



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

# **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 30.955 de 28/03/2018, publicado no Diário Oficial nº 27.913, edição do dia 02/04/2018.

*agrese*

**Aracaju/SE**

**02/04/2018**



**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 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 - AGRASE, a regulamentação dos serviços concedidos na área de saneamento, nos termos dos arts. 4º, parágrafo único, I e 6º, VIII, da Lei nº 8.861, de 28 de agosto de 2009;

Considerando que após a realização de Audiência Pública, o Conselho Superior da AGRASE aprovou o Projeto de Regulamento Geral dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe, através da Resolução de nº06, 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 AGRASE 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,

**DECRETA:**

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 nº06/2018, do Conselho Superior da AGRASE.

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

Aracaju, 28 de março de 2018; 197ª da Independência e 130ª 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 Nº 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 Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe, proposto pela AGRESE.

**Art. 2º** A íntegra do Regulamento Geral dos Serviços Públicos 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 Públicos 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).

RESOLUÇÃO Nº 06  
DE 30 DE JANEIRO DE 2018

EXTRATO DA RESOLUÇÃO Nº 06/2018 DO CONSELHO SUPERIOR DA AGRESE DE 30/01/18. PROCESSO Nº 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 Nº 6.661/2009. O REGULAMENTO GERAL REFERIDO ENTRA EM VIGOR COM PUBLICAÇÃO DESTES 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).

agrese



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

**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.

**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 o esgotamento, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, a medição dos consumos, 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.

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.

**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 dos 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,





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

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 hidráulico, 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 a Prestador obstrução 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 dos serviços;



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

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;



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

XXVIII - Consumo mínimo: menor volume de água atribuído a uma economia e considerado como base mínima para faturamento, definido pelo Prestador do serviço, juntamente com o município e a 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 Regulamento de Serviços Públicos do referido Prestador, disponibilizados para o Usuário no ato da solicitação dos serviços.

XXXI - Interrupção do fornecimento de água: suspensão momentânea do fornecimento de água ao imóvel nos casos previstos no regulamento dos serviços do Prestador.

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





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

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 um 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.



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

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 da Prestador a.

LII - Lacre: dispositivo destinado a (caracterizar) garantir a integridade e inviolabilidade do hidrômetro, e para definir o status da ligação de água. (ou da interrupção do abastecimento;)

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 dos serviços;

LVI - Ligação provisória: ligação de água ou esgoto a ser utilizada em 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 regulamento de serviços.

LIX - Localidade: comunidade atendida pelo Prestador dos serviços;

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 regulamento e normas do Prestador dos serviços.



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

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 de serviços: titular ou terceiro responsável pela prestação de serviços públicos de água e de esgotamento sanitário;

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

LXVIII - Rede condominial 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 entrega de água no imóvel.

LXX - Ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto no imóvel.

LXXI - Rateio: é a divisão proporcional entre os clientes 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 público de abastecimento de água;

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 público de coleta de esgotos;

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



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

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 de 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 da entidade Prestador a dos serviços;

LXXXIII - Tarifa progressiva: valor monetário atribuído por faixas de consumo definidas no quadro tarifário do Prestador de serviços.

LXXXIV - Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

LXXXV - Usuário: pessoa física ou jurídica: que se utiliza dos



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

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.

**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 de serviços, aderindo o solicitante aos termos deste regulamento, e assumindo a responsabilidade pelo pagamento das faturas emitidas.

§ 1º Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto ao Prestador de serviços, este cientificará ao Usuário quanto à:

I - obrigatoriedade de:

a) apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e, Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;

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 e outros aparelhos exigidos, conforme normas procedimentais do Prestador de serviços;

e) fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida





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

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 de serviços;
- 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 localizar-se 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 de serviços, 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.

§ 2º O Prestador deverá informar ao Usuário no ato do pedido da ligação que o mesmo está aderindo ao regulamento de serviços do Prestador, que deverá estar disponibilizado no endereço eletrônico do mesmo.

§ 3º As ligações poderão ser provisórias ou definitivas.

§ 4º 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.

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 Prestador.



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

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 conectarem-se 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, 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.

§ 1º O Prestador não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito:

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

II - não autorizado pelo Usuário; ou

III - 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 loteamentos, condomínios, conjuntos habitacionais e vilas, 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.

§ 3º Quando os projetos ou serviços de implantação de redes de água e/ou esgoto sanitário forem executados pelo interessado, diretamente ou



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

mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado, será exigido o das normas e padrões do Prestador , bem como das normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes.

§ 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 provadas 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.

§ 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 ou de coleta, os ramais prediais existentes somente devem ser religados após a verificação da sua regularidade junto ao cadastro comercial do Prestador.

§ 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 economia da unidade usuária dotada de ligação de água



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

e/ou de esgoto será cadastrada pelo Prestador, cabendo-lhe um só número de matrícula.

Art. 12. No ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto, o interessado deverá ser informado sobre o disposto neste Regulamento, disponível no endereço eletrônico do Prestador, cuja aceitação ficará formalmente caracterizada por ocasião da assinatura do Registro de Atendimento - RA, respectiva.

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 Prestador rdenada, sítios históricos ou com topografia desfavorável e que inviabilizem ou impossibilitem a aplicação de critérios técnicos na forma convencional neste Regulamento, poderão ser adotados critérios e soluções especiais aplicáveis a cada caso específico.

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. Ao 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



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

de distribuição ou de coleta 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.

Parágrafo Único - A realização de serviços ou obras de escavação em logradouros onde existam redes de distribuição ou de coleta 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. 10º deste regulamento.

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 a 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 localizado em rede pública para quaisquer fins.

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.

**DOS RAMAIS PREDIAIS**  
**DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO**

Art. 24. O ramal predial de água deverá situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, que permita a colocação e leitura do hidrômetro.

§ 1º Havendo uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de entrega situar-se-á no limite da via pública com a primeira propriedade intermediária.

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





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

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.

§ 1º Incluem-se nestas providências a elaboração de projetos e execução de obras, bem como a sua participação financeira.

§ 2º 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 de serviços.

§ 3º No caso da 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.

§ 4º O Prestador deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar tempestivamente.

I - todas alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as; e

II - todas as adequações necessárias à obra, de acordo com o projeto por ele aprovado.

§ 5º Caso haja outras alterações ou adequações que não tenham sido tempestivamente indicadas pelo Prestador, este será responsável por sua execução.

§ 6º As instalações resultantes das obras de que trata o § 1º 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.

**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



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

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 de serviços, 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.

§ 4º Havendo a antecipação de pagamento, a forma de ressarcimento será acordado entre o Prestador e o interessado.

§ 5º Serão consideradas como despesas referidas no § 2º, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação e transporte, constantes da Tabela de Serviços do Prestador .

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.

Parágrafo único - Para ser efetuada sua ligação, deverá ainda o interessado:

- I - preparar as instalações provisórias de acordo com a planta ou croquis mencionado no caput deste artigo;
- II - efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os § 2º e 3º do Art. 9º; e
- III - apresentar a devida licença emitida pelo órgão municipal competente.

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



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

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.

**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 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.

Art. 34. Para atendimento a grandes consumidores os projetos das instalações deverá informar a previsão de consumo mensal de água e de vazão de esgoto.



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

Art. 35. O Prestador tomará a seu total e exclusivo encargo a execução de ampliações de rede de distribuição de água, na razão de 20 (vinte) metros por ligação definitiva de água 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 de distribuição de água ou de coleta de esgoto não constantes de projetos e programas da Prestador a 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 verticais, o Prestador fornecerá água em uma única ligação, coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores, inclusive a manutenção das mesmas.

§ 4º Os ramais condominiais 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. As ligações prediais de água a serem conectadas em adutoras ou subadutoras poderão ser executadas após a avaliação técnica do Prestador .

§ 1º Nos casos de ramais prediais de água de ligações rurais com extensão superior a 500 metros, deve ser exigida a apresentação do projeto hidráulico respectivo com o dimensionamento da tubulação a ser utilizada, ficando a cargo de o Prestador informar ao interessado as pressões máxima e mínima disponíveis no ponto de tomada d'água do referido ramal.



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

§ 2º Às 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.

**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 o Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe.

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;





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

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 coletora 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; e

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

VII - o valor unitário e total dos serviços contratados e as



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

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.

**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 e/ou coletora 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) em até 15 (quinze) dias úteis, nos casos de abastecimento de água e em até 30 (trinta) dias úteis nos casos de esgotamento doméstico, contados a partir da data da aprovação da vistoria.

c) 6 (seis) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares;

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) em até 30 (trinta) dias úteis, nos casos de abastecimento de água e em até 60 (sessenta) dias úteis nos casos de esgotamento doméstico, contados a partir da data da aprovação da vistoria.

c) 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

Parágrafo Único. A vistoria para atendimento do pedido de ligação



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

deverá verificar se existe disponibilidade de rede de distribuição de água e/ou esgotamento sanitário assentada na testada do imóvel.

§ 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 e/ou rede coletora em frente ou na testada da unidade usuária a ser ligada;

II - a rede de distribuição e/ou rede coletora necessitar alterações ou ampliações.

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, 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 constar da "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", homologada pela AGRESE e disponibilizada aos interessados.

§ 2º Os serviços, cuja natureza não permitam definir prazos na "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas



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

e econômicas para sua execução.

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 - cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente;

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.

**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.

§ 1º 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.

Art. 50. É vedado o emprego de qualquer dispositivo ou intervenção do



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

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 economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;

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 economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação.

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, quando for necessária a utilização de bombeamento, o Usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção do respectivo sistema de bombeamento, obedecidas as especificações técnicas do Prestador.

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



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

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.

**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 e dotado de dispositivo que impeça a penetração no reservatório





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

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.

**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, observado o disposto nos Art. 30, Art. 31 e Art. 35.

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 economias de categorias de uso distintas.

Parágrafo único - Em imóveis com mais de uma categoria de economia, 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.

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



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

Art. 67. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de esgoto, deverá ser observado.

§ 1º A operação e manutenção dos ramais condominiais de esgoto serão atribuições dos Usuários, sendo o Prestador responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

§ 2º Os ramais condominiais construídos sob as calçadas serão considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

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 em particular, será de sua inteira responsabilidade.

Parágrafo único - As restaurações de que trata este artigo ficarão sob 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 onde o interessado deverá submeter o projeto ao Prestador para verificar a viabilidade do atendimento.

§ 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



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

bruta.

**DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS,  
RUAS PARTICULARES E OUTROS**

Art. 73. Em loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, o Prestador somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, analisar sua viabilidade, isto mediante a apresentação de informações quanto à situação geográfica do projeto ou imóvel, à demanda prevista e às características dos esgotos ou despejos.

§ 1º Constatada a viabilidade, o Prestador deverá fornecer as diretrizes para o sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento, submetendo à análise e aprovação do Prestador o correspondente projeto técnico, acompanhado da respectiva ART - Anotação de Responsabilidade Técnica, do CREA.

§ 2º O Prestador não aprovará projeto de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário para condomínios, loteamentos, conjuntos habitacionais, vilas e outros que estejam em desacordo com a legislação ou com as normas técnicas vigentes.

§ 3º As áreas necessárias às instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, situadas fora dos limites dos logradouros públicos, voltadas ao atendimento do empreendimento, deverão ser cedidas a título gratuito e passarão a integrar as redes públicas de distribuição e/ou coletoras, devendo o Prestador promover o registro patrimonial.

§ 4º As tubulações assentadas pelos interessados nos logradouros de loteamento, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, situadas à montante dos pontos de entrega e a jusante dos pontos de coleta, passarão a integrar as redes públicas de distribuição e/ou coletoras, desde o momento em que a estas forem ligadas, e serão operadas pelo Prestador de serviços, devendo este promover o registro patrimonial.

§ 5º A execução de obras dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como a cessão, a título gratuito, de bens a estes necessários, serão objeto de instrumento especial a ser firmado entre o interessado e o Prestador.



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

§ 6º O Prestador pode não se responsabilizar pelo fornecimento de água e coleta e tratamento de esgotos dos projetos aprovados pelas Prefeituras e que não se enquadrem nos termos deste Regulamento.

§ 7º Toda e qualquer alteração no projeto ou nas respectivas especificações técnicas deve ser previamente aprovada pelo Prestador.

Art. 74. O Prestador fornecerá atestado de viabilidade para a execução dos serviços, mediante solicitação do interessado e apresentação do projeto, que será elaborado de acordo com as normas em vigor.

Art. 75. As obras de que trata este capítulo serão custeadas pelo interessado e deverão ser por ele executadas, sob a fiscalização do Prestador, mediante a entrega do respectivo cadastro técnico, termo de liberação expedido pela Prefeitura Municipal e o termo de liberação do loteamento.

§ 1º O interessado deve comunicar ao Prestador o início de implantação das obras para que as mesmas sejam fiscalizadas.

§ 2º A obra somente é considerada concluída para fins de entrada em operação, após a realização dos testes e emissão do respectivo Atestado de Interligação pelo Prestador.

§ 3º Concluídas as obras, o interessado deve promover a entrega das mesmas ao Prestador, apresentando o cadastro físico das obras executadas, conforme normas específicas.

§ 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.

Parágrafo Único - Alterações supervenientes no projeto originário necessitarão de novo atestado de viabilidade a ser fornecido pelo Prestador não podendo sofrer alterações.

Art. 76. As ligações das tubulações de que trata este capítulo às redes dos sistemas de água e esgoto somente serão executadas pelo Prestador, 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.

Parágrafo único - As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico,



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

observadas as posturas municipais vigentes.

Art. 77. As edificações ou grupamento de edificações situadas internamente a uma quadra e em cota:

I - superior ao nível piezométrico da rede pública de distribuição de água deverão ser abastecidos por meio de reservatórios e estação elevatória individual ou coletiva;

II - inferior ao nível da rede pública coletora de esgoto poderão ser esgotados por meio de estação elevatória individual ou coletiva.

Parágrafo único - As estações elevatórias de que trata este artigo deverão ser construídas, operadas e mantidas pelos interessados.

Art. 78. O sistema de abastecimento de água dos condomínios será centralizado, mediante reservatório comum, ou descentralizado, mediante reservatórios individuais, observadas as modalidades definidas no Art. 77. O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto de condomínios, de forma centralizada, obedecerá, a critério do Prestador, às seguintes modalidades:

I - abastecimento de água e/ou coleta de esgoto individual dos prédios do condomínio;

II - abastecimento, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e a manutenção das instalações de água a partir do hidrômetro ou do limitador de consumo, instalado antes do reservatório comum; e

III - coleta, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e a manutenção das instalações de esgoto antes do ramal predial de esgotos.

Parágrafo único - As instalações de água e de esgoto de que trata este artigo serão construídas às expensas do interessado e de acordo com o projeto e suas especificações, previamente aprovados pelo Prestador.

Art. 79. Sempre que for ampliado o condomínio, loteamento, conjunto habitacional ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta do proprietário ou incorporador.

**DOS DESPEJOS**



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

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 e de prestação de serviços de limpa-fossa.

§ 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 do quadro tarifário publicado pelo Prestador .

§ 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 a expensas do cliente, devendo obedecer as normas técnicas do Prestador, da ABNT e a legislação ambiental vigente.

**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





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

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.

**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 do limitador de consumo.

§ 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



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

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 90 (noventa) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade.

Art. 87. Os hidrômetros, os limitadores de consumo 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, cedendo este o seu direito de uso e guarda aos Usuários.

§ 2º Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo Prestador.

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

§ 4º Somente o Prestador ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de consumo, bem como indicar novos locais de instalação.

§ 5º A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada, por meio de correspondência específica, ao Usuário, quando da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§ 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 nos hidrômetros, caixas e cubículos



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

poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do Prestador, e deverão ter numeração específica, constante do cadastro de Usuários, atualizado a cada alteração documentada de ação do Prestador.

§ 1º Nenhum hidrômetro, cavalete ou outro componente das instalações de água e/ou esgoto poderão permanecer sem os devidos lacres.

§ 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 de ligação de água.

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

Art. 91.º O Usuário poderá obter aferições dos instrumentos de medição por parte do Prestador, devendo ser sem ônus para o Usuário em até 1 (uma) verificação a cada 5 (cinco) anos, ou, independente do intervalo de tempo da verificação anterior, às suas expensas quando o resultado não constatar erro nos instrumentos de medição.

§ 1º O Prestador deverá informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a data fixada para a realização da aferição, de modo a possibilitar ao Usuário o acompanhamento do serviço.

§ 2º 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 da data e do local fixados para a realização da aferição, para seu acompanhamento.

§ 3º O Prestador deverá encaminhar ao Usuário o laudo técnico da aferição, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial.

§ 4º Caso o Usuário opte por solicitar nova aferição junto a órgão metrológico oficial (INMETRO), os custos decorrentes serão arcados pelo Usuário, caso o resultado aponte que o laudo técnico do Prestador



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

estava adequado às normas técnicas, ou pelo Prestador, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico por ele elaborado.

§ 5º Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no Art. 120, caput e inciso II.

§ 6º Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente (INMETRO).

§ 7º 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.

Art. 92. No caso de economias atendidas por uma única ligação predial de água, é permitida a medição individualizada através da instalação de hidrômetro para cada economia atendida, desde que as instalações prediais sejam tecnicamente adequadas, correndo todas as despesas da sua execução por conta dos clientes.

Parágrafo Único - 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.

Art. 93. O Usuário será responsável pela guarda do hidrômetro instalado na área exterior, e responderá por furtos e danos causados, decorrentes de qualquer procedimento irregular.

**DO VOLUME DE ESGOTO**

Art. 94. A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário e terá como base o consumo de água, cujos critérios para estimativa devem considerar:

- 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



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

determinação do volume de esgoto faturado serão propostos pelo Prestador e homologados pela AGRESE.

**DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO**

Art. 95. O Prestador classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas nesta Regulamento, podendo utilizar esta classificação para fins de remuneração dos serviços.

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 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 de serviços, o Usuário deverá ser ressarcido 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, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do Usuário:

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

II - matrícula da unidade usuária;



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

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

IV - número de economias por categorias/classe; dos condomínios que ainda não implantaram as medições individualizadas.

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 usuárias ou subdivisões distintas de abastecimento, cada unidade usuária deve ser considerada para efeito de faturamento.

Art. 99. A 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 comunicá-la formalmente, anexando a documentação pertinente.

§ 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.





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

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 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 dessedentação de animais e abastecida a partir de adutoras ou subadutoras.

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, serviços e outras atividades, as 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.

§ 4º Desde que sejam financeira e economicamente viáveis, o Prestador a seu exclusivo critério e com aprovação da Diretoria Executiva, pode firmar contratos de prestação de serviços, vinculados a demandas ou consumos de água ou volumes ou vazões de esgotos com preços e condições



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

especiais.

§ 5º Todo imóvel em construção é classificado provisoriamente na categoria industrial, sendo modificada a sua categoria após a emissão do "Habite-se" pela Prefeitura Municipal.

Art. 101. Todos os casos de alteração da categoria ou do seu número de unidades consumidoras, 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 consumidoras 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.

§ 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 nos termos deste Regulamento.

**DA INTERRUPTÃO 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 previamente comunicados aos Usuários com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro)



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

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 valores para prestação de serviços.

Art. 104. O Prestador, mediante aviso prévio ao Usuário, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

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 qualquer das infrações relacionadas no Regulamento do Prestador.

§ 1º O aviso prévio referido neste artigo deverá ser emitido com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 2º É vedado ao Prestador efetuar a interrupção dos serviços por débitos vencidos ou impedimento de acesso anterior pelo Prestador de serviços, não notificados.

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

§ 4º Ao efetuar a suspensão do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto, o suspensão e, quando pertinente, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência.

§ 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



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

religação, em até 12 (doze) horas, sem ônus para o Usuário.

§ 7º 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.

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

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 e 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.



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

§ 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.

Art. 108. Correrão por conta do Usuário atingido com o desligamento do ramal predial as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

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

**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 do 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.



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

Parágrafo único - O Prestador ao adotar a religação de urgência deverá:

I - informar ao Usuário, o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e as de urgência;

II - prestar o serviço a qualquer Usuário, nas localidades onde o procedimento for adotado.

**DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO**

Art. 114. Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em:

I - medidas; ou

II - não medidas.

Art. 115. Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a imediatamente anterior.

§ 1º 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.

§ 2º O procedimento do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o Prestador comunicar ao Usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

§ 3º Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base de cálculo os seguintes procedimentos:

I - o primeiro ciclo de faturamento ou fração deste projetada para 30 (trinta) dias, posterior à instalação do novo hidrômetro; ou

II - a adoção do consumo estimado, comunicando ao Usuário, por escrito, a forma de cálculo a ser utilizada.

§ 4º Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimada, será adotado o seguinte procedimento:

I - se a diferença entre o volume real apurado após a leitura do





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

hidrômetro e o volume faturado durante o período de impossibilidade de leitura for positiva, o Prestador cobrará normalmente;

II - se a diferença relatada no inciso I for negativa, o Prestador compensará o devido crédito em volume nas faturas subsequentes.

§ 5º No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido.

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 e aprovados pela AGRESE.

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

§ 2º Excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo 28 (vinte e oito) dias e no máximo 32 (trinta e dois) dias, devendo o Prestador informar em campo específico da fatura mensal de serviços entregue ao Usuário, o número de dias referentes à cobrança.

§ 3º O Prestador deverá informar na fatura, a data prevista para a realização da próxima leitura.

§ 4º O Prestador deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura, bem como da eventual suspensão do fornecimento.

§ 5º A periodicidade dos ciclos de faturamento deve ser fixada de maneira que seja mantido o número de 12 (doze) faturas por ano.

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



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

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. Para as ligações não medidas, o consumo de água e/ou de esgotamento sanitário será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido, com base nos atributos físicos do imóvel, critério estabelecido em norma específica ou contrato especial, apresentado pelo Prestador desde que aprovado pela AGRESE.

Parágrafo único - 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.

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.

**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 do vencimento da fatura, este deverá proceder ao devido ajuste nas leituras, e emitir nova fatura.

II - faturamento a maior: o Prestador deverá proceder a devida compensação do volume faturado nas próximas faturas.

Parágrafo único - No caso do inciso II, a devolução deverá ser efetuada em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior, ou, por opção do Usuário, por meio de compensação nas



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

faturas subsequentes.

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 informar ao Usuário, por escrito, quanto:

I - à irregularidade constatada;

II - à memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de água;

III - aos elementos de apuração da irregularidade;

IV - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V - ao direito de recurso previsto nos § 1º e § 3º deste artigo; e

VI - à tarifa utilizada.

§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o Usuário poderá questionar ao Prestador, no prazo de 10 (dez) dias a partir do recebimento da fatura.

§ 2º O Prestador deliberará no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do questionamento, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao Usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis.

§ 3º Da decisão do Prestador caberá recurso, no prazo de 10 (dez) dias, à AGRESE, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação da Agência.

§ 4º Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a improcedência ou incorreção do refaturamento, o Prestador providenciará a devolução do indébito.

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



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

ser parcelado de acordo com os critérios definidos pelo Prestador.

**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 esgotos serão remunerados sob a forma de tarifa, de acordo com o quadro tarifário proposto pelo Prestador dos serviços e homologado pela 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 transparência, a eficiência e a eficácia da prestação dos serviços e que permitam a



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

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 o 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 ou revisão tarifária periódica homologada.

Art. 130. 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.

Parágrafo único - A AGRESE terá o prazo de até 30 (trinta) dias para concluir a análise do processo de reajuste tarifário e promover a sua homologação.

Art. 131. A AGRESE poderá solicitar complementação de dados ou informações ao Prestador de serviços.

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.

Art. 132. A AGRESE poderá instaurar audiência pública com a finalidade de divulgar e discutir o processo de revisão tarifária.

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 .



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

Art. 135. É vedada 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 em referência devem estar vinculados a demandas ou consumos de água ou volumes ou vazões de esgotos.

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.

**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.

§ 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.

§ 1º - Para fins de faturamento, nos imóveis ou condomínios com ligações individualizadas, a diferença de consumo obtida entre a leitura no hidrômetro totalizador instalado no ramal predial e o somatório das leituras registradas nos hidrômetros individuais, deve ser rateada proporcionalmente entre as citadas ligações.

Art. 140. Quando forem verificadas grandes discrepâncias no volume consumido relativo 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





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

desperdícios.

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

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

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

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

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

Art. 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, inclusive, nos casos de rateio, discriminar o volume total que está sendo rateado e o número de usuários que participam do rateio e o volume resultante para cada usuário;

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;



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

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 no neste regulamento fica facultado o 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, bem como as devoluções mencionadas no neste regulamento, 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.

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

§ 2º Os acréscimos 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



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

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.

§ 1º O Prestador deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente em até o 90 (noventa) dias da data de indentificação do pagamento.

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 por economia e por categoria de ocupação do imóvel deve ser fixado pelo quadro tarifário vigente, publicado pelo Prestador após avaliação e deferimento da AGRESE.

**OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS**

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

I - ligação de unidade usuária;



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

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 Preços e Prazos de Serviços", a ser homologada pela AGRESE e disponibilizada aos interessados, discriminando os serviços mencionados neste Regulamento e outros que julgar necessários.

**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 da 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 qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

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



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

- 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; e
- 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 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 ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

Parágrafo único - Comprovado pelo Prestador ou a partir de provas



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

documentais fornecidas pelo novo Usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual Usuário somente será responsável pelas diferenças de volumes de água e de esgoto excedentes apuradas no período sob sua responsabilidade, e sem aplicação do disposto de multa, exceto nos casos de sucessão comercial.

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. É assegurado ao infrator o direito de recorrer ao Prestador, no prazo de, 10 (dez) dias contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

§ 1º Da decisão cabe recurso à AGRESE no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão do Prestador.

§ 2º Durante a apreciação do recurso pelo Prestador ou pela AGRESE, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação.

**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





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

ou sempre que observada 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 recebido para tratamento.

Art. 161. O Prestador deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique o funcionamento normal do sistema.

Parágrafo único - Todo reparo, medida, melhoramento, substituição e modificação deverá estar descrito em um plano de emergência, sendo este plano apresentado previamente a AGRESE.

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 delegação pelo Poder Concedente, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações:

I - aferições periódicas nos medidores de consumo, atentando-se para os prazos de validade dos mesmos;

II - cadastro por economia, de acordo com os termos do Art. 97;

III - cadastro dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do



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

quantitativo de água tratada produzida e de esgoto coletado e/ou tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas paralisações e desativações;

IV - registro atualizado das condições de operação das instalações do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário; e

V - 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.

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.

**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 e neste Regulamento.

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.

§ 3º O Prestador deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes,



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

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.

§ 1º Os Usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Regulamento e do regulamento dos serviços públicos de água e de esgotos sanitários do Prestador de serviços, para conhecimento ou consulta.

Art. 167. O Prestador deverá comunicar ao Usuário, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

§ 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, o número e a data do Regulamento que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

Parágrafo único - A tabela com os valores dos 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.



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

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, à utilização da água tratada e ao uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

**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, como 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 18 horas.

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 e demais 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,



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

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.

§ 1º 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, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do Prestador de acordo com suas normas procedimentais.

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.

**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.



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

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.

**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 constatadas práticas realizadas pelo Usuário, 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.

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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 estabelecidas em Regulamento específico.

§ 3º Durante as inspeções referidas no caput deste artigo, o Prestador





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

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, elogios, 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. 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 outorgada.

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



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

Parágrafo único - Na solução desses casos, a AGRESE poderá considerar o que dispuser o Regulamento do Prestador.

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, 30 de janeiro de 2018.

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

**Jean Carlos Nascimento Ferreira**  
*Diretor Técnico*

**agrese**