA VIGÉSIMA-QUARTA.** *(Da obrigatoriedade da avaliação anual).* Os serviços de saneamento básico receberão avaliação de qualidade interna e externa anual, sem prejuízo de outras que sejam previstas na regulação dos serviços.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA-QUINTA.** *(Da avaliação interna).* A avaliação interna será efetuada pelos próprios prestadores dos serviços, por meio de Relatório Anual de Qualidade dos Serviços - RAQS, que caracterizará a situação dos serviços e suas infra-estruturas, relacionando-as com as condições socioeconômicas e de salubridade ambiental em áreas homogêneas, de forma a verificar a efetividade das ações de saneamento na redução de riscos à saúde, na melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente para os diferentes estratos socioeconômicos.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** O RAQS será elaborado na conformidade dos critérios, índices, parâmetros e prazos fixados em resolução da Assembleia Geral do Consórcio.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA-SEXTA.** *(Da avaliação externa).* A avaliação externa dos serviços a cargo dos Municípios será efetuada pelo Conselho da Cidade ou órgão equivalente e, na falta destes, pelo Conselho Municipal de Saúde - COMUS e, na falta ainda deste, pelo Conselho de Regulação do Consórcio. Em relação aos serviços prestados pelo Consórcio, a avaliação externa será realizada pelo Conselho de Regulação.

§ 1º. As atividades de avaliação externa, além das previstas em resolução da Assembleia Geral do Consórcio, compreendem as de apreciar e aprovar o RAQS.

§ 2º. O RAQS, uma vez aprovado, e os resultados da avaliação externa da qualidade dos serviços, devem ser encaminhados pelos prestadores dos serviços para o órgão da Administração Federal, para sua possível integração a sistema nacional de informações em saneamento.

#### Subseção IX

##### Dos direitos do usuário

**CLÁUSULA VIGÉSIMA-SÉTIMA.** *(Dos direitos do usuário).* Sem prejuízo de outros direitos previstos na legislação federal, neste Protocolo de Intenções, na legislação dos Municípios consorciados e nos regulamentos adotados pelo Consórcio, asseguram-se aos usuários:

I - receber o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador e aprovado pelo órgão ou entidade de regulação;

II - ter amplo acesso, inclusive por meio da rede mundial de computadores - internet, às informações sobre a prestação do serviço, na forma e com a periodicidade definidas pela regulação dos serviços, especialmente as relativas à qualidade, receitas, custos, ocorrências operacionais relevantes e investimentos realizados;

III - ter prévio conhecimento:

a) das penalidades a que estão sujeitos os cidadãos, os demais usuários e os prestadores dos serviços;

b) das interrupções programadas ou das alterações de qualidade nos serviços;

IV - receber anualmente do prestador do serviço de distribuição de água relatório individualizado com informações relativas ao controle da qualidade da água a ele fornecida no ano anterior, que deverá também ser publicado na rede mundial de computadores - internet e atender o disposto em instrução do Ministro da Saúde.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** O não cumprimento do disposto no caput desta cláusula implica violação dos direitos do consumidor.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA-OITAVA.** *(Do direito de reclamar).* Nos termos de regulamentação, é direito do cidadão e dos demais usuários dos serviços públicos de saneamento básico fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico e apresentar reclamações.

§ 1º. O prestador dos serviços deverá receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos cidadãos e dos demais usuários, que deverão ser notificados das providências adotadas em até trinta dias.

§ 2º. O Conselho de Regulação do Consórcio deverá receber e se manifestar conclusivamente nas reclamações que, a juízo do interessado, não tenham sido suficientemente atendidas pelo prestador, inclusive quando este for o próprio Consórcio.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA-NONA.** *(Da motivação e da publicidade da atividade regulatória e de fiscalização).* O Consórcio é obrigado a motivar todas as decisões que interfiram nos direitos ou deveres referentes aos serviços ou à sua prestação, bem como, quando solicitado pelo usuário, a prestar esclarecimentos complementares em trinta dias.

§ 1º. Aos relatórios, estudos, decisões e instrumentos equivalentes que se refiram à regulação ou à fiscalização dos serviços deverá ser assegurada publicidade, deles podendo ter acesso qualquer do povo, independentemente de demonstração de interesse, salvo os por prazo certo declarados como sigilosos por decisão fundamentada em interesse público relevante.

§ 2º. A publicidade a que se refere o § 1º desta cláusula preferencialmente deverá se efetivar por meio de sítio mantido na rede mundial de computadores - internet.

#### Subseção X

##### Dos procedimentos administrativos para elaboração de planos e de regulamentos

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA.** *(Do procedimento).* A elaboração e a revisão dos planos e regulamentos de saneamento ambiental do Consórcio obedecerão ao seguinte procedimento:

I - divulgação e debate da proposta de plano ou de regulamento e dos estudos que o fundamentam;

II - apreciação da proposta pelo Conselho de Regulação;

III - homologação pela Assembleia Geral.

§ 1º. A divulgação da proposta de plano ou de regulamento, e dos estudos que a fundamentam, dar-se-á por meio da disponibilização integral de seu teor aos interessados e por audiência pública em cada Município consorciado. A disponibilização integral poderá dar-se por meio da rede mundial de computadores - internet.

§ 2º. O debate efetivar-se-á por meio de consulta pública, garantido o prazo mínimo de trinta dias para o recebimento de críticas e sugestões, garantido a qualquer do povo o acesso às respostas.

§ 3º. Alterada a proposta de plano ou de regulamento deverá a sua nova versão ser submetida a novo processo de divulgação e debate, a ser concluído no prazo máximo de cento e vinte dias.

§ 4º. É condição de validade para os dispositivos de plano ou de regulamento a sua explícita fundamentação em estudo submetido à divulgação e debate, bem como a adequada fundamentação das respostas às críticas e sugestões.

§ 5º. Os estatutos preverão normas complementares para o procedimento administrativo do Consórcio que tenha por objeto a elaboração de planos ou regulamentos de serviços públicos, bem como a atividade de fiscalização e exercício do poder disciplinar, hierárquico e de polícia.

#### CAPÍTULO III

##### DO CONTRATO DE PROGRAMA

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA-PRIMEIRA.** *(Do contrato de programa).* Ao Consórcio somente é permitido comparecer a contrato de programa para prestar serviços por meios próprios ou sob sua gestão administrativa ou contratual, sendo-lhe vedado:

I - sub-rogar ou transferir direitos ou obrigações;

II - celebrar, em nome próprio ou de ente consorciado, contrato de programa para que terceiros venham a prestar serviços ou projetos a ele associados.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** O disposto no caput desta cláusula não prejudica que, nos contratos de programa celebrados pelo Consórcio, se estabeleça a transferência total ou parcial de encargos, serviços, pessoal ou de bens necessários à continuidade dos serviços transferidos.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA-SEGUNDA.** São cláusulas necessárias do contrato de programa celebrado pelo Consórcio Público as que estabeleçam:

I - o objeto, a área e o prazo da gestão associada de serviços públicos, inclusive a operada com transferência total ou parcial de encargos, serviços, pessoal e bens essenciais à continuidade dos serviços;

II - o modo, forma e condições de prestação dos serviços;

III - os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade dos serviços;

IV - o cálculo de tarifas e de outros preços públicos na conformidade da regulação dos serviços a serem prestados;

V - procedimentos que garantam transparência da gestão econômica e financeira de cada serviço em relação a cada um de seus titulares, especialmente no que se refere aos subsídios cruzados;

VI - os direitos, garantias e obrigações do titular e do Consórcio, inclusive os relacionados às previsíveis necessidades de futura alteração e expansão dos serviços e conseqüente modernização, aperfeiçoamento e ampliação dos equipamentos e instalações;

VII - os direitos e deveres dos usuários para obtenção e utilização dos serviços;

VIII - a forma de fiscalização das instalações, dos equipamentos, dos métodos e das práticas de execução dos serviços, bem como a indicação dos órgãos competentes para exercê-las;

IX - as penalidades e sua forma de aplicação;

X - os casos de extinção;

XI - os bens reversíveis;

XII - os critérios para o cálculo e a forma de pagamento das indenizações devidas ao Consórcio relativas aos investimentos que não foram amortizados por tarifas ou outras receitas emergentes da prestação dos serviços;

XIII - a obrigatoriedade, forma e periodicidade da prestação de contas do Consórcio ao titular dos serviços;

XIV - a periodicidade em que o Consórcio deverá publicar demonstrações financeiras sobre a execução do contrato;

XV - o foro e o modo amigável de solução das controvérsias contratuais

§ 1º. No caso de a prestação de serviços for operada por transferência total ou parcial de encargos, serviços, pessoal e bens essenciais à continuidade dos serviços transferidos, também são necessárias as cláusulas que estabeleçam:

I - os encargos transferidos e a responsabilidade subsidiária da entidade que os transferiu;

II - as penalidades no caso de inadimplência em relação aos encargos transferidos;

III - o momento de transferência dos serviços e os deveres relativos a sua continuidade;

IV - a indicação de quem arcará com o ônus e os passivos do pessoal transferido;

V - a identificação dos bens que terão apenas a sua gestão e administração transferidas e o preço dos que sejam efetivamente alienados ao contratado;

VI - o procedimento para o levantamento, cadastro e avaliação dos bens reversíveis que vierem a ser amortizados mediante receitas de tarifas ou outras emergentes da prestação dos serviços.

§ 2º. Os bens vinculados aos serviços públicos serão de propriedade da administração direta do Município contratante, sendo onerados por direitos de exploração que serão exercidos pelo Consórcio pelo período em que vigor o contrato de programa.

§ 3º. Nas operações de crédito contratadas pelo Consórcio para investimentos nos serviços públicos deverá se indicar o quanto corresponde aos serviços de cada titular, para fins de contabilização e controle.

§ 4º. Receitas futuras da prestação de serviços poderão ser entregues como pagamento ou como garantia de operações de crédito ou financeiras para a execução dos investimentos previstos no contrato.

§ 5º. A extinção do contrato de programa dependerá do prévio pagamento das indenizações eventualmente devidas, especialmente das referentes à economicidade e viabilidade da prestação dos serviços pelo Consórcio, por razões de economia de escala ou de escopo.

§ 6º. O contrato de programa continuará vigente nos casos de:

I - o titular se retirar do Consórcio ou da gestão associada, e

II - extinção do consórcio.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Os contratos de programa serão celebrados mediante dispensa de licitação, incumbindo ao Município contratante obedecer fielmente as condições e procedimento previstos na legislação.

#### TÍTULO IV

##### DA ORGANIZAÇÃO DO CONSÓRCIO

#### CAPÍTULO I

##### DISPOSIÇÕES GERAIS

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA-TERCEIRA.** *(Dos estatutos).* O Consórcio será organizado por estatutos cujas disposições, sob pena de nulidade, deverão atender a todas as cláusulas do Protocolo de Intenções.