



***agrese***

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

# AGRESE

## APRESENTAÇÃO

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe –AGRESE, entidade responsável pela regulação e fiscalização dos serviços públicos concedidos pelo estado de Sergipe - dentre eles os serviços de água e esgotos - apresenta a sua CARTILHA DE SANEAMENTO BÁSICO, com o objetivo principal de divulgar os direitos e deveres dos consumidores de água e dos beneficiários dos serviços de esgotamento sanitário, com vistas ao melhor exercício de sua cidadania, sobretudo quanto à presteza e qualidade desejada para esses serviços, mas também de dar conhecimento das responsabilidades de cada uma das partes envolvidas:

Agência Reguladora, Consumidor e Concessionária.

A regulação dos serviços de Saneamento Básico é fundamental para assegurar, principalmente, o controle dos preços e a qualidade dos serviços prestados. No Estado de Sergipe, cabe à Agrese regular e fiscalizar as concessões dos serviços de água e esgotos em cada um dos municípios do Estado.

A Agrese funciona diariamente, de segunda à sexta-feira, das 7h às 13h, na Avenida Marieta Leite, nº 301, Bairro Grageru. Mais informações através do telefone: (79) 3218-2700 ou no endereço eletrônico [www.agrese.se.gov.br](http://www.agrese.se.gov.br).

## O que é Saneamento Básico e quais os serviços que fazem parte?

De acordo com a lei federal nº 11.445/2007, saneamento básico compreende os serviços de:

- **Abastecimento de água potável:** conjunto de atividades, infraestruturas e instalações, necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição;
- **Esgotamento sanitário:** conjunto de atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente;
- **Limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos:** conjunto de atividades, infraestruturas e instalações



operacionais de coleta, transporte, transbordo, tratamento e destino final, do lixo doméstico e do lixo originário da varrição e limpeza de logradouros e vias públicas;

- **Drenagem e manejo das águas pluviais, limpeza e fiscalização preventiva das respectivas redes urbanas:** conjunto de atividades, infraestruturas e instalações operacionais, de drenagem urbana de águas pluviais , de transporte, detenção ou retenção, para o amortecimento de vazões de cheias, tratamento e disposição final das águas pluviais drenadas nas áreas urbanas.

Esses quatro serviços de saneamento básico devem ser considerados de forma integrada, já que seus desempenhos estão interrelacionados.

## PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR

- \* Solicitar a colocação de hidrômetro (medidor de vazão de água);
- \* Dispor de, no mínimo, 05 opções de datas para o vencimento de sua fatura, de água e esgoto, dentre aquelas propostas pela concessionária;
- \* Ser informado, com no mínimo 30 dias de antecedência, em caso de corte do fornecimento por inadimplência, através de Aviso de Débito emitido pela concessionária em anexo à fatura;
- \* Ter restabelecido o fornecimento dos serviços de água e esgoto, após o efetivo pagamento dos débitos, em até 02 dias úteis da solicitação de religação;

\* Ter o fornecimento de água restabelecido, sem ônus, em até 12 horas da reclamação, em dias úteis, no caso de corte indevido;

\* Ser informado com antecedência mínima de 72 horas sobre interrupções programadas no fornecimento de água;

\* Ser informado pela concessionária, acerca de reajuste e/ou revisão das tarifas mediante divulgação nos meios de comunicação que atuam em sua cidade, com antecedência mínima de 30 dias de sua aplicação;

\* Receber informações mensais na fatura sobre a qualidade da água.

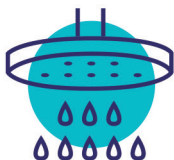
## PRINCIPAIS DEVERES DO CONSUMIDOR

- \* Pagar a conta sempre em dia;
- \* Deixar livre o acesso ao hidrômetro;
- \* Comunicar vazamentos na rede pública de abastecimento de água e esgoto;
- \* Denunciar ligações clandestinas;
- \* Informar a atividade que será exercida no imóvel e, ao solicitar o pedido de ligação, ter em mãos CPF, Identidade, localização do imóvel e comprovante de posse;
- \* Garantir que as instalações estejam, de acordo com as normas e padrões disponibilizadas no endereço eletrônico da concessionária;
- \* Não direcionar a água de chuva para a rede de esgotos;
- \* Construir reservatório com capacidade para, no mínimo, 24 horas de consumo;
- \* Permitir o acesso do empregado da concessionária ou do agente por ela autorizado ao ramal predial de água e esgotos.



## Feche bem a torneira.

Se deixar pingando, é desperdiçado até 46L por dia.



## Tome banhos rápidos.

Tenha banhos rápidos e economize água e energia.



## Lavando a calçada.

Utilize a vassoura e não a mangueira, e logo jogue um balde d'água e economize até 250L d'água.



## Conserte vazamentos.

Quanto mais rápido você conserta um vazamento, menor será a sua conta.



## Escovando os dentes.

Deixe a torneira fechada enquanto escova os dentes e **economize até 11 L d'água.**



## Lavando o carro.

Esqueça a mangueira! Use o balde e **economize até 560L d'água.**



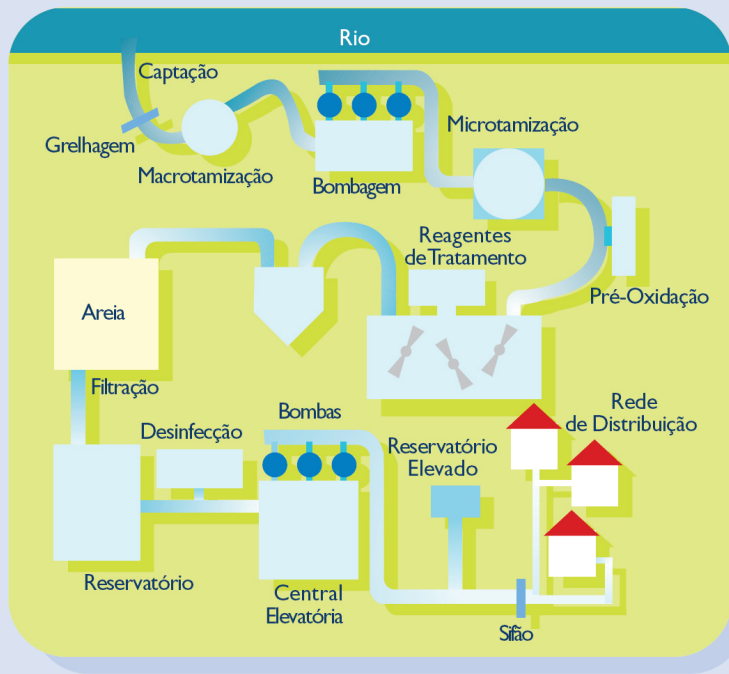
## Não demore nas tarefas.

Primeiro, passe a esponja, ensaboe e depois enxágue tudo de uma só vez, **economizando até 105L d'água.**



## Não jogue lixo na rua.

A água das chuvas pode levá-lo para a represa. Ajude também a conservar os mananciais.



[www.agrese.se.gov.br](http://www.agrese.se.gov.br)