



ESTADO DE SERGIPE  
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

CONSELHO SUPERIOR

RESOLUÇÃO N° 07  
DE 27 DE MARÇO DE 2019

**APROVA AS ALTERAÇÕES NO REGULAMENTO  
GERAL DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE  
ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO  
SANITÁRIO DO ESTADO DE SERGIPE.**

O CONSELHO SUPERIOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE - AGRESE, no uso de suas atribuições legais e regulares previstas nos artigos 4º, Parágrafo Único, I, 6º, VIII e 8º, III da Lei Ordinária (Estadual) nº 6.661 de 28 de agosto de 2009; e,

**Considerando** o Decreto Estadual nº 30.995, de 28 de março de 2019, que revogou o Decreto Estadual nº 27.565 de 21 de dezembro de 2010;

**Considerando** a Resolução nº 06 deste Conselho Superior, que aprovou o Regulamento Geral dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe;

**Considerando** a realização de Consulta Pública nº 02/2018 da AGRESE, com a finalidade de recebimento de contribuições visando à melhoria e adequação do Regulamento;

**Considerando** a deliberação da Diretoria Executiva da AGRESE na reunião realizada no dia 24 de fevereiro de 2019;

**Considerando** a deliberação do Conselho Superior da AGRESE na 47ª Reunião realizada no dia 27 de março de 2019;

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Aprovar alterações no Regulamento Geral dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe, passando a vigorar na forma estabelecida no Anexo Único desta Resolução.



ESTADO DE SERGIPE  
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

**Art. 2º** Esta Resolução entra em vigor com a publicação do seu Extrato no Diário Oficial do Estado de Sergipe, devendo ser disponibilizada, na íntegra, no site: [www.agrese.se.gov.br](http://www.agrese.se.gov.br).

**Art. 3º** Revogam-se as disposições em contrário.

Conselho Superior da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe - AGRESE, em Aracaju, 27 de março de 2019.

*Joelson Hora Costa*  
Presidente



ESTADO DE SERGIPE  
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

**Extrato da Resolução nº 07/2019, de 27/03/2019 do Conselho Superior da AGRESE.** Processo n.º 013.301.00059/2017-1. Parecer nº 01/2019. **Base Legal:** Lei 6.661/2009. **Considerando** a deliberação do Conselho Superior da AGRESE na 47ª Reunião realizada no dia 27/03/19, **RESOLVE:** Aprovar alterações no Regulamento Geral dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe, passando a vigorar na forma estabelecida no Anexo Único desta Resolução. **Vigência:** a partir da publicação deste Extrato no Diário Oficial do Estado de Sergipe. Esta Resolução encontra-se disponível na íntegra em: [www.agrese.se.gov.br](http://www.agrese.se.gov.br).

Classificação Funcional Programática - 019.122.0039  
 Projeto Atividade: 0535  
 Elemento de Despesa: 33.90.39  
 Fonte de Recurso: 0224

Aracaju, 22 de abril de 2019.

ANTONIO CARLOS PORTO DE ANDRADE  
 Diretor-Presidente do ITSPS.



EXTRATO DO 2º TERMO ADITIVO AO CONTRATO N° 007/2018 ORIUNDO DA TOMADA DE PREÇOS N° 008/2018, PROCESSO N° 02630100080/2019-2/ITSPS  
 CONTRATANTE: INSTITUTO TECNOLÓGICO E DE PESQUISAS DO ESTADO DE SERGIPE- ITSPS  
 CONTRATADA: CONSTRUTORA FCK LTDA- EPP.  
 OBJETO: Tem por escopo o aumento de 45,51% (quarenta e cinco vírgula cinquenta e um por cento) ao valor do Contrato nº 007/2018- ITSPS da Tomada de Preços nº 008/2018.

PARECER JURÍDICO: N° 018/2019 PROJUR-ITPS

VALOR TOTAL: R\$ 63.837,94 (sessenta e três mil oitocentos e trinta e sete reais e noventa e quatro centavos).

CLASSIFICAÇÃO DA DESPESA:

Unidade Orçamentária: 319.202

Classificação Funcional Programática - 019.122.0039

Projeto Atividade: 0535

Elemento de Despesa: 33.90.39

Fonte de Recurso: 0224

Aracaju, 22 de abril de 2019.

ANTONIO CARLOS PORTO DE ANDRADE  
 Diretor-Presidente do ITSPS.

Sergás



SERGIPE GÁS S/A - SERGAS

AVISO DE PUBLICAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO  
 PREGÃO ELETRÔNICO 07/2019

OBJETO: Aquisição de medidores diafragma para rede de gás natural.

LOCAL: www.licitacoes-e.com.br.

DATA E HORARIO ABERTURA DAS PROPOSTAS: 07 de maio de 2019, às 09h00min

DATA E HORARIO DO INICIO DA DISPUTA: 07 de maio de 2019, às 09h15min.

FONTE DE RECURSOS: Próprios.

BASE LEGAL: Lei Federal 10.520/02, Lei Federal 13.303/16, Lei Complementar 123/06 e Lei Estadual 5.848/06.

PARECER: 05/1/2019.

PRAZO: 210 dias.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO: Avenida Empresário José Carlos Silva, n.º 2482, Bairro Farolândia, Aracaju/SE.

Telefone (79) 3243-8500,

E-mail: [victor@sergiopegas.com.br](mailto:victor@sergiopegas.com.br)

• Republicado em virtude da alteração da especificação técnica



SERGIPE GÁS S/A - SERGAS

AVISO DE PUBLICAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO

PREGÃO ELETRÔNICO 10/2019

OBJETO: Aquisição de regulador de pressão para rede de gás natural.

LOCAL: www.licitacoes-e.com.br.

DATA E HORARIO ABERTURA DAS PROPOSTAS: 07 de maio de 2019, às 09h00min.

DATA E HORARIO DO INICIO DA DISPUTA: 07 de maio de 2019, às 09h15min.

FONTE DE RECURSOS: Próprios.

BASE LEGAL: Lei Federal 10.520/02, Lei Federal 13.303/16, Lei Complementar 123/06 e Lei Estadual 5.848/06.

PARECER: 05/7/2019.

PRAZO: 180 dias.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO: Avenida Empresário José Carlos Silva, n.º 2482, Bairro Farolândia, Aracaju/SE.

Telefone (79) 3243-8500,

E-mail: [victor@sergiopegas.com.br](mailto:victor@sergiopegas.com.br)



SERGIPE GÁS S/A - SERGAS

AVISO DE PUBLICAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO

PREGÃO ELETRÔNICO 11/2019

OBJETO: Serviço complementares nas estações na rede de gás natural.

LOCAL: www.licitacoes-e.com.br.

DATA E HORARIO ABERTURA DAS PROPOSTAS: 07 de maio de 2019, às 09h00min.

DATA E HORARIO DO INICIO DA DISPUTA: 07 de maio de 2019, às 09h15min.

FONTE DE RECURSOS: Próprios.

BASE LEGAL: Lei Federal 10.520/02, Lei Federal 13.303/16, Lei Complementar 123/06 e Lei Estadual 5.848/06.

PARECER: 05/6/2019.

PRAZO: 180 dias.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO: Avenida Empresário José Carlos Silva, n.º 2482, Bairro Farolândia, Aracaju/SE.

Telefone (79) 3243-8500,

E-mail: [victor@sergiopegas.com.br](mailto:victor@sergiopegas.com.br)

Sergipe Previdência



O Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Sergipe - SERGIPEPREVIDÊNCIA, através de seu Diretor-Presidente baixou as seguintes Portarias, no uso de suas atribuições legais, fundamentado na lei 5.852 de 20 de março de 2006 e tendo em vista a deliberação da Diretoria Executiva.

\*Portaria nº 1393/2019 RESOLVE: Conceder benefício previdenciário de RESERVA REMUNERADA "a pedido", a WILLIANES CARDOSO DOS SANTOS, RG 863943 SSP/SE, CPF 336.380.125-49, ocupante do Posto/Graduação CAPITÃO, do QOAPM/BM - QUADRO DE OFICIAIS DE ADMINISTRAÇÃO DA POLÍCIA MILITAR, de acordo com o art. 49, inciso III, "h" o/c art. 87, I e art. 88, caput, da Lei Estadual 2066/1976, e/c o art. 1º da LCE nº 278/2016.

\*Republicada por Incorreção.

Aracaju/SE, 22 de abril de 2019

JOSE ROBERTO DE LIMA ANDRADE  
 Diretor-Presidente



O Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Sergipe - SERGIPEPREVIDÊNCIA, através de seu Diretor-Presidente baixou as seguintes Portarias, no uso de suas atribuições legais, fundamentado na lei 5.852, de 20 de março de 2006 e tendo em vista a deliberação da Diretoria Executiva.

Portaria nº 053/2019 - Exonerar: EMERSON OLIVIER VIEIRA DA SILVA, CPF nº 262.092.285-87, no cargo em Comissão de Chefe de Assessoria Geral de Planejamento e Desenvolvimento Institucional, Símbolo CCS-14 do SERGIPEPREVIDÊNCIA, a partir de 05 de abril de 2019.

Portaria nº 054/2019 - Nomear: ROBERTA FREITAS MELO, CPF nº 004.879.875-43, no cargo em Comissão de Chefe de Assessoria Geral de Planejamento e Desenvolvimento Institucional, Símbolo CCS-14 do SERGIPEPREVIDÊNCIA, a partir de 05 de abril de 2019.

Aracaju, 22 de abril de 2019.

JOSE ROBERTO DE LIMA ANDRADE  
 Diretor-Presidente

Luiz Hamilton Santana de Oliveira  
 Diretor-Presidente - AGRESE

ESTADO DE SERGIPE  
 AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO  
 ESTADO DE SERGIPE

Extrato da Portaria nº 23/2019 de 07/03/19. Proc. 013.301.00081/2017-6. CONSIDERANDO o estabelecido no art. 2º da Portaria Conjunta nº 02 de 07/03/2019 (AGRESE - CONSENSUL - SEDURBS - ADEMA - DER) a AGRESE RESOLVE conceder a RAIMUNDO ALVES LIMA SOBRINHO, CPF nº 921.109.325-20; VICTÓRIA SOUZA DO NASCIMENTO, CPF nº 047.222.905-20; e MATHEUS RODRIGUES BISPO DA SILVA, CPF nº 036.115.385-66, servidores participantes da Comissão Especial Mista de Trabalhos para atuação no Convênio celebrado entre AGRESE e CONSENSUL, o Adicional de Participação no valor correspondente a R\$ 400,00 (quatrocentos reais) mensais, conforme termos do Decreto Estadual nº 29.953/2015, com as modificações do Decreto 30.930/2017. Vigência: A partir da publicação com efeitos retroativos a 07/03/2019. Revogam-se as disposições em contrário. Portaria, na íntegra em: [www.agrese.se.gov.br](http://www.agrese.se.gov.br).

Luiz Hamilton Santana de Oliveira  
 Diretor-Presidente - AGRESE

ESTADO DE SERGIPE  
 AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO  
 ESTADO DE SERGIPE

Extrato da Portaria nº 24/2019 de 07/03/19. Proc. 013.301.00007/2018-2. CONSIDERANDO o estabelecido no art. 2º da Portaria Conjunta nº 03 de 07/03/2019 (AGRESE - CONSBALU - SEDURBS - ADEMA - DER) a AGRESE RESOLVE conceder a REGINA LUANA SANTOS DE FRANÇA DO ROSÁRIO, CPF nº 013.800.255-08; MARCONE CARVALHO DOS SANTOS, CPF nº 054.102.065-09; e ALINE DE CERQUEIRA DE LIMA SOUZA, CPF nº 036.169.645-04, servidores participantes da Comissão Especial Mista de Trabalhos para atuação no Convênio celebrado entre AGRESE e CONSBALU, o Adicional de Participação no valor correspondente a R\$ 400,00 (quatrocentos reais) mensais, conforme termos do Decreto Estadual nº 29.953/2015, com as modificações do Decreto 30.930/2017. Vigência: A partir da publicação com efeitos retroativos a 07/03/2019. Revogam-se as disposições em contrário. Portaria, na íntegra em: [www.agrese.se.gov.br](http://www.agrese.se.gov.br).

Luiz Hamilton Santana de Oliveira  
 Diretor-Presidente - AGRESE

ESTADO DE SERGIPE  
 SECRETARIA DE ESTADO GERAL DE GOVERNO  
 AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO  
 ESTADO DE SERGIPE

Extrato da Resolução nº 07/2019, de 27/03/2019 do Conselho Superior da AGRESE. Processo nº 013.301.00059/2017-1. Parecer nº 01/2019. Base Legal: Lei 6.661/2009. Considerando a deliberação do Conselho Superior da AGRESE na 47ª Reunião realizada no dia 27/03/19, RESOLVE: Aprovar alterações no Regulamento Geral dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe, passando a vigorar na forma estabelecida no Anexo Único desta Resolução. Vigência: a partir da publicação deste Extrato no Diário Oficial do Estado de Sergipe. Esta Resolução encontra-se disponível na íntegra em: [www.agrese.se.gov.br](http://www.agrese.se.gov.br).

# **REGULAMENTO GERAL DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Este Regulamento foi aprovado pela Resolução 06/2018 do Conselho Superior da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe – AGRESE, publicada no Diário Oficial nº 27.880, edição do dia 07/02/2018, e pelo Decreto nº 30.955 de 28/03/2018, publicado no Diário Oficial nº 27.913, edição do dia 02/04/2018. Alterado pela Resolução nº 07 do Conselho Superior da AGRESE. Extrato da Resolução no Diário Oficial nº 28.173, edição do dia 23/04/2019.

ESTADO DE SERGIPE  
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

GOVERNO DE SERGIPE  
DECRETO Nº 30.995  
DE 28 DE MARÇO DE 2018

Revoga Decreto que aprovou o Regulamento dos Serviços Públicos de Água e Esgoto, no âmbito de concessão da Companhia de Saneamento de Sergipe - DESO, e dá providências correlatas.

**O GOVERNADOR DO ESTADO DE SERGIPE**, no uso das atribuições que lhe são conferidas nos termos do art. 84, incisos V, VII e XXI, da Constituição Estadual; e de acordo com o disposto na Lei nº 7.950, de 29 de dezembro de 2014,

Considerando que compete à Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de Sergipe - AGRESE, a regulamentação dos serviços concedidos na área de saneamento, nos termos dos arts. 4º, parágrafo único, I e 6º, VIII, da Lei nº 6.661, de 28 de agosto de 2009;

Considerando que após a realização de Audiência Pública, o Conselho Superior da AGRESE aprovou o Projeto de Regulamento Geral dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe, através da Resolução de nº 06, de 30 de janeiro de 2018, publicada no Diário Oficial edição de número 27.880, de 07 de fevereiro de 2018, página 22,

Considerando, por fim, que compete a AGRESE manter atualizado o Regulamento Geral dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe, mediante substituição ou acréscimo de seus dispositivos, ou por novo Regulamento, sempre aprovado pelo seu Conselho Superior,

**D E C R E T A:**

**Art. 1º** Fica revogado o Decreto nº 27.565, de 21 de dezembro de 2010, que aprovou o Regulamento dos Serviços Públicos de Água e Esgoto, no âmbito de concessão da Companhia de Saneamento de Sergipe - DESO.

**Art. 2º** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, produzindo seus efeitos a partir de 07 de fevereiro de 2018, data de publicação da Resolução nº 06/2018, do Conselho Superior da AGRESE.

**Art. 3º** Revogam-se as disposições em contrário.

Aracaju, 28 de março de 2018; 197º da Independência e 130º da República

**JACKSON BARRETO DE LIMA  
GOVERNADOR DO ESTADO**

*Benedito de Figueiredo  
Secretário de Estado de Governo*

ESTADO DE SERGIPE  
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE



ESTADO DE SERGIPE  
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

CONSELHO SUPERIOR

RESOLUÇÃO N° 06  
DE 30 DE JANEIRO DE 2018

APROVA O PROJETO DO REGULAMENTO GERAL  
DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO  
DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO  
ESTADO DE SERGIPE.

O CONSELHO SUPERIOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE - AGRESE, no uso de suas atribuições legais e regulares previstas nos artigos 4º, PU, I e 6º, VIII, da Lei Ordinária (Estadual) nº 6.661 de 28 de agosto de 2009; e considerando a deliberação adotada em reunião realizada nesta data,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Aprovar o Projeto do Regulamento Geral dos Serviços Públícos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe, proposto pela AGRESE.

**Art. 2º** A íntegra do Regulamento Geral dos Serviços Públícos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe encontra-se disponível para consulta no sítio eletrônico da AGRESE: [www.agrese.se.gov.br](http://www.agrese.se.gov.br).

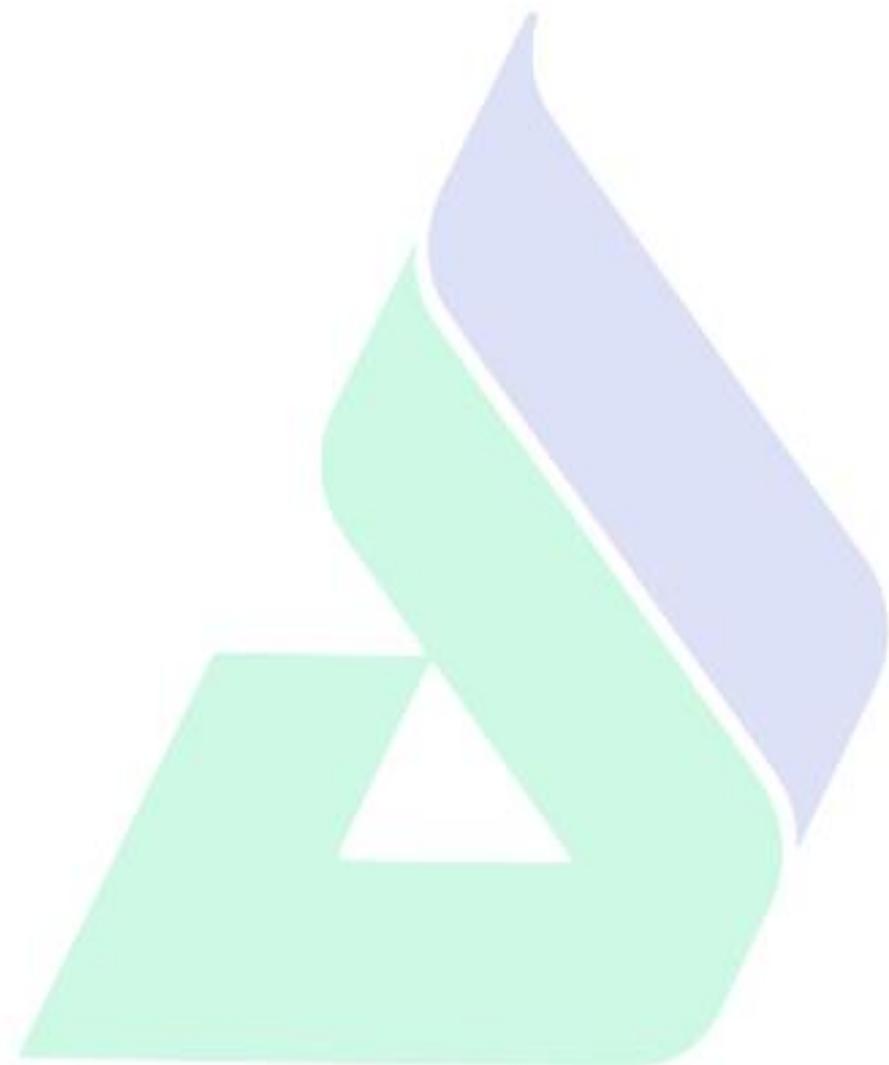
**Art. 3º** O Regulamento referido entrará em vigor a partir da publicação do Extrato desta Resolução no Diário Oficial do Estado de Sergipe.

Conselho Superior da Agência Reguladora de Serviços Públícos do Estado de Sergipe - AGRESE, em Aracaju, 30 de janeiro de 2018.

*Joelson Hora Costa*  
Presidente

ESTADO DE SERGIPE  
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

Extrato da Resolução nº 06/2018 do Conselho Superior da AGRESE de 30/01/18. Processo n.º 013.301.00059/2017-1. Parecer nº 18/2017. **APROVAR** o Projeto do Regulamento Geral dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe, proposto pela AGRESE. **Base Legal:** Lei 6.661/2009. O Regulamento Geral referido entra em vigor com publicação deste extrato da Resolução 06/2018. Cópias integrais da Resolução e do Regulamento Geral encontram-se disponível em: [www.agrese.se.gov.br](http://www.agrese.se.gov.br).



## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I</b>	DO OBJETIVO	06
<b>CAPÍTULO II</b>	DA COMPETÊNCIA	06
<b>CAPÍTULO III</b>	DAS DEFINIÇÕES	06
<b>CAPÍTULO IV</b>	DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO	12
<b>CAPÍTULO V</b>	DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO	16
<b>CAPÍTULO VI</b>	DAS LIGAÇÕES PROVISÓRIAS	17
<b>CAPÍTULO VII</b>	DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS	18
<b>CAPÍTULO VIII</b>	DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTOS	18
<b>CAPÍTULO IX</b>	DA CONTRATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	19
<b>CAPÍTULO X</b>	DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	21
<b>CAPÍTULO XI</b>	DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO	22
<b>CAPÍTULO XII</b>	DOS RESERVATÓRIOS PARTICULARES	24
<b>CAPÍTULO XIII</b>	DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO	24
<b>CAPÍTULO XIV</b>	DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, CONJUNTOS HABITACIONAIS E VILAS	26
<b>CAPÍTULO XV</b>	DOS DESPEJOS	29
<b>CAPÍTULO XVI</b>	DOS HIDRANTES	30
<b>CAPÍTULO XVII</b>	DOS HIDRÔMETROS E DOS LIMITADORES DE CONSUMO	30
<b>CAPÍTULO XVIII</b>	DO VOLUME DE ESGOTO	32
<b>CAPÍTULO XIX</b>	DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO	33
<b>CAPÍTULO XX</b>	DA INTERRUPÇÃO OU SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO	35
<b>CAPÍTULO XXI</b>	DA RELIGAÇÃO	37
<b>CAPÍTULO XXII</b>	DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO	38
<b>CAPÍTULO XXIII</b>	DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO	39
<b>CAPÍTULO XXIV</b>	DAS TARIFAS, REAJUSTES E REVISÕES TARIFÁRIAS	40
<b>CAPÍTULO XXV</b>	DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS	42
<b>CAPÍTULO XXVI</b>	OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS	45
<b>CAPÍTULO XXVII</b>	DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS	45
<b>CAPÍTULO XXVIII</b>	DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SAA E DO SES	47
<b>CAPÍTULO XXIX</b>	DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	48
<b>CAPÍTULO XXX</b>	DAS RESPONSABILIDADES	49
<b>CAPÍTULO XXXI</b>	DA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL	50
<b>CAPÍTULO XXXII</b>	DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL	51
<b>CAPÍTULO XXXIII</b>	DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS	51

## CAPÍTULO I DO OBJETIVO

**Art. 1º** Este Regulamento se destina a estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos Prestadores de serviços, e disciplinar o relacionamento entre estes e os Usuários.

## CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA

**Art. 2º** Compete ao Prestador de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, o planejamento, a execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água, e a coleta, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, a medição de consumos e vazões, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores, monitoramento operacional de seus serviços, a aplicação de sanções e demais atividades relacionadas à prestação dos serviços, nos termos deste Regulamento, observados os contratos de concessão e de programa de cada município; e também nos termos das legislações federal, estadual e municipais que regem essa matéria. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 3º** O Governo do Estado de Sergipe deverá regular, fiscalizar e supervisionar os serviços de distribuição de água e de esgotamento sanitário no Estado de Sergipe, por meio da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe – AGRESE.

## CAPÍTULO III DAS DEFINIÇÕES

**Art. 4º** Para os fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições:

**I** - ABNT: Associação Brasileira de normas técnicas;

**II** - AGRESE: Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe;

**III** - Abastecimento de água: distribuição de água potável ao Usuário final, através de ligações à rede distribuidora, ou soluções alternativas de abastecimento como fontes, poços comunitários e distribuição por veículo de transporte, depois de submetida a tratamento prévio;

**IV** - Adutora: canalização principal de um sistema de abastecimento de água situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, ou entre esta e os reservatórios de distribuição;

**V** - Aferição do hidrômetro: processo de conferência do sistema de medição de hidrômetro para a verificação de erros de indicação em relação aos limites estabelecidos pelo INMETRO;

**VI** - Água bruta: água da forma como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento;

**VII** - Água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade e que não ofereça risco à saúde, nos termos de regulamentação específica;

**VIII** - Água tratada: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos,

químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo humano, nos termos de regulamentação específica;

**IX - Água de reuso:** água proveniente do processo de tratamento de esgotos, não potável, destinada a usos diversos que não o consumo humano ou animal nos termos de regulamentação específica;

**X - Aviso de débito:** comunicado ao Usuário informando o valor do débito pendente em seu nome;

**XI - Cadastro comercial:** conjunto de registros e informações técnicas, comerciais e cadastrais relativas aos imóveis, existentes em cada localidade, e destinado à sua identificação e classificação quanto à propriedade ou utilização para fins de faturamento e cobrança dos serviços prestados, bem como para planejamento e controle operacional dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

**XII - Caixa de gordura:** caixa provida de fecho hídrico, tipo sifão ou chicana, destinada à retenção de gorduras, óleos e substâncias sobrenadantes das águas servidas, para que não obstruam a rede coletora de esgoto;

**XIII - Caixa de inspeção:** dispositivo ligado ao ramal predial de esgoto, situado, sempre que possível, na calçada, que possibilite a coleta do esgoto, a inspeção e/ou ao Prestador desobstrução do ramal predial, considerado o ponto de coleta de esgoto;

**XIV - Caixa de proteção de hidrômetro:** dispositivo para proteção do hidrômetro e do cavalete, conforme padrão do Prestador; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**XV - Categoria:** classificação dos imóveis de acordo com a sua utilização legal, visando à aplicação da estrutura tarifária;

**XVI - Cavalete:** conjunto de tubulações, conexões e peças especiais utilizadas na instalação do hidrômetro ou controlador de vazão no interior da caixa de proteção;

**XVII - Chafariz:** equipamento provisório de abastecimento público de água instalado sob a responsabilidade do Órgão Público requerente;

**XVIII - Ciclo de Faturamento:** período compreendido entre a data da leitura do hidrômetro e a data de vencimento da respectiva Fatura Mensal de Serviços;

**XIX - Cliente:** pessoa física ou jurídica que detém a propriedade, a posse ou a utilização de imóvel atendido pelos serviços objetos deste Regulamento;

**XX - Colar de tomada ou peça de derivação:** dispositivo aplicado à rede de distribuição para interligação do ramal predial de água;

**XXI - Coleta de esgoto:** recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede coletora, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação ambiental;

**XXII - Coletor predial:** tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação, sendo esta ligada à rede pública de coleta, sob responsabilidade do Prestador;

**XXIII - Consumo:** volume de água fornecido pelo Prestador e consumido pelo cliente em determinado período de tempo;

**XXIV** - Consumo estimado: consumo de água atribuído a um imóvel; de acordo com critérios previamente estabelecidos;

**XXV** - Consumo excedente: consumo de água que exceder ao consumo mínimo;

**XXVI** - Consumo medido: volume de água registrado através de hidrômetro;

**XXVII** - Consumo médio: média de consumos medidos em determinado período pelo imóvel;

**XXVIII** - Consumo mínimo: menor volume de água atribuído a uma unidade usuária e considerado como base mínima para faturamento, definido pelo Prestador e a AGRESE; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**XXIX** - Controlador de vazão: dispositivo instalado no ramal predial para limitar o consumo de água;

**XXX** - Solicitação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: processo que se efetiva quando o Usuário solicita do Prestador a sua ligação de água e/ou esgotamento sanitário, aderindo às regras definidas na legislação específica e no Manual de Serviços do Prestador, disponibilizados para o Usuário no ato da solicitação dos serviços; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**XXXI** - Interrupção do fornecimento de água: suspensão momentânea do fornecimento de água ao imóvel nos casos previstos no Manual de serviços do Prestador; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**XXXII** - Demanda: quantidade de água disponibilizada num sistema de abastecimento para o atendimento do consumo de determinado cliente;

**XXXIII** - Despejos: efluentes líquidos dos imóveis, excluídas as águas pluviais;

**XXXIV** - Despejo não doméstico: efluentes líquidos decorrentes do uso da água para fins industriais e serviços diversos;

**XXXV** - Despejos domésticos: efluentes líquidos originados do uso da água para atividades domésticas;

**XXXVI** - Desperdício de água: perda de água decorrente de vazamento na instalação predial, funcionamento incorreto de equipamentos ou por conduta inadequada do cliente;

**XXXVII** - Drenagem pluvial: efluente líquido proveniente de precipitações atmosféricas e que não se enquadra como esgoto doméstico;

**XXXVIII** - Unidade consumidora: todo imóvel ou subdivisão de um imóvel com ocupação independente das demais, perfeitamente identificável ou comprovável em função da finalidade da sua ocupação legal, que possua um ou mais pontos de água, dotados de instalação privativa ou comum, atendidos por uma ligação para uso dos serviços de abastecimento de água ou coleta de esgotos sanitários;

**XXXIX** - Efluente não doméstico: resíduo líquido proveniente de utilização de água para fins comerciais ou industriais e que adquire características próprias em função do processo empregado; que pode requerer tratamento prévio antes de ser lançado na rede pública coletora, nos termos da legislação ambiental vigente;

**XL** - Esgoto doméstico ou domiciliar: efluente que provém de residências, edifícios comerciais, instituições ou quaisquer edificações que contenham instalações de banheiros, lavanderias,

cozinhas ou qualquer dispositivo de utilização da água para fins com característica de doméstico;

**XLI** - Estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;

**XLII** - Faixa de consumo: intervalo de consumo por um determinado período de tempo, estabelecido para fins de faturamento de acordo com a Estrutura Tarifária em vigor;

**XLIII** - Fatura: documento emitido pelo Prestador para cobrança pelos serviços prestados ao cliente;

**XLIV** - Fonte alternativa de abastecimento: suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento de água, por ausência deste serviço, que poderá ser utilizado em casos excepcionais previstos em lei;

**XLV** - Greide: perfil longitudinal do eixo central de uma via;

**XLVI** - Hidrante: equipamento instalado nos logradouros urbanos, interligado à rede de distribuição de água e destinado à tomada de água para combate a incêndios e abastecimentos emergenciais;

**XLVII** - Hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a um imóvel;

**XLVIII** - INMETRO: Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia;

**XLIX** - Inspeção: procedimento fiscalizatório de uma unidade, efetivado a qualquer tempo, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança pertinentes e a conformidade dos dados cadastrais;

**L** - Instalação predial de água: sistema de tubulações, conexões, aparelhos e equipamentos hidráulicos internos de um imóvel e instalado a partir da caixa de proteção do hidrômetro;

**LI** - Instalação predial de esgoto: sistema de tubulações, conexões, aparelhos, equipamentos e dispositivos sanitários internos de um imóvel e instalado a partir da caixa de inspeção do Prestador;

**LII** - Lacre: dispositivo destinado a garantir a integridade e inviolabilidade do hidrômetro, e para definir o status da ligação de água; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**LIII** - Ligação predial de água: é o conjunto formado pelo ramal predial e o cavalete conectado à rede pública de distribuição de água;

**LIV** - Ligação predial de esgotos: é o conjunto formado pelo ramal predial e a caixa de coleta conectada à rede pública de esgotamento sanitário;

**LV** - Ligação clandestina: conexão de instalação predial à rede de distribuição de água ou coletora de esgoto executada sem autorização do Prestador; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**LVI** - Ligação provisória: ligação de água ou esgoto a ser utilizada por tempo determinado;

**LVII** - Ligação suprimida: ligação com serviço de água suspenso de forma definitiva, cessando a relação contratual Prestador/Cliente;

**LVIII** - Limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial, para limitar o consumo de água, de uso exclusivo do Prestador nos casos previstos no Manual de serviços; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**LIX** - Localidade: comunidade atendida pelo Prestador; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**LX** - Medidor: aparelho, inclusive hidrômetro, destinado a medir, indicar, totalizar e registrar, cumulativamente e continuamente, o volume de esgoto coletado ou de água, que o atravessa, fornecido por meio de ligação a uma unidade usuária;

**LXI** - Monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

**LXII** - Penalidade: ação administrativa e/ou punição pecuniária aplicada aos infratores pela inobservância do previsto no Manual de Serviços e normas do Prestador; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**LXIII** - Multa: sanção pecuniária aplicada pelo Prestador decorrente do inadimplemento do pagamento das faturas;

**LXIV** - Plano de investimentos: programação de investimentos do Prestador nas infraestruturas e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, integrante do contrato de concessão, contrato de programa ou de outros compromissos assumidos pelo Prestador;

**LXV** - Plano Municipal de Saneamento Básico – PMSB ou Plano de Saneamento: plano que define os critérios e procedimentos necessários para a universalização dos serviços de saneamento básico no município;

**LXVI** - Prestador: titular ou terceiro responsável pela prestação de serviços públicos de água e de esgotamento sanitário; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**LXVII** - Rede condominal de esgoto: rede coletora de esgotos implantada nas áreas privativas de imóveis organizados em regime de condomínio;

**LXVIII** - Rede condominal de água: rede de distribuição de água implantada nas áreas privativas, a partir do macromedidor, instalado na entrada de condomínios;

**LXIX** - Ramal predial de água: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de interligação no hidrômetro totalizador do imóvel; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**LXX** - Ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de interligação do ramal predial de esgoto na caixa de inspeção do imóvel; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**LXXI** - Rateio: é a divisão proporcional entre os usuários sobre a diferença entre o volume registrado no hidrômetro totalizador e a soma dos volumes registrados nos hidrômetros das ligações individualizadas;

**LXXII** - Rede pública de abastecimento de água: conjunto de tubulações, peças e

equipamentos que compõem o sistema de abastecimento de água do Prestador; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**LXXIII** - Rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento, sendo parte integrante do sistema de coleta de esgotos do Prestador; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**LXXIV** - Registro: peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações;

**LXXV** - Religação: procedimento efetuado pelo Prestador que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;

**LXXVI** - Reservatório: componente do sistema público de abastecimento de água destinado a armazenar água para assegurar a normalidade do fornecimento e melhorar o funcionamento dos sistemas de produção e distribuição;

**LXXVII** - Reservatório inferior: reservatório de água, de uso obrigatório, intercalado entre o alimentador predial e a estação elevatória do imóvel;

**LXXVIII** - Reservatório superior: reservatório de água, de uso obrigatório, ligado ao alimentador predial ou à canalização de recalque do imóvel;

**LXXIX** - Sistema público de abastecimento de água (SAA): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

**LXXX** - Sistema público de esgotamento sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

**LXXXI** - Tarifa: preço público definido através do valor unitário, expresso em unidades monetárias por unidade de volume: R\$/m<sup>3</sup> (reais por metro cúbico), calculado por faixas de consumo e por categorias de uso, cobrado como remuneração pelos serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto prestados, nos termos homologados pela AGRESE;

**LXXXII** - Tarifa mínima: valor monetário referente ao consumo mínimo atribuído por categoria de uso, nos termos da Estrutura Tarifária do Prestador; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**LXXXIII** - Tarifa progressiva: valor monetário atribuído por faixas de consumo definidas na estrutura tarifária do Prestador; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**LXXXIV** - Unidade usuária: imóvel ou conjunto de imóveis atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**LXXXV** - Usuário: pessoa física ou jurídica que se utiliza dos serviços do Prestador, nos termos legais;

**LXXXVI** - Vazamento oculto ou não visível: vazamento de difícil percepção;

**LXXXVII** - Volume faturado: é o volume efetivamente cobrado pelos serviços de água e esgoto.

## CAPÍTULO IV DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

**Art. 5º** O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato de solicitação do fornecimento de água e/ou a coleta de esgoto ao Prestador, aderindo o solicitante aos termos do Manual de Serviços do mesmo, e assumindo a responsabilidade pelo pagamento das faturas emitidas. Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto ao Prestador, este cientificará ao Usuário quanto à: (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

### I - obrigatoriedade de:

- a)** instalar em locais apropriados de livre acesso, caixas ou cubículos destinados à instalação de hidrômetros, coleta de esgoto sanitário e outros aparelhos exigidos, conforme normas procedimentais a serem disponibilizadas pelo Prestador; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).
- b)** apresentar 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; comodato ou cessão do imóvel;
- c)** efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do Art. 104;
- d)** instalar em locais apropriados de livre acesso, caixas ou cubículos destinados à instalação de hidrômetros, coleta de esgoto sanitário e outros aparelhos exigidos, conforme normas procedimentais a serem disponibilizadas pelo Prestador; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).
- e)** fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes.

### II - eventual necessidade de:

- a)** executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos do Prestador; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).
- b)** obter autorização dos órgãos competentes ou do terceiro interessado, para a construção de adutoras e/ou interceptores quando forem destinados a uso exclusivo do interessado;
- c)** apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando a unidade usuária se localizar em área com restrições de ocupação;
- d)** participar financeiramente das despesas relativas às instalações necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas;
- e)** tomar as providências necessárias à obtenção de eventuais benefícios estipulados pela legislação; e
- f)** aprovar, junto ao Prestador, projeto de extensão de rede pública antes do início das obras, quando houver interesse do Usuário na sua execução mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho

Superior da AGRESE).

**III - O Prestador deverá**

informar ao Usuário, no ato do pedido da ligação, que o mesmo está aderindo ao seu Manual de Serviços, que deverá estar disponibilizado no endereço eletrônico do mesmo. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**IV - As ligações poderão ser provisórias ou definitivas.** (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**V - Quando da solicitação da ligação, o Prestador deverá informar ao Usuário as características e exigências para obtenção dos benefícios decorrentes de tarifas sociais e outros subsídios.** (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 6º** Todo domicílio urbano com condições de habitabilidade situado em local beneficiado com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, interligar-se às redes públicas, de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, respeitadas as exigências técnicas do Prestador.

**Art. 7º** O Prestador obriga-se a comunicar aos órgãos responsáveis pela saúde pública e meio ambiente quais os imóveis que, embora disponham de redes de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto, não fazem uso das mesmas, para que estes sejam notificados no sentido de adequarem as suas instalações prediais de água e/ou de esgoto e se conectarem às respectivas redes públicas de água e/ou de esgoto, nos termos da legislação em vigor.

**Art. 8º** O Prestador poderá condicionar a execução de ligação, religação, alterações contratuais, e redimensionamento da ligação para aumento de vazão ou a contratação de serviços especiais, à quitação de débitos anteriores do mesmo Usuário, pessoa física ou jurídica e seus respectivos responsáveis legais, decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel na área de concessão do Prestador.

**I - O Prestador não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito:** (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**a) que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;**

**b) não autorizado pelo Usuário; ou**

**c) pendente em nome de terceiros.**

**Art. 9º** Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo Prestador, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

**I - serem superadas as distâncias previstas no caput do Art. 35;**

**II - haver necessidade de execução, ampliação e/ou redimensionamento da rede pública.**

**§ 1º** O pagamento previsto na hipótese do inciso II somente será aplicado se o investimento estiver em área fora do plano de investimentos da concessão.

**§ 2º** As ampliações de redes requeridas pelos usuários devem ter as despesas decorrentes de reforço ou expansão dos respectivos sistemas de abastecimento de água e de coleta de esgotos custeadas pelo proprietário ou incorporador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 3º** Quando os projetos ou serviços de implantação de redes de água e/ou esgoto sanitário forem executados pelo interessado, diretamente ou mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado, será exigido o cumprimento das normas e padrões do Prestador, bem como das normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 4º** Os serviços executados pelo interessado ou terceiro legalmente habilitados só serão interligados aos sistemas operados pelo Prestador, mediante a apresentação de documentos de regularidade dos serviços emitidos pelos órgãos responsáveis pelo licenciamento urbano.

**§ 5º** Quando presentes razões de interesse social, devidamente comprovadas pelo Setor de Serviço Social do Prestador e desde que exista viabilidade técnica, o Prestador pode executar, às suas expensas, total ou parcialmente, as obras descritas no caput deste Artigo.

**Art. 10.** As redes de distribuição de água e de coleta de esgoto devem ser assentadas em logradouros públicos ou privados, após a necessária aprovação dos respectivos projetos pelo Prestador, que executará ou fiscalizará a execução das obras, diretamente ou por prepostos devidamente autorizados.

**§ 1º** A execução de obras em vias públicas ou privadas será sempre precedida do licenciamento da Prefeitura Municipal, ressalvando os casos de execução de obras emergenciais, que devem observar as normas e orientações estabelecidas em legislação municipal específica, quando existir. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** O licenciamento da Prefeitura Municipal não substitui as demais licenças e autorizações previstas em lei.

**§ 3º** A implantação de redes de distribuição em áreas privadas deve ser precedida da constituição de Servidão Administrativa.

**§ 4º** Quando houver substituição de rede de distribuição de água ou de coleta de esgoto, os ramais prediais existentes somente devem ser religados após a verificação da sua regularidade junto ao cadastro comercial do Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 5º** O Prestador só assumirá a responsabilidade pela operação e manutenção de sistemas de abastecimento de água e de coleta de esgoto quando as respectivas redes e todas as unidades operacionais estiverem instaladas em áreas públicas, em áreas de servidão de passagem e/ou de domínio do Prestador.

**Art. 11.** Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pelo Prestador, cabendo-lhe um só número de matrícula. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 12.** No ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto, o interessado deverá ser informado sobre o disposto no Manual de Serviços do Prestador, disponível no endereço eletrônico do mesmo, cuja aceitação ficará formalmente caracterizada por ocasião da assinatura do Registro de Atendimento – RA, respectivo. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 13.** As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação somente serão executadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

**Art. 14.** Para domicílios situados em áreas de ocupação desordenada, sítios históricos ou com topografia desfavorável e que inviabilizem ou impossibilitem a aplicação de critérios técnicos na forma convencionada neste Regulamento, poderão ser adotados critérios e soluções especiais aplicáveis a cada caso específico. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 15.** As ligações públicas de água e/ou de esgoto de chafarizes, banheiros, ou equipamentos localizados em praças e jardins serão efetuadas pelo Prestador, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

**Art. 16.** Pontos comerciais especiais a exemplo de lanchonetes, bancas de revistas, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou móveis, poderão ser ligados aos sistemas públicos de água e/ou esgoto mediante a apresentação da licença de localização/funcionamento expedida pelo órgão municipal competente.

**Art. 17.** O dimensionamento e as especificações do ramal predial de água e do coletor predial de esgotos deverão estar de acordo com as normas da ABNT e do Prestador.

**Art. 18.** A critério do Prestador e mediante aprovação prévia da Prefeitura Municipal, podem ser implantadas redes de distribuição de água em logradouros cujos greides não estejam definidos.

**Art. 19.** Somente podem ser implantadas redes de coleta de esgotos em logradouros com greides definidos e aprovados pela Prefeitura Municipal.

**Art. 20.** O rebaixamento ou alçamento ou quaisquer relocações das redes de distribuição de água ou de coleta de esgotos em decorrência de alterações no greide do logradouro ou da implantação ou alteração de qualquer outro equipamento urbano (galerias pluviais, redes de telefonia, de eletricidade, de gás e outros), devem ser custeados pelo interessado ou responsável pela intervenção. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Parágrafo único** – A realização de serviços ou obras de escavação em logradouros onde existam redes de distribuição de água ou de coleta de esgotos deve ser notificada previamente ao Prestador que determinará as providências necessárias para a proteção das tubulações existentes exigindo-se, os licenciamentos e autorizações conforme estabelecido no Art. 10 deste Regulamento. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 21.** Os serviços de manutenção nos ramais prediais de água e de esgotos devem ser executados exclusivamente pelo Prestador ou por seus prepostos devidamente credenciados.

**§ 1º** A reparação de ramais prediais decorrente de danos causados por terceiros deve ser feita às expensas de quem deu causa ao dano.

**§ 2º** As substituições ou modificações dos ramais prediais, quando solicitadas pelo cliente, devem ser executadas às suas expensas, inclusive as reposições de pavimento e revestimentos em geral.

**Art. 22.** É vedada ao cliente qualquer intervenção no ramal predial interligado à rede pública para quaisquer fins. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 23.** Ao Prestador reserva-se o direito de, a qualquer tempo, instalar nos ramais prediais de

água dispositivos redutores de vazão com o objetivo de equilibrar os níveis de pressão existente entre a rede de distribuição e as instalações prediais.

## CAPÍTULO V DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO

**Art. 24.** O ramal predial de água e esgoto deverá situar-se na linha limite (testada) do terreno do condomínio ou imóvel com o logradouro público, em local de fácil acesso, que permita a colocação e leitura do hidrômetro. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Parágrafo único** – Havendo uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de interligação do ramal predial de água e/ou esgoto com a respectiva rede pública situar-se-á no limite da via pública com a primeira propriedade intermediária. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 25.** No trecho compreendido entre a rede de distribuição de água e a caixa de proteção do hidrômetro e/ou entre a rede de esgotamento sanitário e a caixa de coleta de esgoto, o Prestador deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis.

**I** - Incluem-se nestas providências a elaboração de projetos e execução de obras; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**II** - As obras de que trata o parágrafo anterior, se pactuadas entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de firma habilitada, desde que não interfiram nas instalações do Prestador; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**III** - No caso de a obra ser executada pelo interessado, o Prestador fornecerá a licença para a sua execução, após aprovação do projeto que será elaborado de acordo com as suas normas e padrões. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**IV** - O Prestador deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar: (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**a)** todas as alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as; e (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**b)** todas as adequações necessárias à obra, de acordo com o projeto por ele aprovado. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**V** - Caso haja outras alterações ou adequações que não tenham sido tempestivamente indicadas pelo Prestador, este será responsável por sua execução. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**VI** - As instalações resultantes das obras de que trata o inciso I comporão o acervo da rede pública, sujeitando-se ao registro patrimonial, na forma das resoluções do Prestador e da AGRESE, e poderão destinar-se também ao atendimento de outros Usuários que possam ser beneficiados. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

## CAPÍTULO VI DAS LIGAÇÕES PROVISÓRIAS

**Art. 26.** Consideram-se ligações provisórias as que se destinarem a canteiro de obras, obra em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter provisório.

**Art. 27.** No pedido de ligação provisória destinada a obras, o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido por hidrômetro.

**§ 1º** A concessão das ligações provisórias por períodos limitados não destinadas a obras considerará o consumo para uma duração mínima de 7 (sete) dias, e máxima de 30 (trinta) dias, podendo ser renovada por períodos idênticos, não superior a 90 (noventa) dias, desde que justificada a necessidade, mediante solicitação formal do Usuário.

**§ 2º** As despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter provisório, bem como as relativas aos serviços de ligação e desligamento, correrão por conta do Usuário.

**§ 3º** O Prestador cobrará, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário referente ao período declarado no ato da contratação. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 4º** A forma de ressarcimento do valor antecipado será acordada entre o Prestador e o interessado, conforme Manual de Serviços do mesmo. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 5º** Serão consideradas como despesas referidas no § 2º os custos dos materiais aplicados e não reproveitáveis e demais custos, tais como os de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação e transporte constantes da Tabela de Serviços do Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 28.** O interessado deverá juntar, ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croquis cotados das instalações provisórias.

**I -** Para ser efetuada sua ligação, deverá ainda o interessado: (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**a)** preparar as instalações provisórias de acordo com a planta ou croquis mencionado no caput deste artigo; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**b)** efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os § 2º e 3º do Art. 9º; e (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**c)** apresentar a devida licença emitida pelo órgão municipal competente. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 29.** As ligações provisórias de água serão hidrometradas, devendo o consumo ser cobrado pelo volume comprovado pelas medições realizadas.

**Art. 30.** Em ligações provisórias para construção, quando for o caso, o ramal predial deverá ser dimensionado, de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva, desde que esteja adequadamente dimensionado e em bom estado de conservação.

**§ 1º** Antes de efetuada a ligação definitiva, deverá ser procedida, a cargo do Usuário, a desinfecção da instalação predial de água e a limpeza do reservatório, que deverá ser repetida a cada 6 (seis) meses, no mínimo.

**§ 2º** Para fins de ligação definitiva, o proprietário deverá informar ao Prestador a conclusão da construção para efeito de enquadramento na categoria tarifária correspondente.

**Art. 31.** Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, o Prestador poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se a devida alteração contratual.

**Parágrafo único** - O proprietário ou construtor deverá solicitar, antes de iniciada a obra, a regularização da ligação, observado o estabelecido no Art. 34.

## CAPÍTULO VII DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

**Art. 32.** As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado ao Prestador com a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente a condomínio em edificações e incorporações.

**Parágrafo único** - Nos pedidos de ligação de água e/ou de esgoto para estabelecimentos industriais ou de serviços, que tenham a água como insumo, deverá o solicitante declarar a previsão mensal, respectivamente, do consumo de água e da vazão de esgoto.

**Art. 33.** Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o interessado deverá preparar as instalações prediais de água e esgoto, inclusive as caixas previstas no art. 5º, I, “d” deste Regulamento de acordo com os padrões do Prestador e efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 34.** Para atendimento a grandes consumidores, os projetos das instalações deverão informar a previsão de consumo mensal de água e de vazão de esgoto. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

## CAPÍTULO VIII DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTOS

**Art. 35.** O Prestador tomará a seu total e exclusivo encargo a execução de ampliações de rede de distribuição de água e/ou esgoto, na razão de 20 (vinte) metros por ligação definitiva de água e/ou esgoto 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 e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

**§ 1º** As obras de implantação e substituição das redes públicas de distribuição de água ou de coleta de esgoto não constantes de projetos e programas do Prestador devem ser custeadas pelos interessados, inclusive no tocante à liberação e legalização fundiária das áreas necessárias à implantação e operação dos projetos e licenciamento ambiental.

**§ 2º** As instalações resultantes das obras referidas no parágrafo anterior passarão a integrar a rede pública, sem qualquer ressarcimento, devendo ser efetuado o devido registro patrimonial.

**§ 3º** Nos casos de condomínios e nas edificações em geral, o Prestador fornecerá água em uma única ligação, coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes internas e todas as instalações prediais, ramais internos e hidrômetro serão executadas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores, inclusive a manutenção. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 4º** Os ramais prediais construídos sob a calçada são considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes à rede coletora pública.

**§ 5º** O Prestador instalará o ramal predial de água, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local de fácil acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

**Art. 36.** Excepcionalmente, as ligações prediais de água a serem conectadas em adutoras ou subadutoras poderão ser executadas após a avaliação técnica do Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** Nos casos de ramais prediais de água de ligações rurais, deve ser exigida a apresentação do projeto hidráulico respectivo com o dimensionamento da tubulação a ser utilizada, ficando a cargo do Prestador informar ao interessado as pressões máxima e mínima disponíveis no ponto de tomada d'água do referido ramal. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** As ligações rurais devem ser instaladas o mais próximo possível dos pontos de derivação dos ramais.

**§ 3º** Os ramais prediais de água em propriedades rurais somente poderão ser implantados em terrenos de terceiros quando for tecnicamente viável e com a respectiva servidão de passagem legalmente estabelecida.

**Art. 37.** Qualquer lançamento de efluentes nas redes de coleta de esgoto deve ser realizado em regime gravitacional através de conduto livre.

**§ 1º** Os efluentes oriundos de instalações prediais de recalque devem ser transportados para uma caixa de passagem de onde poderão ser conduzidas em conduto livre até a rede de coleta, sendo de responsabilidade do cliente a execução, operação e manutenção das citadas instalações de recalque, estação elevatória e emissário.

**§ 2º** Para os imóveis em construção situados em logradouros não beneficiados com rede pública de esgotamento sanitário, é recomendável que a unidade de tratamento (fossa séptica, filtro anaeróbio e outros) seja construída no terreno, na frente da edificação, para facilitar a interligação quando da implantação do sistema público de esgotos sanitários.

## CAPÍTULO IX DA CONTRATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

**Art. 38.** A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como contratualização de serviços, responsabilizando quem solicitou os serviços pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito a oferta dos serviços em condições adequadas, visando o

pleno e satisfatório atendimento aos Usuários.

**Art. 39.** O Prestador disponibilizará, através do seu endereço eletrônico o Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe e o seu Manual de Serviços. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 40.** É obrigatória a celebração de contrato específico entre o Prestador e o Usuário responsável pela respectiva unidade a ser atendida, nos seguintes casos:

**I** - para atendimento a grandes consumidores;

**II** - quando se tratar de abastecimento de água bruta conforme o Art. 72, § 2º;

**III** - para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;

**IV** - quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados in natura na rede de esgotos;

**V** - quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, o Prestador tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos da concessão;

**VI** - nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio; e

**VII** - quando o Usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de distribuição água e/ou de coleta de esgoto para o atendimento de seu pedido de ligação, no caso do Art. 9º, inciso II.

**Parágrafo único** - A AGRESE, nas situações excepcionais, aprovará modelos de contratos previamente enviados pelo Prestador como condição para sua validade.

**Art. 41.** O contrato específico de prestação de serviços definido no Art. 40 deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

**I** - identificação da localização dos ramais prediais de água e/ou esgotamento sanitário;

**II** - previsão de volume de água fornecida e/ou de volume de esgoto coletado;

**III** - condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;

**IV** - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo de vigência;

**V** - critérios de rescisão;

**VI** - metas de continuidade, com vistas a proporcionar a melhoria da qualidade dos serviços, no caso de contratos específicos; e

**VII** - o valor unitário e total dos serviços contratados e as respectivas cláusulas de reajustes.

**§ 1º** Quando o Prestador tiver que fazer investimento específico, o contrato deve dispor sobre as condições, formas e prazos que assegurem o ressarcimento do ônus relativo ao referido investimento, bem como deverá elaborar cronograma para identificar a data provável do início

do contrato.

**§ 2º** O prazo de vigência do contrato de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes.

## CAPÍTULO X DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

**Art. 42.** Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição de água e/ou de coleta de esgoto existentes, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no Art. 43:

**I - em área urbana:**

- a)** 5 (cinco) dias úteis para a vistoria;
- b)** 15 (quinze) dias úteis, nos casos de abastecimento de água e 30 (trinta) dias úteis nos casos de esgotamento doméstico, contados a partir da data da aprovação da vistoria;

**II - em área rural:**

- a)** 10 (dez) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;
- b)** 30 (trinta) dias úteis, nos casos de abastecimento de água e 60 (sessenta) dias úteis nos casos de esgotamento doméstico, contados a partir da data da aprovação da vistoria;

**§ 1º** A vistoria para atendimento do pedido de ligação deverá verificar se existe disponibilidade de rede de distribuição de água e/ou de coleta de esgoto assentada na testada do imóvel. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o Prestador deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

**Art. 43.** O Prestador terá o prazo de 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de distribuição e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do Art. 9º, quando:

**I -** inexistir rede de distribuição de água e/ou rede de coleta de esgotos em frente ou na testada do condomínio ou da unidade usuária a ser ligada; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**II -** a rede de distribuição de água e/ou de coleta de esgotos necessitar alterações ou ampliações. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 44.** Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, o Prestador terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para iniciar as obras, desde que exista viabilidade técnica e financeira e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento.

**Parágrafo único** - Caso a obra esteja dentro do plano de investimentos da concessão, a falta

de capacidade orçamentária não deverá ser invocada.

**Art. 45.** O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras, subadutoras, coletores e interceptores será definido pelo Prestador.

**Art. 46.** O Prestador deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos neste Regulamento.

**§ 1º** Os prazos para a execução dos serviços referidos no caput deste artigo deverão ser informados ao usuário no ato da solicitação. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** Os serviços, cuja natureza não permita definir prazos, deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 47.** Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do Prestador, serão suspensos quando:

I - o Usuário não apresentar as informações que lhe couber;

II - depois de cumpridas todas as exigências legais, não sendo obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

III - não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e

IV - por razões de ordem técnica, acidentes, fenômenos naturais, caso fortuito ou força maior.

**§ 1º** Havendo suspensão da contagem do prazo, o Usuário deverá ser informado.

**§ 2º** Os prazos continuarão a fluir logo após removido o impedimento.

## CAPÍTULO XI DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO

**Art. 48.** As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do Prestador, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes.

**Parágrafo único** - Os despejos a serem lançados na rede coletora de esgoto deverão atender aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes.

**Art. 49.** Todas as instalações de água a jusante do ramal predial de água e as instalações de esgoto a montante do ramal predial de esgotos serão efetuadas às expensas do Usuário, devendo ser utilizados materiais e procedimentos em conformidade com as normas e métodos da ABNT, bem como sua conservação.

**Parágrafo único.** Nas instalações prediais de imóveis de uso público, sejam de propriedade pública ou privada, devem ser instalados torneiras, registros, chuveiros, bacias sanitárias e dispositivos hidráulicos que proporcionem o uso racional da água. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 50.** É vedado o emprego de qualquer dispositivo ou intervenção do Usuário no ramal predial de água e:

**I** - a interconexão do alimentador predial de água com tubulações alimentadas por água não procedente da rede pública;

**II** - a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel ou unidade usuária do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**III** - o uso de dispositivos intercalados no alimentador predial que prejudiquem o abastecimento público de água ou qualquer dispositivo/intervenção do cliente no ramal predial de água;

**IV** - o despejo de águas pluviais, tanto nas instalações prediais quanto nos ramais prediais destinados a esgotos sanitários; e

**V** - a derivação de tubulações da instalação de esgoto para coleta de outro imóvel ou unidade usuária do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 51.** Para os prédios ligados à rede pública em que não for possível o abastecimento direto, mesmo sendo fornecidas pressões em conformidade com o definido nas normas regulamentares, caracterizando assim a necessária de utilização de bombeamento, o Usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção do respectivo sistema de bombeamento, obedecidas as especificações técnicas do Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 52.** Nos imóveis que façam uso simultâneo de água de poço, fonte ou cacimba para uso não humano e de água fornecida pelo Prestador, ficam proibidas conexões que possibilitem a intercomunicação entre as instalações prediais respectivas.

**Art. 53.** As obras e instalações necessárias ao esgotamento dos prédios ou parte de prédios situados abaixo do nível da via pública e dos que não puderem ser esgotados pela rede do Prestador, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado.

**Art. 54.** Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública coletora de esgoto, deverão, obrigatoriamente, ser tratados previamente pelo Usuário, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes, cujo lançamento na rede coletora dependerá de contrato específico.

**Parágrafo único** - Ficam enquadrados no que dispõe este artigo os despejos de natureza hospitalar, industrial, ou outros cuja composição necessite de tratamento prévio, conforme legislação vigente.

**Art. 55.** É obrigatória a instalação e limpeza periódica de caixas de gordura sifonadas nas instalações prediais de esgotos destinadas às águas servidas provenientes de cozinhas e tanques ou equipamentos de lavagem.

**Art. 56.** As águas de piscinas e os despejos de postos de lavagem de veículos devem ser descartados na rede de drenagem pluvial, sendo vedado o seu lançamento nas redes de coleta de esgotos, ressaltando que estes despejos devem atender às normas estabelecidas quanto ao tratamento prévio.

## CAPÍTULO XII DOS RESERVATÓRIOS PARTICULARES

**Art. 57.** Os imóveis devem dispor de reservatórios de água próprios, com capacidade compatível com a finalidade a que se destinam e com reserva de incêndio, nos casos previstos nas normas do Corpo de Bombeiros; devendo ser dimensionados e construídos de acordo com as normas técnicas da ABNT, observadas as disposições das posturas municipais em vigor.

**Art. 58.** Todo imóvel com ligação de água deve ser dotado obrigatoriamente de reservatório com capacidade para, no mínimo, 24 horas de consumo.

**Parágrafo único** - A reservação e manutenção da qualidade da água após o hidrômetro ou controlador de vazão são de responsabilidade do cliente.

**Art. 59.** O projeto e a execução dos reservatórios devem atender aos seguintes requisitos para garantir as condições sanitárias mínimas exigíveis:

I - Assegurar a sua perfeita estanqueidade;

II - Utilizar na sua construção materiais que não causem prejuízo à qualidade da água;

III - Permitir a sua inspeção e reparos através de aberturas dotadas de bordas salientes e tampas herméticas;

IV - Possuir válvula de flutuador (boia) que vede a entrada de água quando cheio e extravasor (ladrão) descarregando visivelmente em área livre, dotado de dispositivo que impeça a penetração no reservatório de elementos que possam poluir a água;

V - Possuir tubulação de descarga que permita a limpeza interna do reservatório.

**Art. 60.** É vedada a passagem de tubulações de esgotos sanitários ou de águas pluviais pela cobertura ou pelo interior dos reservatórios.

**Art. 61.** Os imóveis ou parte dos mesmos podem ter abastecimento direto, desde que a entrada da tubulação alimentadora do reservatório superior esteja a uma altura máxima de 6 (seis) metros acima do nível do eixo da via pública.

**Parágrafo único** – Quando a entrada da tubulação alimentadora do reservatório exceder a 6 (seis) metros acima do nível do eixo da via pública, é necessária a construção de um reservatório inferior e de uma estação elevatória, sendo de responsabilidade do cliente a construção, operação e manutenção dos mesmos.

**Art. 62.** Os reservatórios prediais inferiores devem ser instalados independentes da estrutura do imóvel.

## CAPÍTULO XIII DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

**Art. 63.** Os ramais prediais serão assentados pelo Prestador ou por empresas contratadas a expensas do Usuário (taxa de ligação), observado o disposto nos Art. 30, Art. 31 e Art. 35. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 64.** Compete ao Prestador, quando solicitado e justificado, informar ao interessado a

pressão e vazão na rede de distribuição e capacidade de vazão da rede coletora, para atendimento ao Usuário.

**Art. 65.** O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto deverá ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo abrangendo unidades usuárias de categorias de uso distintas. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Parágrafo único** - Em imóveis com mais de uma categoria de unidade consumidora, 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. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 66.** A substituição do ramal predial será de responsabilidade do Prestador, sendo realizada com ônus para o Usuário quando for por ele solicitada.

**Art. 67.** Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de água e esgoto, deverá ser observado, o disposto neste Regulamento e no Manual de Serviços do Prestador.

**§ 1º** A operação e manutenção dos ramais condominiais de água e esgoto serão atribuições dos Usuários, sendo o Prestador responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** Os ramais existentes construídos sob as calçadas serão considerados sob o aspecto de operação e manutenção como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 68.** Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, o Usuário deverá solicitar ao Prestador às correções necessárias.

**Art. 69.** É vedado ao Usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

**Art. 70.** Os danos causados pela intervenção indevida do Usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pelo Prestador, por conta do Usuário, cabendo-lhe a penalidade prevista no Art. 154.

**Art. 71.** A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo Usuário, será de sua inteira responsabilidade. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Parágrafo único** - As restaurações de que trata este artigo ficarão sob a responsabilidade do Prestador nos casos de manutenção, ou quando o serviço realizado for de iniciativa e interesse do próprio Prestador.

**Art. 72.** As ligações rurais de água poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

**§ 1º** Toda interligação em adutoras ou subadutoras deverá ser feita mediante redes auxiliares, cabendo ao interessado submeter o projeto ao Prestador para verificar a viabilidade do atendimento. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** A pedido do Usuário, o Prestador poderá fornecer água bruta quando a ligação estiver situada em trecho não atendido com água tratada, por meio de contrato específico, no qual será estabelecida a responsabilidade do Usuário quanto aos riscos de utilização de água bruta.

## CAPÍTULO XIV DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, CONJUNTOS HABITACIONAIS E VILAS

**Art. 73.** O Prestador deve ser previamente consultado quanto à viabilidade técnica do fornecimento de água e coleta de esgoto de loteamentos, condomínios, conjuntos habitacionais, vilas, bem como projetos industriais, comerciais e rurais, mediante a apresentação de informações quanto à situação geográfica do projeto ou imóvel, à demanda prevista e às características dos esgotos ou despejos. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** A análise de viabilidade técnica limitar-se-á a avaliar a possibilidade de atendimento ao empreendimento pelos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, existentes nas imediações. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** Constatada a viabilidade, o Prestador emitirá o correspondente atestado e fornecerá as diretrizes para o sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento, em especial, a vazão e pressão máxima, além da cota e localização dos pontos de interligação nas respectivas redes públicas. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 3º** Na análise da viabilidade técnica o Prestador deve considerar a segurança do empreendimento em relação à distância das edificações das faixas de servidão de adutoras, anéis primários de redes de distribuição de água e/ou emissários de esgotos. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 4º** É facultado ao Prestador estabelecer a documentação necessária para o fornecimento das diretrizes e outros atestados, podendo estabelecer o prazo de validade da documentação que está sendo disponibilizada ao interessado. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 5º** Nas áreas rurais ou periurbanas onde se projetem urbanizações de qualquer natureza, as faixas de servidão de adutoras, anéis primários de redes de distribuição de água e/ou emissários de esgotos poderão ser incorporados aos projetos urbanísticos desde que permitam o acesso livre e irrestrito do Prestador para a execução de serviços de manutenção preventiva e corretiva. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 6º** A largura da faixa de servidão será projetada única e exclusivamente como via carroçável, não sendo aceita utilização da referida faixa como logradouro, nem para a instalação de calçadas, ciclovias ou quaisquer outros equipamentos e/ou mobiliários urbanos e/ou outras infraestruturas, à exceção de sistemas de drenagem pluvial. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 7º** Expirado o prazo de validade, o Prestador poderá exigir nova documentação do interessado, de acordo com seus procedimentos específicos. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 74.** O projeto de ampliação do sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento será elaborado pelo interessado e apresentado o Prestador, que deverá analisá-lo e, conforme o caso, autorizar a execução das obras ou indicar as adaptações

necessárias ao projeto. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** O Prestador não aprovará projeto de ampliação de sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário para condomínios, loteamentos, conjuntos habitacionais, vilas e outros que estejam em desacordo com este Regulamento, com a legislação ou com as normas técnicas vigentes, devendo verificar se o empreendimento conta com as licenças e autorizações necessárias dos órgãos competentes. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** O Prestador deverá cobrar pelos serviços citados no caput artigo, conforme previsto na “Tabela de Serviços”, e solicitar documentação adicional, de acordo com a característica do empreendimento, informando antecipadamente o interessado. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 75.** O Prestador não analisará os projetos de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, situados em áreas de propriedade privada, exceto aqueles em que suas instalações físicas, equipamentos e outros componentes afins, passarão a integrar o patrimônio do Prestador, mediante a comprovação da transferência de titularidade. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** O Projeto deverá incluir peças gráficas, memorial descritivo, memória de cálculos, especificações técnicas, relação de materiais, cronograma de execução e inclusive Anotação de Responsabilidade Técnica (ART), devendo ser aprovado novamente pelo Prestador no caso de alterações. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** A análise de que trata este artigo não inclui os projetos das instalações hidrossanitárias das unidades habitacionais componentes do empreendimento. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 3º** Nas obras que não serão transferidas para o patrimônio do Prestador após sua conclusão, a análise dos projetos de ampliação de sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário se limitará à verificação das vazões e pressões mínimas na rede de distribuição de água, e das cotas, cobrimentos e declividades dos coletores de esgotos e demais equipamentos. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 76.** Aprovado o projeto técnico pelo Prestador, as obras de implantação devem ser executadas e custeadas integralmente pelo interessado que previamente, deverá apresentar ao Prestador o termo de aprovação do projeto expedido pela Prefeitura Municipal. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** O interessado deve comunicar ao Prestador o início de implantação das obras para que sejam fiscalizadas. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** Para fins de entrada em operação, a obra somente será considerada concluída após a realização dos testes e emissão do respectivo Atestado de Liberação de Funcionamento pelo Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 3º** Concluídas as obras, o interessado deve promover a entrega das instalações físicas, equipamentos e outros componentes afins ao Prestador, apresentando o cadastro físico das obras executadas, conforme normas específicas. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de

março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 4º** 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. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 5º** A execução das obras pelo interessado à revelia do Prestador será considerada infração e o sujeitará às sanções previstas no Manual de Serviço do Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 77.** Quando executados em vias ou espaços públicos, as instalações físicas, equipamentos e componentes afins dos sistemas de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto devem ser cedidos e incorporados ao patrimônio do Prestador, sem nenhum ônus e mediante instrumento legal. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** Observado o sentido do fluxo, as tubulações assentadas pelos interessados nos loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, situadas a montante do ramal predial de água e a jusante do ramal predial de esgoto, passarão a integrar as redes públicas de distribuição e/ou coletoras, desde o momento em que forem interligadas, e serão operadas pelo Prestador, devendo este promover o registro patrimonial. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** As áreas destinadas às instalações dos equipamentos assessorios componentes dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, deverão possuir registro imobiliário e estar livres de quaisquer ônus, devendo ser transferidas ao patrimônio do Prestador sem qualquer custo. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 3º** A execução de obras dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como a cessão, a título gratuito, das instalações físicas, equipamentos e outros componentes afins, serão objeto de instrumento especial a ser firmado entre o usuário e o Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 4º** Alterações supervenientes no projeto originário necessitarão da análise e aprovação prévia do Prestador, sem o qual o Atestado de Viabilidade emitido inicialmente perderá sua eficácia. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 78.** As interligações das tubulações de que trata este capítulo às redes públicas dos sistemas de água e esgoto serão executadas pelo interessado sob fiscalização do Prestador, que definirá o início e o prazo máximo para execução dos serviços. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** As interligações de que trata este Artigo só serão autorizadas 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. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo após a realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, observadas as posturas municipais vigentes. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 3º** A interligação efetuada pelo usuário à revelia do Prestador, e quaisquer atrasos nos prazos

estabelecidos, será considerada infração e sujeitará o cliente às sanções previstas neste Regulamento. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 79.** A operação e manutenção das instalações prediais de água e de esgotos, bem como das redes internas de condomínios verticais e horizontais, são de inteira responsabilidade dos proprietários ou possuidores dos imóveis. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Parágrafo Único** - A responsabilidade do Prestador em relação às instalações e manutenção em condomínios ou edificações com Sistema de Medição Individualizada é limitada ao ramal predial de água e coleta de esgoto, de acordo com a legislação vigente. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

## CAPÍTULO XV DOS DESPEJOS

**Art. 80.** Os despejos a serem lançados nas redes coletoras de esgotos devem ter características físico-químicas e bacteriológicas que atendam aos requisitos e parâmetros fixados pela legislação pertinente.

**§ 1º** É vedada a utilização da rede coletora de esgotos para o lançamento de despejos contendo substâncias que, por sua natureza, possam danificá-la ou interfiram nos processos de tratamento ou que possam causar danos ao ambiente, ao patrimônio público ou a terceiros.

**§ 2º** É proibido lançar na rede coletora de esgotos materiais que causem obstrução ou outra interferência na sua operação, tais como gorduras, óleos, areia, cinzas, metais, vidro, madeira, pano, lixo doméstico, cera, estopa, absorvente higiênico, dentre outros, bem como águas pluviais em qualquer quantidade.

**§ 3º** O Prestador deve manter atualizado um cadastro de estabelecimentos industriais geradores de despejos, bem como o de prestadores de serviços de limpa-fossa. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 4º** O conteúdo de caminhão limpa-fossa deve ser lançado no início do processo das estações de tratamento de esgoto, mediante a prévia análise das suas características físico-químicas e bacteriológicas. Por tais serviços será cobrado o valor constante na Estrutura Tarifária publicada pelo Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 5º** Os materiais retidos pela caixa de gordura são considerados como resíduos sólidos, e como tal, não podem ser lançados na rede pública de esgoto.

**Art. 81.** O Prestador não receberá, sem tratamento prévio, efluentes não domésticos que, por suas características físico-químicas e bacteriológicas, não possam ser lançados *in natura* na rede coletora de esgoto.

**Parágrafo único** - Nesse caso, o tratamento prévio é obrigatório e será feito às expensas do cliente, devendo obedecer às normas técnicas do Prestador, da ABNT e a legislação ambiental vigente.

## CAPÍTULO XVI DOS HIDRANTES

**Art. 82.** As redes de distribuição de água devem dispor de hidrantes instalados conforme normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas ABNT e a norma para a instalação de hidrantes urbanos em pontos previamente definidos pelo Corpo de Bombeiros.

**§ 1º** Por solicitação do Corpo de Bombeiros, o Prestador deve instalar hidrantes nas redes de distribuição existentes, às suas expensas.

**§ 2º** Podem ser requeridas por particulares a interligação e assunção de hidrantes pelo Prestador, desde que instalados em áreas públicas, em locais definidos em projeto aprovado pelo Corpo de Bombeiros.

**§ 3º** A ligação de água para suprimento de hidrantes na área interna do imóvel, por solicitação do Cliente, Corpo de Bombeiros ou guarnição credenciada, deve ser feita através de um ramal predial privativo, dotado de hidrômetro, mediante análise técnica do Prestador, às expensas do solicitante.

**Art. 83.** O uso dos hidrantes é privativo do Prestador e, em caso de emergência, do Corpo de Bombeiros.

**§ 1º** O Prestador deve manter o Corpo de Bombeiros devidamente informado acerca das alterações no abastecimento de água ou regime de operação das redes que possam afetar o funcionamento dos hidrantes.

**§ 2º** O Corpo de Bombeiros deve comunicar ao Prestador, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, as operações efetuadas com a utilização de hidrantes.

**§ 3º** O Corpo de Bombeiros deve informar anualmente a relação de hidrantes a serem instalados, cuja programação de instalação será definida pelo Prestador.

**Art. 84.** A manutenção e revisão dos hidrantes são de responsabilidade do Prestador, cabendo ao Corpo de Bombeiros inspecionar com regularidade as suas condições de funcionamento e de comunicar ao Prestador qualquer irregularidade constatada.

## CAPÍTULO XVII DOS HIDRÔMETROS E DOS LIMITADORES DE CONSUMO

**Art. 85.** O Prestador controlará o consumo de água utilizando-se do hidrômetro e, em casos especiais, por meio de controladores de vazão. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** Todos os hidrômetros serão verificados e aprovados pelo INMETRO, antes da instalação;

**§ 2º** Toda ligação predial de água deverá ser provida de um registro externo, localizado antes do hidrômetro, de manobra privativa do Prestador.

**Art. 86.** O Prestador é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, ocasionada pelo Usuário, limitado a um período máximo de 30 (trinta) dias. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Parágrafo Único.** Quando se tratar de condomínios com medição individualizada, a instalação e manutenção dos hidrômetros serão de responsabilidade dos usuários. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 87.** Os hidrômetros, os controladores de vazão e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do Prestador.

**§ 1º** Os hidrômetros e controladores de vazão instalados nas ligações prediais são de propriedade do Prestador, exceto aqueles instalados em condomínios com medição individualizada. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** Os equipamentos referidos neste artigo e de responsabilidade do Prestador, são aqueles instalados a jusante do ramal predial de água, devendo ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 3º** É facultado ao Prestador, mediante aviso aos Usuários, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações, quando constatada a necessidade técnica para tal procedimento.

**§ 4º** Somente o Prestador ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de consumo de sua responsabilidade, bem como indicar novos locais de instalação. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 5º** A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada ao Usuário por meio de correspondência específica, quando da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 6º** A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos será executada pelo Prestador, sempre que necessário, sem ônus para o Usuário.

**§ 7º** A substituição do hidrômetro, decorrente da violação de seus mecanismos, será executada pelo Prestador, com ônus para o Usuário, além das penalidades previstas.

**§ 8º** A indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pelo Prestador para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

**§ 9º** Sendo a alteração de hidrômetros uma decisão do Prestador, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua conta.

**Art. 88.** Os lacres instalados pelo Prestador nos hidrômetros de sua responsabilidade, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do mesmo, e deverão ter numeração específica, constante do cadastro de Usuários, atualizado a cada alteração documentada de ação do Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** Nenhum hidrômetro, cavalete ou outro componente das instalações de água e/ou esgoto executadas pelo Prestador poderá permanecer sem os devidos lacres. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** Constatado o rompimento ou violação de selos e/ou de lacres instalados pelo Usuário, com alterações nas características da instalação de entrada de água originariamente aprovadas, mesmo não provocando redução no faturamento, poderá ser cobrada multa, cujo valor deverá ser definido pelo Prestador.

**Art. 89.** O Usuário assegurará ao representante ou preposto do Prestador o livre acesso ao ramal predial de água.

**Art. 90.** A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica vigente (INMETRO).

**Art. 91.** O Usuário poderá solicitar ao Prestador 01 (uma) aferição dos instrumentos de medição, sem ônus para o Usuário, após 05 (cinco) anos de uso ou da última aferição desses instrumentos ou, solicitar a qualquer tempo, sendo que nesta condição o custo da aferição correrá por conta do Usuário, caso os erros de indicação do instrumento se mantenham dentro das tolerâncias estabelecidas no subitem 8.5 do Regulamento Técnico Metrológico aprovado pela Portaria nº 246/2.000 do INMETRO. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** O Prestador deverá acondicionar o medidor em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao Usuário, devendo ainda informá-lo com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis a data e o local fixados para a realização da aferição, para seu acompanhamento. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** Verificando-se na aferição erro superior ao estabelecido em desfavor do cliente, poderá ser feita a correção da fatura pela média de consumo dos últimos 6 (seis) meses, excluindo-se o mês da reclamação. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 92.** É obrigatória a instalação de um hidrômetro totalizador no ramal predial que atenda a um conjunto de economias com medição individualizada para fins de rateio da diferença verificada entre a leitura do hidrômetro totalizador e a soma das leituras dos hidrômetros de cada uma das economias medidas individualmente. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 93.** O Usuário será responsável pela guarda do hidrômetro instalado pelo Prestador, e responderá por furtos e danos decorrentes de qualquer procedimento irregular. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

## CAPÍTULO XVIII DO VOLUME DE ESGOTO

**Art. 94.** Para os imóveis com disponibilidade de rede pública coletora de esgotos sanitários, a estimativa do volume de esgoto terá como base o consumo de água, cujos critérios devem considerar: (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

I - o abastecimento pelo Prestador;

II - o abastecimento próprio de água por parte do Usuário; e

III - a utilização de água como insumo em processos produtivos.

**Parágrafo único** - Os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto faturado serão propostos pelo Prestador e homologados pela AGRESE.

## CAPÍTULO XIX DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

**Art. 95.** O Prestador classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida, previstas neste Regulamento, podendo utilizar esta classificação para fins de remuneração dos serviços. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 96.** A fim de permitir a correta classificação da unidade usuária, caberá ao interessado informar ao Prestador a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o Usuário, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

**§ 1º** Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar em novo enquadramento tarifário, o Prestador deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, no prazo de 30 (trinta) dias, após a constatação da classificação incorreta e antes da apresentação da primeira fatura corrigida.

**§ 2º** Em casos de erro de classificação da ligação por culpa exclusiva do Prestador, o Usuário deverá ser resarcido dos valores cobrados a maior, sendo vedado ao Prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor.

**Art. 97.** O Prestador deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, as seguintes informações: (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**I** - identificação do Usuário:

- a)** nome completo;
- b)** número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação; e
- c)** número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF.

**II** - matrícula da unidade usuária;

**III** - endereço da unidade usuária, incluindo o nome do município;

**IV** - número de unidades usuárias por categorias/classe dos condomínios que ainda não implantaram as medições individualizadas; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**V** - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

**VI** - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos para órgãos públicos e 120 (cento e vinte) ciclos consecutivos e completos para as demais categorias;

**VII** - classificação referente à tarifa e/ou à categoria aplicável; e

**VIII** - numeração dos lacres instalados e sua respectiva atualização.

**Art. 98.** Quando um imóvel for abastecido por um único ramal predial de água e tiver uma ou mais unidades consumidoras, cada uma deve ser considerada, para efeito de cadastro, como sendo uma unidade consumidora e classificada de acordo com a sua categoria. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 99.** Todos os casos de alteração da categoria do imóvel ou do seu número de unidades usuárias, bem como aqueles de demolição do imóvel, devem ser imediatamente comunicados ao Prestador para atualização do cadastro de clientes.

**§ 1º** O Prestador não se responsabiliza por eventuais divergências de faturamento decorrentes de alteração da categoria do imóvel ou do seu número de unidades usuárias não comunicadas pelo cliente ou referentes a faturas vencidas.

**§ 2º** Mediante requerimento dos órgãos públicos, os imóveis por eles locados podem ter a sua categoria alterada durante a vigência do contrato de locação, sendo obrigatória a solicitação ao Prestador da respectiva baixa do cadastro do imóvel após o término do contrato aludido, satisfeitas as exigências estabelecidas nas normas e instruções regulamentares.

**§ 3º** No caso de transferência de titularidade do imóvel registrado no cadastro do Prestador, cabe ao adquirente ou ao vendedor comunicá-la formalmente, anexando a documentação pertinente, eximindo-se o Prestador por quaisquer cobranças emitidas em decorrência da não informação da mudança da titularidade. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 4º** Qualquer alteração no imóvel, seja física ou de ocupação, deve ser comunicada ao Prestador. Caso não haja a comunicação, o Prestador poderá unilateralmente alterar a categoria ou classificação.

**Art. 100.** As unidades usuárias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias:

**I** - residencial: ligação utilizada como moradia;

**II** - comercial: ligação utilizada para o exercício de atividades comerciais e de prestação de serviços;

**III** - industrial: ligação utilizada para fins industriais;

**IV** - pública: ligação utilizada por órgãos da administração direta ou indireta das esferas municipal, estadual ou federal, suas autarquias, fundações e coligadas;

**V** - rural: ligação utilizada para fins de consumo doméstico e abastecida a partir de adutoras ou subadutoras localizadas em zona rural; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**VI** - utilidade pública: ligação utilizada por associações, organizações civis, entidades de classe e sindicais, conselhos profissionais, fundações, templos religiosos, entidades assistenciais ou similares declaradas de utilidade pública, cujo mantenedor não seja o poder público, nos termos da lei;

**VII** - consumo próprio: unidade usuária cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são utilizados pelo próprio Prestador de serviços.

**§ 1º** Ficam incluídas na categoria industrial as embarcações de qualquer calado e as obras em construção.

**§ 2º** Depois de concluídas as obras, o imóvel deverá ser recadastrado conforme a categoria de uso da ligação.

**§ 3º** Ficam incluídas na categoria comercial as prestadoras de serviços, associações esportivas, recreativas, sociais, estabelecimentos hospitalares, de educação, órgãos de comunicação, sindicatos e congêneres, bem como qualquer outra unidade usuária que não se enquadre nas demais categorias. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 4º** Desde que seja financeira e economicamente viável, o Prestador, a seu exclusivo critério pode firmar contratos de prestação de serviços vinculados a demandas ou consumos de água ou volumes ou vazões de esgotos com preços e condições especiais. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 101.** Todo imóvel em construção é classificado provisoriamente na categoria industrial, sendo modificada a sua categoria após a emissão do “Habite-se” pela Prefeitura Municipal, com a devida comunicação do usuário ao Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

Parágrafo único - Os custos para religação serão cobrados de acordo com a Tabela de Serviços de Prestação. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

## CAPÍTULO XX DA INTERRUPÇÃO OU SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

**Art. 102.** O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

**I** - interdição do imóvel por autoridade competente;

**II** - catástrofes, intempéries ou acidentes, tais como: enchentes, estiagens prolongadas, rompimentos de redes etc;

**III** - execução de serviços de manutenção preventiva devidamente comunicados aos Usuários com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

**Art. 103.** O cliente pode requerer, por motivo de mudança ou ausência prolongada, a suspensão do fornecimento de água, ficando o Prestador obrigado a executá-la, quando fará também a leitura do hidrômetro para faturamento e emissão de fatura final.

**Parágrafo único** - Os custos para religação serão cobrados de acordo com a Tabela de Serviços de Prestação. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 104.** O Prestador, mediante aviso prévio ao Usuário, poderá suspender a prestação dos

serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário nos seguintes casos:

**I** - por inadimplemento do Usuário do pagamento das tarifas;

**II** - revenda ou abastecimento de água a terceiros;

**III** - ligação clandestina ou religação à revelia;

**IV** - solicitação do Usuário ou procurador devidamente habilitado ou locatário com contrato vigente;

**V** - cometimento de quaisquer das infrações relacionadas no Manual de Serviços do Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** O aviso prévio referido neste artigo deverá ser emitido com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, para os casos previstos no inciso I. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** É vedado ao Prestador efetuar a suspensão dos serviços por débitos vencidos não notificados. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 3º** O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma comprehensível e de fácil entendimento.

**§ 4º** Ao efetuar a suspensão do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto, o Prestador deverá entregar avisos discriminando o motivo gerador da suspensão e, quando pertinente, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 5º** Será considerada interrupção ou suspensão indevida aquela que não estiver amparada neste Regulamento.

**§ 6º** Constatada que a suspensão do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto foi indevida, o Prestador ficará obrigado a efetuar a religação, em até 12 (doze) horas, sem ônus para o Usuário.

**VI** - No caso de suspensão indevida do fornecimento, o Prestador (de serviços) deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao Usuário, o maior valor dentre:

**a)** o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência; ou

**b)** 20% (vinte por cento) do valor líquido da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária.

**Art. 105.** O Usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação de serviços por parte do Prestador, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e ser executado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

**Art. 106.** O Usuário beneficiado com o parcelamento dos débitos poderá ter seus serviços restabelecidos, mediante o pagamento das despesas com a religação e prévia solicitação ao Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 107.** Os ramais prediais de água poderão ser suprimidos das redes públicas respectivas:

(Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**I** - por interesse do Usuário, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e a legislação pertinente;

**II** - por ação do Prestador nos seguintes casos:

**a)** suspensão da ligação por mais de 90 (noventa) dias, nos casos previstos neste Regulamento;

**b)** destruição ou demolição do imóvel;

**c)** não regularização, no prazo de trinta dias, de qualquer infração que ensejou a suspensão do abastecimento;

**d)** lançamento na rede de esgotos de despejos que exijam tratamento prévio; e

**e)** outros casos a critério do Prestador, homologado pela AGRESE.

**§ 1º** No caso de supressão do ramal de esgoto não residencial, por pedido do Usuário, este deverá vir acompanhado da concordância dos órgãos de saúde pública e do meio ambiente.

**§ 2º** Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada no Prestador.

**§ 3º** O término da relação contratual entre o Prestador e o Usuário somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e de esgoto, observada a legislação pertinente. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 108.** As despesas com a suspensão e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta do Usuário atingido com a supressão do ramal predial. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 109.** O Prestador pode interromper temporariamente os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para manutenção corretiva ou preventiva de redes, execução de ampliações de sistemas e demais serviços inerentes à sua atuação.

**§ 1º** O Prestador deve divulgar, com antecedência mínima de 24 horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar sensivelmente o abastecimento de água.

**§ 2º** No caso de manutenções corretivas não programadas, o Prestador deve divulgar, através dos meios de comunicação disponíveis, as regiões afetadas e o prazo para restabelecimento das condições de normalidade dos serviços.

**Art. 110.** Fica vedado ao Prestador suspender a prestação dos serviços após as 12 (doze) horas das sextas-feiras ou de véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

## CAPÍTULO XXI DA RELIGAÇÃO

**Art. 111.** O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de

abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pelo Prestador.

**Art. 112.** Cessado o motivo da suspensão e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o Prestador restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, contados a partir do pedido da religação pelo Usuário.

**Art. 113.** Faculta-se ao Prestador implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 4 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

**I -** O Prestador ao adotar a religação de urgência deverá: (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**a)** informar ao Usuário o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e as de urgência; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**b)** prestar o serviço a qualquer Usuário nas localidades onde o procedimento for adotado. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

## CAPÍTULO XXII DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

**Art. 114.** As novas ligações de água deverão ser obrigatoriamente hidrometradas. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 115.** Para as ligações hidrometradas, o volume consumido será apurado pela diferença entre a leitura atual e a imediatamente anterior.

**I -** 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 consumido será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 6 (seis) meses com valores corretamente medidos.

**II -** O procedimento do inciso anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o Prestador comunicar este fato ao Usuário, por escrito, nos casos de necessidade de providências para desimpedimento do acesso ao hidrômetro. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**III -** Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base de cálculo os seguintes procedimentos:

**a)** o primeiro ciclo de faturamento ou fração deste projetada para 30 (trinta) dias, posteriores à instalação do novo hidrômetro; ou

**b)** a adoção do consumo estimado, comunicando ao Usuário, por escrito, a forma de cálculo a ser utilizada.

**IV -** Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimada, será adotado o seguinte procedimento:

**a)** se a diferença entre o volume real apurado após a leitura do hidrômetro e o volume faturado

durante o período de impossibilidade de leitura for positiva, o Prestador cobrará normalmente;

**b)** se a diferença relatada no inciso I for negativa, o Prestador compensará o devido crédito em volume na fatura subsequente.

**Art. 116.** O Prestador efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, apresentados a AGRESE. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** O faturamento inicial deverá corresponder a um período não superior a 32 (trinta e dois) dias.

**§ 2º** O Prestador deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 3º** O Prestador deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 117.** As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

**I** - em localidades com até 1.000 (mil) ligações;

**II** - em unidades com consumo de água médio mensal igual ou inferior a 10 (dez) metros cúbicos; e

**III** - para as faturas com valores inferiores ao mínimo estabelecido para o faturamento.

**§ 1º** Quando for adotado intervalo plurimensal de leitura, o Usuário poderá fornecer sua leitura mensal, respeitadas as datas fixadas pelo Prestador de serviços.

**§ 2º** A adoção de intervalo de leitura e/ou de faturamento plurimensal deve ser precedida de divulgação aos Usuários, a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado e os objetivos pretendidos com a medida.

**Art. 118.** O Prestador notificará a autoridade competente quando identificar, em imóveis atendidos com rede pública de distribuição de água, a existência de fonte alternativa de abastecimento em desacordo com a legislação pertinente. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 119.** Para fins de faturamento, o volume de esgotos deve ser avaliado com base no volume de água fornecido pelo Prestador e, no caso de clientes que possuam sistema de abastecimento de água que não seja para consumo humano, pela medição do volume produzido ou pelo consumo estimado.

## CAPÍTULO XXIII DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO

**Art. 120.** Caso o Prestador tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

**I** - faturamento a menor ou ausência de faturamento: se a ocorrência for informada pelo Usuário ou detectada pelo Prestador antes da data prevista para o vencimento da fatura, este deverá proceder ao devido ajuste nas leituras e emitir nova fatura; se verificada somente após a data prevista para o vencimento, o Prestador deverá emitir fatura considerando o volume proporcional ao número de dias do intervalo de faturamento realizado ficando o saldo de volume para a fatura seguinte; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**II** - Faturamento a maior: a devolução deverá ser efetuada por meio de compensação na fatura subsequente ou por opção do usuário, em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 121.** Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver deverão ser aplicadas tarifas de acordo com a estrutura tarifária vigente.

**Art. 122.** Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o Prestador deverá proceder os devidos ajustes nas faturas seguintes. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o Usuário poderá questionar ao Prestador, no prazo de 90 (noventa) dias a partir do recebimento da fatura. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** Nos casos em que haja necessidade de análise mais detalhada, o Prestador terá 10 (dez) dias, contados a partir da data do questionamento pelo usuário para deliberar, de vendo adotar os seguintes procedimentos: (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**I** – se pertinente o questionamento, proceder a devida correção do valor faturado e enviar a nova fatura para o usuário, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**II** – se indeferido o questionamento, comunicar por escrito ao usuário, devolvendo a fatura questionada, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 123.** Nos casos de excesso de consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel, o Prestador aplicará desconto sobre o consumo excedente, em, no máximo, uma fatura por ano.

**Parágrafo único** – O desconto previsto no caput será correspondente a 50% (cinquenta por cento) do volume faturado, podendo o valor da fatura ser parcelado de acordo com os critérios definidos pelo Prestador.

## CAPÍTULO XXIV DAS TARIFAS, REAJUSTES E REVISÕES TARIFÁRIAS

**Art. 124.** Na implementação do regime tarifário deverão ser levados em consideração, além das diretrizes dispostas na legislação, os seguintes aspectos:

**I** - determinação de objetivos e metas de curto, médio e longo prazos estabelecidos nos Planos de Saneamento Básico Regionais e Municipais;

**II** - incentivo às políticas sociais, inclusive de subsídios, voltadas para a melhoria da qualidade de vida, para as quais o saneamento básico seja fator determinante;

**III** - diagnóstico da situação da(s) localidade(s) atendida(s) nas dimensões técnica, social e econômica e seu impacto nas condições e custos da prestação dos serviços; e

**IV** - implementação de contabilidade regulatória que estabeleça uma adequada estruturação do plano de contas, da forma de apropriação dos custos, das receitas, bem como da contabilização dos ativos pelo Prestador de serviços, no grau de segregação exigido pelo processo regulatório.

**Parágrafo único** - A revisão do Plano de Saneamento Básico incluirá os estudos que embasaram a política tarifária, quando serão verificadas a sua eficiência e eficácia.

**Art. 125.** Os serviços públicos de saneamento básico de abastecimento de água e de esgotamento sanitário terão sua sustentabilidade econômico-financeira assegurada, preferencialmente, pela cobrança de tarifas e outros preços públicos, que poderão ser estabelecidos para cada um dos serviços ou para ambos conjuntamente.

**Art. 126.** Os serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto serão remunerados sob a forma de tarifa, de acordo com a estrutura tarifária proposta pelo Prestador e homologada pela AGRESE. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 127.** Deverão ser definidas tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos como a modicidade tarifária, mediante mecanismos que induzam a transparéncia, a eficiência e a eficácia da prestação dos serviços e que permitam a apropriação social dos ganhos de produtividade.

**Parágrafo único** - Deverá ser garantida a publicidade das tarifas concedidas mediante divulgação na rede mundial de computadores (internet) e publicação em pelo menos um jornal de circulação local ou regional no âmbito da concessão.

**Art. 128.** As tarifas deverão produzir uma receita anual suficiente para cobrir os custos operacionais incorridos na prestação do serviço bem como remunerar adequadamente o capital investido, ao longo do período de concessão, obedecendo ao estabelecido nos Artigos 29, 30 e 31 da Lei nº 11.445/2007.

**Art. 129.** Os valores das tarifas serão reajustados com periodicidade anual, obedecida a legislação e regulamentação superveniente, um ano após o último reajuste tarifário anual. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** O Prestador ingressará na AGRESE com o pedido de reajuste tarifário anual, no prazo mínimo de 90 (noventa) dias que antecedem a data de aplicação das novas tarifas, com os demonstrativos que o fundamentem. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 2º** A AGRESE terá o prazo de até 30 (trinta) dias para concluir a análise do processo de reajuste tarifário e promover a sua homologação. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 130.** Havendo comprovada ocorrência de fato não previsto no contrato de concessão, que altere o equilíbrio econômico-financeiro da prestação de serviços, o Prestador pode solicitar revisão tarifária extraordinária à AGRESE, nos termos do Art. 38, Inciso II da Lei nº 11.445/2007. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior

da AGRESE).

**Parágrafo único** - A AGRESE terá o prazo de até 15 (quinze) dias para concluir a análise do processo de reajuste tarifário extraordinário e promover a sua homologação. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 131.** Ao analisar os pedidos de reajustes e/ou revisões tarifárias solicitadas pelo Prestador, a AGRESE poderá solicitar complementação de dados ou informações ao mesmo. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Parágrafo único** - A solicitação de esclarecimento tem efeito suspensivo sobre os prazos em relação a eventuais medidas que dependam da análise das informações requeridas, até que o esclarecimento seja satisfatoriamente respondido a critério da AGRESE, em prazo nunca superior a 90 (noventa) dias da apresentação do pedido de reajuste tarifário pelo Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 132.** A AGRESE poderá realizar consulta pública e/ou instaurar audiência pública com a finalidade de divulgar e discutir o processo de revisão tarifária. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 133.** As revisões tarifárias atenderão ao disposto no art. 38 da Lei nº 11.445/2007.

**Art. 134.** As tarifas de esgoto correspondem a um percentual fixado sobre o valor das tarifas de água estabelecidas na estrutura tarifária do Prestador.

**Art. 135.** É vedado ao Prestador conceder isenção ou dispensa de pagamentos das tarifas de água e esgoto de que trata este Regulamento, inclusive a órgãos públicos federais, estaduais e municipais.

**Art. 136.** Podem ser firmados contratos de prestação de serviços com preços e condições especiais, desde que sejam financeira e economicamente viáveis para o Prestador e homologados.

**Parágrafo único** – Os contratos citados no caput deste artigo devem estar vinculados a demandas ou consumos de água ou volumes ou vazões de esgoto. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 137.** No cálculo do valor da fatura, o consumo a ser faturado por ligação não pode ser inferior ao consumo mínimo estabelecido para a respectiva categoria do imóvel.

## CAPÍTULO XXV DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

**Art. 138.** As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo Prestador e devidas pelo Usuário, fixadas as datas para pagamento, nos termos deste Regulamento. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** As faturas serão apresentadas ao Usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo Prestador.

**§ 2º** O Prestador 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. 139.** A cada ligação predial de água deve corresponder uma única fatura de prestação de serviços, independentemente do número de unidades consumidoras por ela atendida, ressalvados os casos previstos neste Regulamento.

**Parágrafo único.** Nos imóveis ou condomínios com ligações individualizadas, o Prestador apurará a diferença de consumo obtida entre a leitura no hidrômetro totalizador instalado no ramal predial e o somatório das leituras registradas nos hidrômetros individuais, informando em documento específico entregue nos imóveis ou condomínios, o volume e o respectivo valor que deverá ser rateado entre as unidades consumidoras. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 140.** Quando forem verificadas grandes discrepâncias no volume consumido em relação à média de consumo do Usuário, o Prestador deverá emitir a fatura sem expressar o valor a ser cobrado e alertará o Usuário sobre a ocorrência nesta mesma fatura, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

**Art. 141.** A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da unidade usuária.

**I** - Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes: (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**a)** 5 (cinco) dias úteis para as unidades usuárias de todas as categorias, ressalvada a mencionada na alínea "b"; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**b)** 10 (dez) dias úteis para a categoria Pública. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Parágrafo único.** Na contagem do prazo exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 142.** A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

**I** - nome do Usuário;

**II** - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;

**III** - endereço da unidade usuária;

**IV** - número do hidrômetro;

**V** - leituras anterior e atual do hidrômetro;

**VI** - data da leitura anterior e atual;

**VII** - data de emissão e de vencimento da fatura;

**VIII** - consumo de água do mês correspondente à fatura; (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**IX** - histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;

**X** - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;

**XI** - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;

**XII** - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

**XIII** - multa e mora por atraso de pagamento;

**XIV** - os números dos telefones das Ouvidorias e os endereços eletrônicos do Prestador e da AGRESE;

**XV** - indicação da existência de parcelamento pactuado com o Prestador de serviços; e

**XVI** - identificação de faturas vencidas e não pagas até a data.

**Art. 143.** Além das informações relacionadas neste regulamento, fica facultado ao Prestador 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. 144.** O Prestador deverá oferecer 5 (cinco) datas de vencimento da fatura para escolha do Usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

**Art. 145.** As faturas não quitadas até a data do seu vencimento 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, entre a data de vencimento da fatura e a data do seu efetivo pagamento. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

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

**§ 2º** Os acréscimos previstos neste artigo podem ser cobrados na fatura do mês seguinte.

**§ 3º** O Prestador poderá efetuar a cobrança dos serviços na forma de duplicata ou cobrança bancária especialmente emitida, sujeita esta a protesto e a execução judicial.

**Art. 146.** As reclamações relativas aos valores consignados nas faturas e efetuadas após a data do seu vencimento, procedentes ou não, não eximem o cliente do pagamento dos acréscimos por impontualidade previstos neste Regulamento.

**Art. 147.** Os valores pagos em duplicidade pelos Usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

**Parágrafo único.** O Prestador deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente em até 90 (noventa) dias da data de identificação do pagamento. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 148.** Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o Prestador 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** Nos casos descritos no caput deste artigo, o valor a ser cobrado será estimado em função do consumo médio presumido, com base nos atributos físicos do imóvel ou critérios estabelecidos em norma específica.

**§ 2º** O Prestador 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.

**Art. 149.** O Prestador poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

**Art. 150.** O volume que determina o consumo mínimo da unidade usuária e por categoria de ocupação do imóvel deve ser fixado pela estrutura tarifária vigente, publicada pelo Prestador após avaliação e homologação da AGRESE. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

## CAPÍTULO XXVI OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS

**Art. 151.** O Prestador, desde que requerido, cobrará dos Usuários os seguintes serviços:

**I** - ligação de unidade usuária;

**II** - aferição de hidrômetro, exceto os casos previstos neste regulamento;

**III** - religação de unidade usuária;

**IV** - emissão de segunda via de fatura, a pedido do Usuário; e

**VI** - outros serviços constantes em tabela elaborada pelo Prestador, devidamente homologada pela AGRESE.

**§ 1º** A cobrança dos serviços previstos neste artigo só poderá ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo Prestador, dentro dos prazos estabelecidos.

**§ 2º** A cobrança de qualquer serviço obrigará o Prestador a implantá-lo em toda a sua área de concessão, para todos os Usuários.

**§ 3º** O Prestador deverá manter, por período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

**§ 4º** O Prestador proporá “Tabela de Serviços”, a ser homologada pela AGRESE, e a disponibilizará aos interessados, discriminando os serviços mencionados neste Regulamento e outros que julgar necessários.

## CAPÍTULO XXVII DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

**Art. 152.** Constitui infração a prática pelo Usuário de quaisquer dos procedimentos listados na

Tabela de Sanções do Prestador homologada pela AGRESE.

**Art. 153.** Sem prejuízo da ação penal cabível, a ligação clandestina do serviço de água ou esgoto sujeitará o infrator ao pagamento de sanção, além das despesas decorrentes da imediata remoção da irregularidade.

**Art. 154.** Verificado pelo Prestador, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido o devido faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

**I** - lavratura de “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, em formulário próprio do Prestador, com as seguintes informações:

- a)** identificação do Usuário;
- b)** endereço da unidade usuária;
- c)** matrícula da unidade usuária;
- d)** categoria do imóvel;
- e)** identificação e leitura do hidrômetro;
- f)** selos e/ou lacres encontrados;
- g)** descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- h)** assinatura do responsável pela unidade usuária, ou, na sua ausência, do Usuário presente e sua respectiva identificação, ou pelo menos uma testemunha; e (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).
- i)** identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do Prestador.

**II** - uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” será entregue ao Usuário, que deve conter as informações que possibilite ao mesmo ingressar com recurso devidamente protocolado ao Prestador e à AGRESE;

**III** - caso haja recusa no recebimento do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento (AR);

**IV** - efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à delegacia de polícia civil e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à segurança pública ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor;

**V** - proceder à revisão do faturamento através de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas;

**VI** - efetuar a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo o hidrômetro ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial, na forma prevista no Manual de Serviços do Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 155.** Nos casos referidos no artigo anterior, após a suspensão dos serviços, se houver religação à revelia do Prestador será cobrada a taxa de religação, a sanção e o consumo apurado no período da fraude.

**Art. 156.** Da decisão cabe recurso à AGRESE no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão do Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Parágrafo Único.** Durante a apreciação do recurso pelo Prestador ou pela AGRESE, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

## CAPÍTULO XXVIII DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SAA E DO SES

**Art. 157.** O Prestador é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, devendo mantê-las em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e de segurança.

**§ 1º** No cumprimento do bom estado de limpeza, conservação, manutenção e organização, o Prestador deverá tomar as providências necessárias para garantir condições satisfatórias de higiene, evitar a deterioração das instalações e demais estruturas, verificar possíveis contaminações do meio ambiente e minimizar perda de água.

**§ 2º** No cumprimento da segurança, devem ser observados os fatores que possam ocasionar acidentes e as condições de restrição do acesso de terceiros a área física dos sistemas, como a presença de sinalizadores e avisos de advertência.

**Art. 158.** Visando garantir a qualidade da água fornecida aos Usuários, o Prestador deve realizar a limpeza e desinfecção dos reservatórios de distribuição e acumulação a cada período de, no máximo, 3 (três) anos ou sempre que observada a necessidade através das análises regulares de qualidade da água realizadas conforme a norma do Ministério da Saúde vigente.

**§ 1º** A realização da limpeza dos reservatórios deve ser registrada em documento específico.

**§ 2º** Os resíduos e a água resultantes da limpeza dos reservatórios devem ser dispostos em local adequado, autorizado pelo órgão competente.

**Art. 159.** O Prestador deverá utilizar somente pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, comprovado através de documento hábil.

**Parágrafo único** - O Prestador deverá realizar a capacitação e/ou atualização periódica de seu quadro de pessoal técnico envolvido diretamente na prestação dos serviços.

**Art. 160.** O Prestador deverá utilizar-se de meios eficazes de macromedição da água tratada produzida e do esgoto coletado para tratamento.

**Art. 161.** O Prestador deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de quaisquer eventualidades que prejudiquem o funcionamento normal do sistema.

**Art. 162.** O Prestador deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, enquanto durar a concessão, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações: (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

I - registro das ocorrências nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, contendo o motivo e as providências adotadas para solução do problema. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 163.** Nos casos de ampliação de redes de abastecimento de água e/ou redes de esgotamento sanitário, quando for prevista a fiscalização da implementação de obras pela AGRESE, o Prestador deverá comunicá-la para que atualize suas informações e proceda à fiscalização.

## CAPÍTULO XXIX DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

**Art. 164.** O Prestador deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na tabela de prestação de serviços do mesmo.

**Art. 165.** O Prestador deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus Usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de suas contas e de suas solicitações e reclamações.

**§ 1º** Por estrutura adequada entende-se aquela que, inclusive, possibilite ao Usuário ser atendido em todas suas solicitações e reclamações, e ter acesso a todos os serviços disponíveis, sem se deslocar do município onde reside.

**§ 2º** Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de água e de esgoto não propiciarem atendimento adequado, o Prestador deverá implantar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento, cabendo ao mesmo definir, em função do número de ligações, os critérios e periodicidade do atendimento. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 3º** O Prestador deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, às pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

**Art. 166.** O Prestador deverá dispor de sistema para atendimento aos Usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser registrada e numerada em formulário próprio.

**Parágrafo único.** Os Usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares deste Regulamento e do Manual de Serviços do Prestador, para conhecimento ou consulta. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 167.** O Prestador deverá comunicar ao Usuário, por escrito, no prazo de 15 (quinze) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** Sempre que o atendimento não puder ser efetuado de imediato, o Prestador deverá informar o respectivo número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação.

**§ 2º** O Prestador deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos Usuários, com anotação da data e do motivo.

**Art. 168.** O Prestador deverá prestar todas as informações solicitadas pelo Usuário referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, bem como sobre os critérios de faturamento. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Parágrafo único** - A Tabela de Serviços cobráveis deverá estar acessível nos postos de atendimento próprios e terceirizados, em local de fácil visualização, devendo o Prestador adotar, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas.

**Art. 169.** O Prestador deve possuir, em seus escritórios locais, empregados e equipamentos, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos Usuários.

**Art. 170.** O Prestador deverá prestar o atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

**Art. 171.** Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos Usuários serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao Prestador e a regularização do serviço.

**Art. 172.** O Prestador deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a informar ao Usuário sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água tratada e o uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

## CAPÍTULO XXX DAS RESPONSABILIDADES

**Art. 173.** O Prestador é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os Usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, civilidade na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

**§ 1º** Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a interrupção do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos casos previstos neste Regulamento.

**§ 2º** O Prestador deverá elaborar e apresentar à AGRESE, planos de emergência e de contingência para os casos de paralisações do fornecimento, decorrentes de casos fortuitos ou força maior, com o intuito de minimizar o problema, respeitadas as ações previstas no plano de saneamento básico da concessão.

**§ 3º** O plano de emergência e contingência deverá garantir o abastecimento de serviços essenciais, quando o tempo de paralisações for superior a 24 horas. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 174.** Comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água a terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e

danos causados nas instalações do Prestador, caberá ao Usuário a responsabilidade pelos prejuízos causados, incluindo os custos administrativos.

**Art. 175.** Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, o Prestador assegurará aos Usuários, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos prejuízos materiais que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido.

**§ 1º.** Nestes casos, deverá ser elaborado pelo Prestador laudo da ocorrência com o orçamento relativo aos custos do prejuízo material causado.

**§ 2º** Havendo concordância entre as partes do valor a ser ressarcido, será elaborado um Termo de Indenização, contendo todas as condições do acordo, que será assinado pelo Prestador e o Usuário, o qual dará plena, geral e irrevogável quitação do débito.

**§ 3º** O ônus da prova dos danos será de responsabilidade do requerente.

**Art. 176.** É de responsabilidade do Usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ramal predial de água e/ou esgotos.

**Parágrafo único.** O Prestador não será responsável por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do Usuário, ou de sua má utilização.

**Art. 177.** O Usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pelos componentes da ligação de água, equipamentos de medição e outros dispositivos do Prestador de acordo com suas normas procedimentais. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 178.** O Usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo Prestador, a ocorrência dos seguintes fatos:

**I** - declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água tratada; ou

**II** - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

## CAPÍTULO XXXI DA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

**Art. 179.** O Prestador será responsável pelo manejo, condicionamento, transporte e disposição adequada e ambientalmente aceitáveis dos lodos e subprodutos resultantes das unidades operacionais e dos processos de tratamento, em conformidade com a legislação e regulamentação ambiental vigente.

**Art. 180.** Os lodos e subprodutos citados no artigo anterior deverão ser drenados e/ou secados, anteriormente à sua disposição final, devendo a parte líquida drenada ser recirculada para os sistemas de tratamento ou despejada, sempre satisfazendo a legislação ambiental.

**Art. 181.** O uso de lodos e outros subprodutos de tratamento estarão sujeitos às normas que regem o assunto, observando-se, em especial, as Resoluções do CONAMA.

## CAPÍTULO XXXII DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

**Art. 182.** O encerramento da relação contratual entre o Prestador e o Usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

**I** - por ação do Usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de adesão, conforme o caso; e

**II** - por ação do Prestador, quando as práticas realizadas pelo Usuário forem constatadas e caracterizadas como infração nos termos deste Regulamento.

**Parágrafo único** - Em ambos os casos, a condição de unidade usuária desativada deverá constar do cadastro, até que seja restabelecido o fornecimento em decorrência da formulação de novo pedido de ligação.

## CAPÍTULO XXXIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 183.** O cliente somente pode utilizar a água fornecida pelo Prestador para uso próprio, não lhe sendo permitido desperdiçá-la, deixá-la contaminar-se, fornecer para fins de revenda ao público, nem consentir na sua retirada do prédio, mesmo a título gratuito, salvo em caso de incêndio.

**Art. 184.** A fiscalização da AGRESE, quando das inspeções realizadas nas instalações e serviços executados pelo Prestador, emitirá relatório:

**I** - de conformidade, quando não forem observadas irregularidades no funcionamento das instalações ou na prestação do serviço;

**II** - de não-conformidade do funcionamento das instalações ou na prestação do serviço.

**§ 1º** Ocorrendo não-conformidades, a AGRESE dará ao Prestador prazo para resolvê-las.

**§ 2º** Vencido o prazo dado e se não resolvida a não-conformidade o Prestador sofrerá sanções, previstas em resolução específica. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 3º** Durante as inspeções referidas no caput deste artigo, o Prestador deve facilitar, à AGRESE, o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização.

**Art. 185.** A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo Prestador a declaração de que:

**I** - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de abastecimento de água;

**II** - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de esgotamento sanitário; ou

**III** - o imóvel não é atendido pelo sistema público de esgotamento sanitário.

**Art. 186.** Os Usuários poderão receber ação fiscalizadora do Prestador, no sentido de se verificar a obediência do prescrito neste Regulamento.

**Art. 187.** Os Usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares deste Regulamento dos Serviços Públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, para conhecimento ou consulta.

**Art. 188.** Os Usuários, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao Prestador ou à AGRESE, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização do Prestador.

**Art. 189.** Prazos menores, se previstos nos respectivos contratos de concessão e de programa, prevalecem sobre os estabelecidos neste Regulamento.

**Art. 10. Art. 190.** O Prestador deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas neste Regulamento, adotando procedimento único para toda a área de concessão. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**§ 1º** O Prestador deve elaborar o seu respectivo Manual de Serviços levando em consideração as diretrizes estabelecidas neste Regulamento.

**§ 2º** O Prestador deverá promover as adequações necessárias para fins de atendimento ao preconizado neste Regulamento no prazo máximo de 12 (doze) meses.

**Art. 191.** Cabe à AGRESE resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação deste Regulamento, inclusive decidindo em instância revisora sobre pendências do Prestador com os Usuários.

**Parágrafo único** - Na solução desses casos, a AGRESE poderá considerar o que dispuser o Manual de Serviços do Prestador. (Alterado pela Resolução nº 07, de 27 de março de 2019, do Conselho Superior da AGRESE).

**Art. 192.** Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, devendo iniciar-se e concluir-se em dias úteis.

**Art. 193.** Este Regulamento entra em vigor na data de publicação da Resolução que o aprovar, ficando o mesmo disponível, em sua integralidade, no sítio eletrônico da AGRESE.

**Art. 194.** Revogam-se as disposições em contrário.

Aracaju, 27 de Março de 2019.

**Luiz Hamilton Santana de Oliveira**  
Diretor-Presidente

**Jean Carlos Nascimento Ferreira**  
Diretor Técnico