

ANEXO I - PROPOSTA IGUÁ SERGIPE

CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1º Este Regulamento dispõe sobre as condições gerais de ordem técnica e comercial a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário na Microrregião, disciplinando as relações derivadas, de acordo com a legislação aplicável e com as disposições do Contrato de Concessão.

Parágrafo Único. Em caso de divergência ou de omissões deste Regulamento, as disposições do Contrato de Concessão prevalecem em qualquer caso sobre as disposições deste Regulamento, podendo a Concessionária disciplinar procedimentos comerciais específicos, de forma complementar, e aplicar suas disposições quando da edição deste Regulamento.

CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA

Art. 2º. As entidades responsáveis pelos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário na Microrregião são:

I – Poder Concedente: o Estado de Sergipe, atuando especificamente na condição de representante da Microrregião, mandatado para organizar e gerir a prestação dos serviços *upstream*, conforme os termos dos Instrumentos de Gestão Associada;

II – DESO: Companhia de Saneamento de Sergipe, sociedade de economia mista criada pelo Decreto-Lei nº 109/1969, com alterações do Decreto-Lei nº 268/1970, à qual foi delegada, por meio de Contrato de Produção de Água, a prestação dos serviços *upstream*, abrangendo as atividades, infraestruturas e instalações necessárias à execução dos serviços de captação, adução, tratamento, reservação de água bruta e adução de água tratada até os pontos de entrega (localidades em que a DESO entregará à Concessionária a água tratada, nos termos definidos no Contrato de Interdependência), e a execução dos investimentos relacionados, em regime de prestação regionalizada, com unicidade de regulação e compatibilidade de planejamento para áreas da Microrregião definidas no Contrato de Concessão.

III – Concessionária/Prestador: sociedade de propósito específico constituída pelo adjudicatário vencedor da Concorrência Pública Internacional nº 01/2024 para execução dos serviços objeto do Contrato de Concessão, os quais se referem ao conjunto não concorrencial de atividades relativas:

a) à produção de água: serviço público que abrange a totalidade das atividades, infraestruturas e instalações necessárias à produção de água, desde a captação até a saída da estação de tratamento de água bruta, a ser realizado pela Concessionária nas áreas não operadas pela DESO, dentro da Área da Concessão;

b) ao abastecimento de água: serviço público que abrange a totalidade das atividades, infraestruturas e instalações necessárias ao abastecimento público de água, desde a saída da estação de tratamento de água até as ligações prediais e os seus instrumentos de medição, a ser realizado com exclusividade pela Concessionária em toda a Área da Concessão;

c) ao esgotamento sanitário: serviço público que abrange as atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente, a ser realizado com exclusividade pela Concessionária em toda a Área da Concessão, e

d) ao faturamento, à cobrança e à arrecadação de valores, ao monitoramento operacional dos serviços, à aplicação de sanções e demais atividades relacionadas à prestação dos serviços,

nos termos deste Regulamento, da legislação aplicável e do Contrato de Concessão.

IV – SAAE: Serviços Autônomos de Água e Esgoto, autarquias municipais prestadoras dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Carmópolis e nas sedes dos Municípios de Estância e São Cristóvão, até a celebração do termo de transferência do sistema à Concessionária, conforme prazos e condições previstos no Contrato de Concessão.

V – Agência Reguladora ou AGRESE: a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe – AGRESE, criada pela Lei Estadual nº 6.661/2009, com competência para regular, controlar e fiscalizar a prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

Art. 3º Para a delimitação e definição das competências, deverão ser consultadas e aplicadas as previsões do Contrato de Concessão, do Contrato de Produção de Água, dos Instrumentos de Gestão Associada e do Contrato de Interdependência, seus anexos e, quando houver, seus aditivos vigentes, observadas as regras de interpretação previstas em tais instrumentos jurídicos em caso de divergências.

CAPÍTULO III DAS DEFINIÇÕES

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

I - ABNT: Associação Brasileira de normas técnicas;

II - Agência Reguladora ou AGRESE: conforme definido no Art. 2º, inciso V, deste Regulamento.

III - Água bruta: água da forma como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento e que, quando captada pela DESO nos termos do Contrato de Produção de Água, dos Instrumentos de Gestão Associada e do Contrato de Interdependência, somente será comercializada junto à Concessionária, em observância a tais instrumentos e às normas e regulamentação aplicáveis.

IV - Água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade, cuja competência de definição é da União, nos termos do art. 43, § 1º, da Lei nº 11.445/07, em observância aos parâmetros estabelecidos e publicados pelo Ministério da Saúde.

V - Água tratada: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la potável, nos termos de regulamentação específica.

VI - 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, que deverá ter rede hidráulica e reservatório distintos da rede de água proveniente do abastecimento público, conforme art. 49-A da Lei nº 11.445/2007.

VII - Aviso de débito: comunicado ao Usuário informando o valor do débito pendente em seu nome na forma do inciso XIX deste art. 4º.

VIII - Área da Concessão: área urbana das sedes municipais e respectivos distritos urbanos e povoados integrantes dos Municípios que compõem a Microrregião, conforme definidos neste Regulamento e identificados no Anexo IV do Contrato de Concessão, onde os serviços serão prestados pela Concessionária, nos termos contratados. A área urbana a ser considerada abrange toda a macrozona urbana, conforme delimitado nos Planos Diretores de cada Município que compõe a Microrregião, com exceção de Capela, e, na ausência do aludido plano, no definido

pela legislação municipal ou, por último, pelo IBGE.

IX - 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.

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

XI - Caixa de inspeção: dispositivo ligado ao coletor predial de esgoto, situado, sempre que possível, na calçada, e que possibilite à Concessionária a coleta do esgoto, a inspeção e/ou a desobstrução do coletor predial, considerado o ponto de coleta de esgoto.

XII - Caixa de proteção do hidrômetro: dispositivo para proteção do hidrômetro e do cavalete, conforme padrão da Concessionária.

XIII - Categoria ou categoria de consumo: critério de classificação do consumo de água de acordo com a utilização legal do imóvel, utilizado para o cálculo da tarifa dos serviços.

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

XV - Chafariz: equipamento provisório de abastecimento público de água instalado sob a responsabilidade do órgão público requerente para a oferta de água potável, sendo assim considerada aquela que não oferece riscos à saúde e atende ao padrão de potabilidade previsto na regulação federal, nos termos do art. 43, § 1º, da Lei n. 11.445/07, em observância aos parâmetros estabelecidos e publicados pelo Ministério da Saúde.

XVI - Ciclo de faturamento: período correspondente ao intervalo entre as leituras do hidrômetro ou estimativas de consumo, visando ao faturamento dos serviços, nos termos e prazos definidos neste Regulamento

XVII - Coleta de esgoto: recolhimento do efluente sanitário/despejo doméstico por meio de ligações à rede coletora ou veículos de coleta.

XVIII - Coletor ou coletor predial: trecho de tubulação compreendido entre a última caixa de inspeção geral interna e o coletor público (ou rede coletora).

XIX - Comunicação com o Usuário ou comunicação: forma de comunicação que, quando exigida, deve ser dirigida ao Usuário ou ao titular da ligação, transmitindo-lhe uma mensagem referente aos serviços, à notificação prévia, à suspensão dos serviços ou à notificação de irregularidade, sendo admitidas quaisquer uma das seguintes formas: (a) carta, notificação ou aviso dirigido ao Usuário ou titular da ligação; (b) comunicado na fatura dos serviços; (c) e-mail cadastrado pelo Usuário; (d) *WhatsApp* cadastrado pelo Usuário; (e) SMS cadastrado pelo Usuário; (f) ligação telefônica devidamente gravada, em número cadastrado pelo Usuário; (g) publicação em diário oficial; e (h) qualquer outro meio de comunicação, físico ou eletrônico, por meio do qual seja possível identificar o recebimento do comunicado pelo Usuário ou titular da ligação.

XX - Concessão: delegação da prestação regionalizada dos serviços na Área da Concessão, regida pelo Edital de Concorrência Pública Internacional nº 01/2024, pelo Contrato de Concessão, por seus respectivos anexos, eventuais aditivos, pela legislação e regulamentação indicadas nos aludidos instrumentos.

XXI - Concessionária ou Prestador: conforme definido no art. 2º, inciso III, deste Regulamento.

XXII - Conexão: obrigação de todo e qualquer Usuário de conectar toda edificação permanente urbana às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis, de acordo com o disposto no art. 45 da Lei Federal nº 11.445/2007, respeitadas as exigências técnicas da Concessionária e ressalvadas as disposições em contrário das normas do titular, da entidade de regulação e de meio ambiente, sendo vedado o local ser servido com qualquer fonte alternativa de água. Considera-se conexão factível, com viabilidade técnica e econômica de interligação, as economias situadas no raio de até 50 (cinquenta) metros da rede pública existente.

XXIII - Conjuntos habitacionais: empreendimento imobiliário de interesse social, com ou sem abertura de ruas, constituído para alienação de unidades habitacionais já edificadas pelo empreendedor, podendo ser autônomas ou organizadas em blocos, casas ou condomínios.

XXIV - Consumo: volume de água fornecido pela Concessionária e consumido pelo Usuário em determinado período de tempo.

XXV - Consumo estimado: consumo de água atribuído a um imóvel, a partir de critérios previamente estabelecidos, neste Regulamento e no seu Anexo II, para hipóteses específicas, a exemplo de (i) inviabilidade técnica de instalação ou manutenção do hidrômetro, devidamente atestada pela Concessionária, (ii) anormalidade no hidrômetro, (iii) impedimento comprovado de acesso ao hidrômetro, (iv) caso fortuito ou força maior, (v) ligações clandestinas, (vi) violação ou uso de artifícios ou irregularidades relacionadas aos equipamentos e às instalações de medição e (v) uso de fontes alternativas e soluções individuais, nos termos previstos neste Regulamento.

XXVI - Consumo excedente: consumo de água que excede em 100% a média do consumo faturado nos últimos 12 (doze) medições.

XXVII - Consumo mínimo: menor volume de água atribuído a uma Economia dentro da sua categoria de consumo, considerado como base mínima para o faturamento, definido pela Concessionária, nos termos do Contrato de Concessão, a ser faturado independentemente do uso parcial ou total desse mesmo volume.

XXVIII - Contrato de Concessão: instrumento jurídico celebrado entre o Estado de Sergipe, atuando especificamente na condição de representante da Microrregião, mandatado para organizar, gerir, conceder e licitar a prestação regionalizada dos serviços na Área da Concessão, conforme os termos dos Instrumentos de Gestão Associada, e a Concessionária, com a interveniência-anuência da AGRESE, tendo por objeto a concessão da prestação regionalizada dos Serviços, na Área da Concessão, sendo dele parte integrante seus anexos e eventuais aditivos que venham a ser firmados.

XXIX - Contrato de Interdependência: instrumento jurídico celebrado entre a Concessionária e a DESO, com a interveniência-anuência da AGRESE e do Poder Concedente, que tem por objeto dispor sobre o fornecimento de água tratada pela DESO exclusivamente à Concessionária, nos termos do art. 12 da Lei Federal nº 11.445/2007.

XXX - Contrato de Produção de Água: instrumento jurídico celebrado entre o Poder Concedente e a DESO, com anuência da AGRESE, cujo objeto consiste na prestação, pela DESO, do serviço público de produção de água, nos termos do art. 10-A, §2º, da Lei Federal nº 11.445/2007.

XXXI - Demanda: volume de água necessário para o atendimento do consumo para fins de abastecimento público de determinado Usuário.

XXXII - DESO: conforme definido no art. 2º, inciso II, deste Regulamento.

XXXIII - Despejo doméstico: efluente líquido proveniente do uso da água para fins hidrossanitários, com característica físico-química tipicamente residencial, excluídas as águas pluviais e industriais.

XXXIV - Despejo não doméstico: efluentes líquidos, não domésticos, que contenham substâncias que possam danificar ou interferir nos processos de depuração da estação de tratamento de esgoto; substâncias que possam causar incêndio ou explosão; substâncias orgânicas voláteis e semivoláteis prejudiciais ao sistema público de esgotos; substâncias que, por si ou por interação com outros efluentes, possam criar situações de risco à vida, à saúde e à segurança dos operadores e da população em geral, ou que prejudiquem o processo de tratamento de esgotos e o enquadramento do lodo gerado, dificultando a sua disposição final; resíduos sólidos; óleos e graxas (óleos minerais, óleos vegetais e gorduras animais, a exemplo de óleos utilizados em máquinas, equipamentos, veículos e em cozinha); águas de qualquer origem com a finalidade de diluir efluentes líquidos não domésticos; e águas pluviais, observados os termos e condições deste Regulamento e da legislação pertinente, que não poderão ser lançados nas redes públicas de esgotamento sanitário sem prévio tratamento, bem como prévia e expressa autorização da Concessionária, sob pena de aplicação das sanções previstas no Anexo I– Irregularidades e Multas, constante deste Regulamento.

XXXV - Desperdício de água: perda de água decorrente de vazamento na instalação predial, funcionamento incorreto de equipamentos ou por conduta inadequada do Usuário.

XXXVI - Despejo pluvial ou efluente pluvial: efluente líquido proveniente de precipitações atmosféricas e que não se enquadra como esgoto/despejo doméstico, cujas redes, galerias e sistemas devem ser instalados e mantidos pelos Municípios.

XXXVII - Economia: todo imóvel ou subdivisão de um imóvel, edificado ou em edificação, tais como moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos, hortas e similares, com ocupação independente das demais, identificados em função da finalidade da sua ocupação legal, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias, para fins de fornecimento de água, coleta de esgoto e cobrança das respectivas tarifas e serviços complementares, conforme definições e especificações previstas no Anexo II a este Regulamento.

XXXVIII - Empreendimento privado: prédios, edifícios, condomínios e/ou quaisquer empreendimentos privados cujos acessos, ruas, calçadas e similares não sejam cedidos ao patrimônio público, permanecendo sob inteira responsabilidade do particular.

XXXIX - Estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto.

XL - Faixa de consumo ou faixa: intervalo de consumo por um determinado período, estabelecido para fins de faturamento de acordo com a estrutura tarifária em vigor.

XLI - Fatura: documento emitido pela Concessionária para cobrança pelos serviços prestados ao Usuário.

XLII - Fonte alternativa de abastecimento: fonte de suprimento de água não proveniente do sistema público de abastecimento de água, sendo somente admitida na Área da Concessão diante da indisponibilidade do serviço de abastecimento de água, observadas as normas editadas pela entidade reguladora e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos, nos termos do art. 45, § 1º, da Lei nº 11.445/2007, sujeita à cobrança nos termos deste Regulamento, sendo autorizado à Concessionária encerrar poços e fontes alternativas de água localizados na Área da Concessão ou extinguir contratos de reuso celebrados sem a anuência da Concessionária, onde houver sistema público de abastecimento de água disponível ou quando tais poços e fontes estiverem em desacordo com a legislação aplicável, cabendo à Concessionária diligenciar junto ao Poder Concedente para que este exerça o poder de polícia necessário.

XLIII - Grandes consumidores: Economia que, devido ao seu padrão de consumo, pode firmar

contratos de prestação de serviço específicos com a Concessionária.

XLIV - Greide: perfil longitudinal do eixo central de uma via.

XLV - Hidrante: equipamento instalado na rede de distribuição de água, nos logradouros urbanos, operados pelos órgãos competentes e destinado exclusivamente à tomada de água para combate a incêndios e abastecimentos emergenciais, assim entendido como aqueles determinados por autoridade pública competente.

XLVI - Hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a um imóvel.

XLVII - Hidrômetro individual: equipamento de medição de consumo de água, instalado em unidades residenciais, comerciais, industriais e públicas.

XLVIII - Hidrômetro totalizador: equipamento de medição de consumo de água, instalado no ponto de entrada de um condomínio com várias economias, com ou sem medição individualizada.

XLIX - INMETRO: Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia.

L - 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.

LI - Instalação interna: conjunto de tubulações, conexões, aparelhos e equipamentos localizados dentro das edificações, após o hidrômetro ou, quando não houver hidrômetro instalado, após o ponto de entrega de água e/ou de coleta de esgoto pela Concessionária, de responsabilidade do Usuário, destinado ao abastecimento interno de água e/ou esgotamento sanitário interno conectado à rede de distribuição de água e/ou à rede coletora de esgoto.

LII - Instrumentos de Gestão Associada ou Convênio de Cooperação: instrumento jurídico que constituiu a gestão associada, celebrado entre a Microrregião e o Poder Concedente, cujo objeto compreende: (i) a atribuição, ao Poder Concedente, das funções de organização, gerenciamento e gestão contratual da prestação regionalizada dos serviços; e (ii) atribui à Agência Reguladora as funções de regulação e fiscalização do Contrato de Concessão e da prestação regionalizada dos serviços, inclusive no que diz respeito à regulação tarifária.

LIII - Lacre: dispositivo destinado a garantir a integridade e inviolabilidade do hidrômetro, e para definir o status da ligação de água.

LIV - Ligação predial de água: trecho do ramal de água compreendido entre o hidrômetro individual ou, quando se aplicar, do hidrômetro totalizador, e a rede pública de distribuição de água.

LV - Ligação predial de esgotos: trecho do coletor predial/ramal de esgoto compreendido entre o limite do terreno e o coletor/rede pública coletora de esgoto.

LVI - Ligação clandestina: conexão de instalação predial à rede de distribuição de água e/ou coletora de esgoto executada sem autorização da Concessionária e/ou em desconformidade com os padrões técnicos exigidos.

LVII - Ligação provisória: ligação de água ou esgoto, executada exclusivamente pela Concessionária, a ser utilizada por tempo determinado.

LVIII - Loteamento: subdivisão de gleba em lotes destinados à edificação, com abertura de novas vias de circulação, de logradouros públicos ou prolongamento, modificação ou ampliação das vias existentes, conforme prevê a Lei nº 6.766/1979.

LIX - Macromedidor de água: equipamento de medição de vazão de água, instalado na rede de abastecimento, com o objetivo de controle operacional, redução de perdas ou transferência de custódia entre a DESO e a Concessionária.

LX - Manual do Cliente: manual disponibilizado pela Concessionária aos Usuários, contendo informações básicas e sumarizadas acerca da prestação de serviços, dos direitos e deveres dos Usuários e da Concessionária e do atendimento aos Usuários, que não substitui nem prevalece sobre os termos e disposições do Contrato de Concessão e deste Regulamento.

LXI - Matrícula: registro de cada ligação e/ou economia nos cadastros da Concessionária.

LXII - Medidor: aparelho, inclusive hidrômetro, destinado a medir, indicar, totalizar e registrar, cumulativamente e continuamente o volume de esgoto coletado ou de água tratada, que o atravessa, fornecido por meio de ligação a uma Economia.

LXIII - Microrregião: Microrregião de Água e Esgoto de Sergipe - MAES, instituída pela Lei Complementar Estadual nº 398/2023.

LXIV - Normas técnicas: normas da ABNT aplicáveis a cada caso, em suas versões mais recentes. Para quaisquer serviços não cobertos pelas normas técnicas nacionais se faz necessário considerar os critérios e parâmetros indicados em normas internacionais ou bibliografia especializada, que deverão ser autorizadas para uso pelo órgão regulador. Na hipótese de não haver norma técnica aplicável, nacional ou internacional, a Concessionária poderá aplicar as soluções de sua *expertise*, garantida a aderência ao Plano Diretor do Município envolvido e, conforme aplicável, o atendimento aos indicadores de desempenho do Contrato de Concessão, bem como da devida aprovação do órgão regulador.

LXV – Multa, penalidade ou sanção: ação administrativa e/ou punição pecuniária aplicada pela Concessionária aos infratores pela inobservância do previsto na lei, no Contrato de Concessão e neste Regulamento, a exemplo do inadimplemento do pagamento das faturas e do cometimento de irregularidades, definidas no Contrato de Concessão e neste Regulamento na forma da Anexo I – Tabela de Irregularidades e Multas.

LXVI - Municípios: todos os municípios identificados no Anexo IV do Contrato de Concessão, que compõem, no momento de assinatura do Contrato de Concessão, a Microrregião, com exceção de Capela.

LXVII - Ligação intradomiciliar de água: trecho do ramal de água compreendido entre o hidrômetro individual e a extremidade a montante do alimentador predial.

LXVIII - Ligação intradomiciliar de esgoto: trecho do coletor predial/ramal de esgoto compreendido entre a extremidade a jusante do coletor predial e a caixa de inspeção/tubo de inspeção e limpeza pública, obrigatoriamente com a presença de caixa de gordura anterior à caixa de inspeção, sem a presença de conexão com fossa e/ou águas pluviais.

LXIX - Plano de Diretor: documento que congrega o plano de obras, cronograma e respectivos investimentos a serem desenvolvidos pela Concessionária na Área da Concessão para a ampliação e melhoria dos sistemas de água e esgoto e atingimento das metas assumidas, nos termos previstos no Contrato de Concessão.

LXX - Plano Municipal de Saneamento Básico – PMSB ou Plano de Saneamento: plano cuja competência para elaboração é do Município e que estabelece o planejamento dos serviços públicos de saneamento, nos termos do art. 19 e seguintes da Lei Federal 11.445/2007.

LXXI - Poder Concedente - conforme definido no art. 2º, inciso I, deste Regulamento.

LXXII – Ponto de Entrega de Água: é o ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações internas do usuário, caracterizando-se como limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

LXXIII – Ponto de Coleta de Esgotos: é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações internas do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

LXXIV - Povoado: localidade identificada como tal no “Anexo IV - Área da Concessão” ao Contrato de Concessão, observado o disposto no Contrato de Concessão acerca de alterações da Área da Concessão em razão da transformação de áreas rurais em urbanas e da inclusão de novos povoados não contemplados originalmente.

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

LXXVI - Rede condominial de água: rede de distribuição de água implantada nas áreas privativas, a partir do macromedidor, instalado na entrada de condomínios.

LXXVII - Ramal predial de água: trecho de tubulação compreendido entre rede de distribuição de água e a extremidade a montante do alimentador predial.

LXXVIII – Ramal predial de esgoto: trecho de tubulação compreendido entre a rede de coleta de esgoto e o ponto de coleta de esgoto;

LXXIX - Rateio: é a divisão proporcional entre os Usuários sobre a diferença entre o volume registrado no hidrômetro totalizador e a soma dos volumes registrados nos hidrômetros individuais das ligações individualizadas.

LXXX - Rede pública de abastecimento de água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema de abastecimento de água da Concessionária.

LXXXI - Rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento, sendo parte integrante do sistema de coleta de esgotos da Concessionária.

LXXXII - Registro: peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações.

LXXXIII - Religação: procedimento efetuado pela Concessionária, gratuito ou oneroso, conforme termos e condições previstos neste Regulamento, que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a Economia.

LXXXIV - Reservatório inferior: reservatório particular de uso obrigatório para edificações com três ou mais pavimentos, localizado entre o alimentador predial e o pavimento térreo, destinado a armazenar água potável com capacidade mínima para atender a 48h (quarenta e oito horas) de consumo.

LXXXV - Reservatório particular: componente do sistema predial de água, destinado a armazenar água potável e preservar o padrão de potabilidade, com volume obrigatório de, no mínimo, o necessário para 72h (setenta e duas horas) de consumo normal na respectiva edificação, sem considerar o volume de água para combate a incêndio, o qual poderá ser atendido em edificações com três ou mais pavimentos pelo somatório dos volumes dos reservatórios superior e inferior.

LXXXVI - Reservatório público: elemento do sistema de abastecimento de água destinado a fornecer água à rede de distribuição, regularizar as variações entre as vazões de adução e de distribuição e condicionar as pressões na rede de distribuição.

LXXXVII - Reservatório superior: componente das instalações internas, reservatório particular de uso obrigatório, localizado em posição superior ao último pavimento da edificação, destinado ao armazenamento de água potável, com capacidade mínima equivalente a 24h (vinte e quatro horas) de consumo e, ainda, para atender às exigências do Corpo de Bombeiros para eventos de incêndio, quando em sistema conjugado com reservatório inferior.

LXXXVIII - Serviços: os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme definidos por este Regulamento e disciplinados pelo Contrato de Concessão.

LXXXIX - Serviços complementares: serviços auxiliares, complementares e correlatos aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a serem prestados pela Concessionária sob a regulação e fiscalização da AGRESE, nos termos do Contrato de Concessão e deste Regulamento.

XC - Serviços Autônomos de Água e Esgoto (SAAE): conforme definido no art. 2º, inciso IV, deste Regulamento.

XCI – Serviços *upstream*: correspondem ao conjunto de atividades, infraestruturas e instalações necessárias à execução dos serviços de captação de água bruta, adução de água bruta e tratamento de água bruta, bem como a execução dos investimentos, em regime de prestação regionalizada, com unicidade de regulação e compatibilidade de planejamento para áreas da Microrregião definidas no Contrato de Concessão, Contrato de Produção de Água e do Contrato de Interdependência, assim como a realização dos investimentos necessários à ampliação, conservação e manutenção do sistema *upstream*, compreendendo a reservação, a captação, a adução e o tratamento de água bruta, cuja comercialização somente poderá ser feita para a Concessionária, nos termos do Contrato de Concessão.

XCII - Serviço público de abastecimento de água: corresponde à disponibilização ou efetiva distribuição de água mediante ligação predial, incluídos eventuais instrumentos de medição, bem como, quando vinculadas a essa finalidade, as seguintes atividades: reservação de água bruta; captação de água bruta; adução de água bruta; tratamento de água bruta; adução de água tratada e reservação de água tratada, observados os limites de responsabilidade entre a DESO e a Concessionária, nos termos do Contrato de Concessão, do Contrato de Produção de Água, dos Instrumentos de Gestão Associada e do Contrato de Interdependência, seus anexos e, quando houver, seus aditivos vigentes, observadas as regras de interpretação previstas em tais instrumentos jurídicos em caso de divergências.

XCIII- Serviço público de esgotamento sanitário: aqueles constituídos pela disponibilidade de 1 (uma) ou mais das seguintes atividades: coleta, incluída ligação predial, dos esgotos sanitários; transporte dos esgotos sanitários; tratamento dos esgotos sanitários; disposição final dos esgotos sanitários e dos lodos originários da operação de unidades de tratamento coletivas ou individuais de forma ambientalmente adequada.

XCIV - Soluções individuais: soluções individuais para afastamento e destinação final dos esgotos sanitários (a exemplo das fossas sépticas), exclusivamente para efluentes que tenham característica doméstica, observadas ainda as normas editadas pela entidade reguladora e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos, somente admitidas na Área da Concessão na ausência de redes públicas de saneamento básico ou na hipótese de inviabilidade técnica de conexão à rede pública, devidamente atestada pela Concessionária, observado que a manutenção e a operação dessas soluções, de acordo com a legislação, as normas técnicas aplicáveis e o Contrato de Concessão, são de integral responsabilidade do possuidor do imóvel em que a solução esteja instalada, podendo a Concessionária ser contratada pelos Usuários para a prestação dos serviços complementares de limpeza do lodo acumulado no período entre as limpezas, conforme Tabela de Serviços Complementares.

XCV - Suspensão do fornecimento do serviço de abastecimento de água e de esgotamento sanitário: corte, interrupção ou suspensão temporária dos Serviços (fornecimento de água ou

coleta do esgoto sanitário) de imóvel nos casos previstos na legislação aplicável, no Contrato de Concessão e neste Regulamento, ou em razão de caso fortuito ou força maior.

XCVI - Tabela de Serviços Complementares: Tabela com a indicação dos serviços complementares prestados pela Concessionária e definição de seus respectivos valores homologados pela AGRESE, que serão reajustados nos termos dos reajustes tarifários.

XCVII - Tabela de Irregularidades e Multas: Anexo I a este Regulamento, com a indicação dos valores das sanções pecuniárias relativas ao descumprimento das normas atinentes aos serviços.

XCVIII - Tarifa: valores pecuniários devidos pelos Usuários à Concessionária em contrapartida à prestação regionalizada dos serviços, bem como sua disponibilidade, calculado por faixas de consumo e por categorias de uso, em conformidade com a estrutura tarifária prevista no Contrato de Concessão, sujeita a reajustes e revisões também disciplinados no Contrato de Concessão.

XCIX - Tarifa de disponibilidade: valor fixo cobrado por Economia, em razão da disponibilidade das redes públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a ser cobrada dos Usuários que não tenham se conectado à rede pública disponível e/ou que façam uso indevido de fontes alternativas de água ou soluções individuais de esgoto ou que tiverem os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário suspensos em razão do cometimento de irregularidades ou de inadimplência.

C - Tarifa de disponibilidade do serviço de abastecimento de água: valor correspondente à tarifa mínima não medida prevista na estrutura tarifária vigente por Economia.

CI - Tarifa de disponibilidade do serviço de esgotamento sanitário: valor correspondente a 120% (cento e vinte por cento) sobre o volume faturado de água por Economia.

CII - Tarifa mínima não medida: valor mínimo a ser cobrado pela utilização ou disponibilização dos serviços estabelecido na estrutura tarifária vigente da Concessionária, conforme cada categoria, ainda que a edificação não esteja conectada à rede pública.

CIII - Tarifa social: tarifa cobrada pelos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados a grupos familiares de baixa renda que se enquadrem na categoria residencial social, observadas as diretrizes previstas na Lei nº 14.898/2024, a regulamentação da AGRESE e os termos e condições do Contrato de Concessão, respeitado o seu equilíbrio econômico-financeiro.

CIV - Usuário: pessoa física ou jurídica enquadráveis nas tipologias e categorias previstas na estrutura tarifária vigente e neste Regulamento, para quem a Concessionária disponibiliza e/ou presta os serviços e os serviços complementares, nos termos da legislação e do Contrato de Concessão.

CV - Volume faturado: é o volume cobrado pelos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

CAPÍTULO IV

DA CONTRATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 5º. A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário se dará mediante a formalização de contrato de prestação de serviços, pelos meios físico ou digital, a critério da Concessionária, responsabilizando-se o Usuário pelo pagamento das tarifas correspondentes à disponibilização e/ou utilização dos serviços, bem como pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes e a Concessionária por prover a oferta dos serviços aos Usuários em condições adequadas, nos termos da lei e demais normas aplicáveis, do Contrato de Concessão e deste Regulamento.

§ 1º Os contratos de prestação de serviços indicarão o titular da ligação, a ligação e a(s) Economia(s) a ela vinculada(s), bem como a(s) respectiva(s) categoria(s) de consumo.

§ 2º Os contratos de prestação de serviços serão padronizados, terão prazo de vigência indeterminado e serão encerrados após a emissão do termo de quitação, pela Concessionária, a pedido do titular da ligação.

Art. 6º. A ausência de contrato de prestação de serviços não afasta o dever de conexão do proprietário ou possuidor da Economia às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis e de pagar as tarifas pela sua disponibilização, nos termos do art. 30 e 45 da Lei nº 11.445/07, deste Regulamento e do Contrato de Concessão, bem como de cumprir as demais obrigações pertinentes.

Art. 7º. O encerramento da relação contratual entre a Concessionária e o Usuário poderá ser efetuado segundo as seguintes características e condições:

I - por ação do Usuário, mediante pedido de desligamento da Economia, desde que o imóvel deixe de ser habitado e observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de adesão e/ou nos contratos específicos, bem como as obrigações relativas à cobrança por disponibilidade nos termos deste Regulamento, conforme o caso; e

II - por ação da Concessionária, quando as práticas realizadas pelo Usuário forem constatadas e caracterizadas como infração nos termos deste Regulamento e do Contrato de Concessão, sem prejuízo da aplicação de penalidades e/ou da suspensão do fornecimento dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, definidas e previstas neste Regulamento.

§ 1º Em ambos os casos, a condição de Economia desativada deverá constar do cadastro, até que seja restabelecido o fornecimento em decorrência da formulação de novo pedido de ligação.

§ 2º Sem prejuízo do encerramento contratual, quando disponibilizada rede pública de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, o Usuário estará sujeito ao pagamento de tarifa de disponibilidade, nos termos previstos no *caput* do art. 45 da Lei nº 11.445/07.

§ 3º Encerrado o contrato de prestação de serviços, a Concessionária poderá retirar os equipamentos da ligação à rede de abastecimento de água (inclusive, mas não exclusivamente, o hidrômetro) e à rede coletora de esgoto, podendo ainda realizar o seu tamponamento.

Art. 8º. É facultado à Concessionária, a seu exclusivo critério, firmar contratos específicos nas seguintes hipóteses:

I - para atendimento a grandes consumidores, mediante celebração de contratos de prestação de serviços com tarifas e condições diferenciadas, nos termos do art. 41 da Lei nº 11.445/2007.

II - quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, a Concessionária fizer investimento específico, não previsto ou que representem uma antecipação de investimentos em relação ao previsto no Plano Diretor;

III - para estabelecer as responsabilidades e critérios de rateio nos casos de medição individualizada em condomínio, nos termos do art. 80, inciso IV, deste Regulamento;

IV - quando o Usuário tiver que participar, financeiramente ou mediante intervenções, da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de distribuição água e/ou de coleta de esgoto para o atendimento de seu pedido de ligação, no caso do art. 19 e seguintes deste Regulamento;

V - sempre que necessário para reger a prestação de serviços complementares;

VI - caso a Concessionária assim opte, para prestação de serviços de manutenção e operação de estações privadas de tratamento de esgoto;

VII - quando houver inviabilidade técnica para a instalação do hidrômetro, atestada pela Concessionária, hipótese em que poderá ser acordado entre a Concessionária e o Usuário o critério de aferição de consumo estimado mensal, nos termos do art. 82, § 9º, deste Regulamento;

VIII - na hipótese de ligação provisória prevista no art. 38 deste Regulamento;

IX - quando, nos termos e condições do art. 76 deste Regulamento, os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados *in natura* na rede de esgotos;

X - para explorar, nos termos do Contrato de Concessão, fontes de receitas alternativas, acessórias ou de projetos associados à concessão, por meio das seguintes atividades ou de outras que venham a ser previamente aprovadas pela AGRESE: tratamento de efluentes provenientes de caminhões tanque (chorume de aterros, fossas etc.), abastecimento de caminhão pipa, coleta e tratamento de efluentes com características diversas do esgoto doméstico, publicidade via faturas de água e esgoto, inclusive por meio do envio de encartes junto às faturas de água e esgoto, participação e/ou desenvolvimento de projetos de geração de energia elétrica e de efficientização de consumo; venda de água de reuso, venda de lodo proveniente dos processos de tratamento, venda de biogás, venda de créditos de carbono;

XI - para o fornecimento de água bruta, na hipótese do art. 30, § 4º, deste Regulamento;

XII - para atender a necessidades específicas de fundações e entidades filantrópicas, sem fins lucrativos, desde que se destinem a funções sociais e/ou públicas e que detenham declaração de utilidade pública; e

XIII - sempre que necessário para atender necessidades de consumo específicas, desde que em comum acordo entre a Concessionária e o Usuário e observado o princípio da isonomia.

§ 1º Os modelos de contratos para os casos dos incisos I a XIII serão remetidos pela Concessionária à AGRESE para ciência.

§ 2º O contrato específico para os casos previstos no inciso X terá por objeto serviços adicionais e, portanto, estão sujeitos à livre negociação entre a Concessionária e o Usuário, observadas as regras previstas no Contrato de Concessão para exploração de receitas adicionais.

§ 3º É vedada a comercialização de água bruta a clientes finais pela DESO ou qualquer outra pessoa jurídica ou entidade distinta da Concessionária, podendo ser fornecida apenas para a Concessionária, nos termos do Contrato de Produção de Água e do Contrato de Interdependência, em observância às normas e regulamentações aplicáveis e ao disposto no Art. 8º, XI.

Art. 9º. O contrato específico de prestação de serviços deverá conter, sem prejuízo de outras, cláusulas que digam respeito a:

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

II - previsão de volume de água fornecida e/ou de volume de esgoto coletado, conforme aplicável;

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

IV - data de início da prestação dos serviços e o prazo de vigência;

V - critérios de rescisão;

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

§ 1º Nas hipóteses do art. 8º, II e IV, sem prejuízo de outras em que a Concessionária assuma a realização de investimento específico mediante acordo com o Usuário, o contrato deve dispor sobre as condições, formas e prazos para a execução do escopo acordado e para o ressarcimento, pelo usuário, do ônus relativo ao investimento, realizado pela Concessionária.

§ 2º O prazo de vigência dos contratos específicos deve ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes, bem como o Contrato de Concessão.

CAPÍTULO V

DOS LOTEAMENTOS, CONJUNTOS HABITACIONAIS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 10 Para a implantação ou ampliação de loteamentos, condomínios, conjuntos habitacionais, ruas particulares, bem como de empreendimentos comerciais, industriais e públicos com consumo de água projetado superior a 50m³ (cinquenta metros cúbicos) por mês, a Concessionária somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário após análise prévia de sua viabilidade, a ser realizada mediante solicitação do empreendedor interessado e no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados do recebimento da solicitação, que deverá ser formulada de acordo com diretrizes estabelecidas nas normas, manuais e especificações disponibilizadas pela Concessionária.

Art. 11. Não constatada a viabilidade, a Concessionária comunicará tal situação ao empreendedor interessado, informando, conforme aplicável, as condições necessárias para a efetivação do atendimento e a possibilidade de sua implementação a partir de solução a ser negociada e disciplinada em contrato específico a ser firmado entre o empreendedor interessado e a Concessionária.

Parágrafo único. Quando as instalações se destinarem a atender outras áreas além daquelas pertencentes ao empreendedor interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre todos os beneficiados.

Art. 12. Constatada a viabilidade, a Concessionária deverá fornecer as diretrizes para a implantação do sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento.

§ 1º É facultado à Concessionária estabelecer a documentação necessária para a emissão dos atestados de viabilidade de água e esgoto, podendo também fixar o prazo de validade dos documentos fornecidos ao interessado.

§ 2º Expirado o prazo de validade, a Concessionária poderá exigir a atualização ou a rerepresentação da documentação, conforme suas normas internas.

Art. 13. Os loteamentos, conjuntos habitacionais e demais empreendimentos que envolvam o parcelamento de imóvel urbano em lotes, com abertura de novas vias públicas e implantação de infraestrutura básica, cujas áreas destinadas às vias públicas sejam cedidas ao poder público, deverão apresentar, após a emissão do atestado de viabilidade técnica, os projetos de implantação ou ampliação dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do empreendimento.

§ 1º A Concessionária terá o prazo de 90 (noventa) dias úteis para realizar a análise de viabilidade do projeto, conforme o caso, autorizar o início da execução das obras ou indicar as adaptações necessárias.

§ 2º A Concessionária não aprovará projetos de implantação ou ampliação dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário que estejam em desacordo com as normas, manuais e especificações disponibilizadas, com as normas técnicas vigentes ou com as diretrizes estabelecidas na forma do art. 12 acima.

§ 3º A implantação e ampliação dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário do empreendimento serão de responsabilidade do interessado, inclusive quanto aos respectivos custos, incluindo as obras de interligação ao sistema público, devendo ser executadas sob a fiscalização da Concessionária, sob pena de não serem interligadas às redes públicas de água e/ou esgoto.

§ 4º A transferência dos sistemas será formalizada por meio de instrumento próprio, após a emissão do termo de recebimento definitivo das obras pela Concessionária, estando condicionada à aprovação da documentação do empreendimento, inclusive do respectivo cadastro técnico, bem como à realização de testes preliminares, pré-operação, a fim de comprovar a funcionalidade dos sistemas e o atendimento aos padrões de eficiência técnica e operacional estabelecidos pela Concessionária.

§5º Após a emissão do termo de cessão, nos termos do caput deste artigo, o empreendedor será responsável pela solidez e segurança do trabalho, assim como em razão dos materiais e do solo, em relação à obra executada, pelo prazo de 05 (cinco) anos, na forma do art. 618 do Código Civil.

Art. 14. A operação e a manutenção das redes internas e das instalações hidrossanitárias de água e esgoto, bem como das redes internas de condomínios verticais e horizontais e/ou outros empreendimentos privados, são de inteira responsabilidade do condomínio, dos proprietários ou possuidores dos imóveis, conforme aplicável.

Parágrafo único. A responsabilidade da Concessionária em relação às instalações internas de condomínios ou edificações com sistema de medição individualizada limita-se exclusivamente à leitura dos hidrômetros individuais, corte e religação.

Art. 15. Caso venha a identificar irregularidades nas obras executadas por empreendedores, a Concessionária poderá requerer, por meio de pleito tecnicamente fundamentado, submetido à apreciação e à decisão da AGRESE, a mitigação dos indicadores de desempenho, bem como das demais obrigações previstas no Contrato de Concessão, até a incorporação, ao sistema, das redes distribuidoras de água, redes coletoras de esgoto e respectivas estações de tratamento localizadas nos loteamentos.

§1º Na hipótese prevista no caput deste artigo, a Concessionária, a seu critério e conveniência, poderá assumir a operação das redes distribuidoras de água, redes coletoras de esgoto e respectivas estações de tratamento localizadas nos loteamentos, responsabilizando-se, às suas expensas, por efetuar as correções necessárias, bem como por prestar adequadamente os serviços.

§ 2º Se optar pela assunção da operação na forma do §1º deste artigo, a Concessionária fará jus ao ressarcimento, podendo se valer dos seguros e garantias de construção originalmente contratados pelos empreendedores para tal ressarcimento.

CAPÍTULO VI DOS HIDRANTES

Art. 16. As redes de distribuição de água devem dispor de hidrantes instalados conforme normas da ABNT e as normas para a instalação de hidrantes urbanos em pontos previamente definidos pelo Corpo de Bombeiros.

§ 1º Por solicitação do Corpo de Bombeiros, a Concessionária deve instalar hidrantes nas redes de distribuição existentes, às expensas do Poder Concedente.

§ 2º Podem ser requeridas a interligação e assunção de hidrantes pela Concessionária para instalação em áreas públicas, desde que a instalação seja autorizada e determinada por autoridade pública competente, em locais definidos em projeto aprovado pelo Corpo de Bombeiros.

§ 3º A ligação de água para suprimento de hidrantes na área interna ou externa do imóvel para casos de viabilidade ou extensão de rede por solicitação do Usuário, Corpo de Bombeiros ou guarnição credenciada, deve ser feita através de um ramal predial privativo, dotado de hidrômetro, mediante análise técnica da Concessionária, às expensas do solicitante.

Art. 17. O uso dos hidrantes é privativo da Concessionária e, em caso de emergência, do Corpo de Bombeiros.

§ 1º O Corpo de Bombeiros deve comunicar à Concessionária, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, as operações efetuadas com a utilização de hidrantes.

§ 2º O Corpo de Bombeiros deve informar anualmente a relação de hidrantes a serem instalados, cuja programação de instalação será definida pela Concessionária.

§ 3º A utilização indevida do hidrante acarretará ao infrator a multa, quando prevista no Anexo I – Tabela de Irregularidades e Multas.

§ 4º A Concessionária deve assegurar a disponibilidade de água nos hidrantes, cabendo ao Corpo de Bombeiros inspecionar com regularidade as suas condições de funcionamento e de comunicar à Concessionária qualquer indisponibilidade constatada.

CAPÍTULO VII DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 18. Será de responsabilidade da Concessionária a instalação do ramal predial de água e do coletor esgoto até o máximo de 20 (vinte) metros de extensão entre o ponto de entrega de água e/ou coleta de esgoto e a respectiva rede pública, sendo o excedente às expensas do usuário solicitante.

Art. 19. Para pedidos de ligação em locais situados a uma distância superior à prevista no art. 18 ou decorrentes da necessidade de implantação, substituição, execução, ampliação e/ou redimensionamento da rede pública, a Concessionária poderá executá-los mediante prévio pagamento das despesas respectivas pelo Usuário interessado, inclusive no tocante à liberação e à legalização fundiária das áreas necessárias à implantação e operação dos projetos e licenciamento ambiental, bem como custos com demolição e repavimentação, conforme valores estabelecidos pelo Anexo I, quando aplicável, ou contrato específico celebrado entre as partes, conforme previsto no art. 8º, inciso IV.

Parágrafo único. As obras e intervenções previstas neste artigo serão incorporadas à rede pública de água e esgoto, qualificando-se como bens reversíveis e devendo ser efetuado o devido registro patrimonial, sem que seja devido qualquer ressarcimento pela Concessionária ao interessado.

Art. 20. A execução de Obras de Aperfeiçoamento do Sistema, nos termos do Contrato de Concessão, será precedida do licenciamento da Prefeitura Municipal, ressalvadas as obras emergenciais e aquelas para as quais o licenciamento é dispensado pela legislação, as quais deverão observar normas e requisitos específicos da legislação municipal para casos dessa natureza, quando existir.

§ 1º O licenciamento da Prefeitura Municipal não substitui as demais licenças e autorizações previstas em lei.

§ 2º Quando houver substituição de rede de distribuição de água ou de coleta de esgoto, os ramais prediais existentes somente devem ser religados após a verificação da sua regularidade junto ao cadastro comercial da Concessionária.

Art. 21. Toda edificação permanente deve ser conectada às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis, de acordo com o disposto no art. 45 da Lei Federal nº 11.445/2007, respeitadas as exigências técnicas da Concessionária, sendo vedado que o local seja servido por qualquer fonte alternativa de água ou sistema individual de esgoto.

Art. 22. 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 à Concessionária, pelo proprietário ou Usuário devidamente autorizado e às suas expensas, por meio de formulário, físico ou digital, padronizado pela Concessionária.

§ 1º Recebido o pedido de ligação de água e/ou de esgoto pela Concessionária, esta cientificará ao Usuário de que o atendimento ao pedido do Usuário implica a:

I - obrigatoriedade de o Usuário:

a) apresentar, quando pessoa física, 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), e além destes, quando pessoa jurídica, documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e o respectivo Ato Constitutivo vigente;

b) apresentar documentação comprobatória da posse, da propriedade ou outro direito real sobre o imóvel, a exemplo de escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação; comodato ou cessão do imóvel; ou Certidão Cartorária de Posse Mansa e Pacífica;

c) aderir aos termos e condições dos serviços prestados pela Concessionária, conforme previstos no Contrato de Concessão e neste Regulamento e demais diretrizes e normas da Concessionária disponíveis para acesso no seu endereço eletrônico;

d) 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. 144;

e) instalar em locais apropriados de livre acesso, caixas ou cubículos destinados à instalação e à proteção de Hidrômetros, coleta de esgoto sanitário e outros aparelhos exigidos, conforme normas procedimentais a serem disponibilizadas pela Concessionária;

f) fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes.

II - eventual necessidade de o Usuário:

a) executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos da Concessionária;

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 Economia se localizar em área com restrições de ocupação;

d) participar financeiramente das despesas relativas às instalações necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, na forma das normas legais, regulamentares ou as que forem pactuadas;

e) submeter à aprovação da Concessionária projeto de extensão de rede pública de água ou de esgoto sanitário antes do início das obras, quando houver interesse do Usuário na sua execução mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado.

§ 2º As ligações poderão ser provisórias ou definitivas.

Art. 23. A Concessionária poderá condicionar a execução de ligação, religação, alterações contratuais e o redimensionamento da ligação para aumento de vazão ou a contratação de serviços especiais, à quitação de débitos anteriores do mesmo Usuário (e, nos casos de sucessão comercial, do Usuário anterior), pessoa física ou jurídica e/ou seus respectivos responsáveis legais, decorrentes da prestação de serviços e/ou de serviços complementares autorizados pelo Usuário para qualquer imóvel dentro Área da Concessão.

Art. 24. Cada Economia dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pela Concessionária, cabendo-lhe um só número de matrícula.

Art. 25. No ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto, o interessado deverá ser informado sobre os termos e condições da prestação de serviços, disponíveis no endereço eletrônico da Concessionária, cuja aceitação ficará formalmente caracterizada por ocasião da assinatura do contrato de adesão de ligação de água e/ou de esgoto.

Art. 26. 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, estadual ou federal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

Art. 27. Para domicílios situados em áreas de ocupação desordenada, sítios históricos ou com topografia desfavorável e que inviabilizem ou impossibilitem a aplicação de critérios técnicos na forma convencionada neste Regulamento, poderão ser adotados critérios e soluções especiais aplicáveis a cada caso específico, mediante aprovação da AGRESE e observados os termos do Contrato de Concessão e o direito ao reequilíbrio econômico-financeiro.

Art. 28. As ligações públicas de água e/ou de esgoto de chafarizes, banheiros, ou equipamentos localizados em praças e jardins serão efetuadas pela Concessionária, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Parágrafo único. As ligações previstas no caput deverão ser hidrometradas e o não pagamento das faturas respectivas ensejará a aplicação de penalidades e da suspensão dos serviços nos termos e condições previstos neste Regulamento.

Art. 29. Pontos comerciais especiais, assim entendidos como ponto comerciais fixos ou móveis, localizados em área de terceiros ou em áreas públicas (a exemplo de bancas de revistas, barracas, quiosques, trailers etc.) poderão ser ligados aos sistemas públicos de água e/ou esgoto mediante a apresentação da licença de localização/funcionamento para exercício da respectiva atividade econômica expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 30. A critério da Concessionária e quando as condições técnicas e operacionais permitirem este tipo de ligação, as ligações de água em povoados dentro da Área da Concessão poderão ser executadas a partir de adutoras e subadutoras.

§ 1º Ligações que dependam de implantação em terrenos de terceiros devem ter a respectiva

servidão de passagem legalmente estabelecida.

§ 2º Toda interligação em adutoras ou subadutoras deverá ser feita mediante redes auxiliares, cabendo ao interessado submeter o projeto à Concessionária para verificar a viabilidade do atendimento.

§ 3º As ligações em povoados dentro da Área da Concessão devem ser instaladas o mais próximo possível dos pontos de derivação dos ramais.

§ 4º A pedido do Usuário, a Concessionária poderá fornecer água bruta, exclusivamente para consumo não humano, por meio de contrato específico, no qual será estabelecida a responsabilidade do Usuário quanto aos riscos de sua utilização.

CAPÍTULO VIII DAS LIGAÇÕES PROVISÓRIAS

Art. 31. Consideram-se ligações provisórias as que se destinarem a canteiro de obras, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter provisório.

§ 1º Na hipótese em que haja inviabilidade técnica atestada pela Concessionária para execução de ligação provisória de esgotamento sanitário, o empreendimento deverá utilizar-se de soluções individuais submetendo-a previamente à análise da Concessionária.

§ 2º A reservação técnica será de exclusiva e integral responsabilidade dos solicitantes da ligação provisória, suficiente para atender a 72h (setenta e duas horas) de consumo, e, ainda, às exigências do Corpo de Bombeiros para eventos de incêndio.

Art. 32. O Usuário deve solicitar a ligação provisória com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias do início da sua utilização.

Art. 33. 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 no 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 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 Complementares.

Art. 34. As ligações provisórias de água serão hidrometradas, devendo o consumo ser cobrado pelo volume comprovado pelas medições realizadas.

Parágrafo único. Com exceção dos pedidos de ligação provisória destinada a obras de que trata o art.33, caput, a Concessionária 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.

Art. 35. Em ligações provisórias para construção, quando for o caso, o ramal predial deverá ser

dimensionado, de modo a viabilizar seu aproveitamento quando da ligação definitiva.

§ 1º No momento da ligação definitiva, a Concessionária verificará a adequação do dimensionamento e o estado de conservação do ramal.

§ 2º Antes de efetuada a ligação definitiva, deverá ser procedida, a cargo do Usuário, a desinfecção das instalações internas e a limpeza do reservatório, que deverá ser repetida a cada 6 (seis) meses, no mínimo.

§ 3º Para fins de ligação definitiva, o proprietário deverá informar à Concessionária a conclusão da construção para efeito de enquadramento na categoria tarifária correspondente.

Art. 36. Nos casos de reforma ou ampliação de imóvel já ligado às redes públicas de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, a Concessionária poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial de água e o mesmo coletor predial de esgoto existentes, desde que atendam adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação.

Parágrafo único. O proprietário ou construtor deverá solicitar, antes de iniciada a obra, a verificação da Concessionária acerca da adequação da categoria cadastrada às atividades de reforma ou ampliação a serem executadas.

Art. 37. O pedido de fechamento da ligação provisória deve ser providenciado pelo interessado junto à Concessionária em até 15 (quinze) dias da emissão do “Habite-se”.

Parágrafo único. Ultrapassado prazo previsto no caput deste artigo, a Concessionária procederá ao recadastro do imóvel nos termos do art. 105, sem prejuízo de restar configurada infração, sujeitando-se o Usuário às sanções previstas neste Regulamento e ao pagamento dos consumos apurados até a data da solicitação.

Art. 38. Os serviços prestados pela Concessionária referentes às ligações provisórias podem ser objeto de contrato especial, de acordo com o art. 8º deste Regulamento.

Art. 39. O consumo das ligações provisórias será acompanhado e, no caso de se constatar excesso em relação ao valor de consumo estimado, será extraída nova “conta de água e esgoto”, e o Usuário deverá recolher o valor correspondente ao novo consumo previsto.

Parágrafo único. Para efeito de aplicação de tarifas, o Usuário de ligação temporária é enquadrado na categoria comercial, exceto para eventos conduzidos por Usuários da categoria de consumo pública, que serão tarifados conforme a categoria pública.

CAPÍTULO IX DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 40. As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado à Concessionária 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. 41. Para que as solicitações de ligações definitivas de água possam ser atendidas, o interessado deverá preparar as instalações internas, incluindo a instalação e fixação das caixas de abrigo previstas no art. 22, §1º, I, “e” deste Regulamento, de acordo com os padrões da Concessionária, e efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

Parágrafo único. Após a conexão, a Concessionária não será responsável por restaurar a calçada, o passeio, o muro, revestimentos e/ou qualquer outra interface do imóvel com a rede pública, ao estado anterior à realização da conexão, cabendo-lhe tão somente o dever de cimentar/tamponar a área.

Art. 42. A instalação interna da ligação será projetada e realizada pelos Usuários de maneira compatível com o sistema de abastecimento de água e o sistema de esgotamento sanitário.

§ 1º Todos os trabalhos de instalação e de manutenção das instalações internas são de responsabilidade do Usuário.

§ 2º O Usuário é responsável por vazamentos de água e de esgoto nas instalações internas, devendo repará-los.

§ 3º Mesmo na hipótese de vazamento, o Usuário será responsável pelo pagamento das tarifas correspondentes aos serviços com base nos critérios de medição definidos no Contrato de Concessão e neste Regulamento.

§ 4º A Concessionária não será responsável por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do Usuário, ou de sua má utilização.

Art. 43. Qualquer equipamento ou obra da instalação interna que coloquem em risco os serviços deverão ser imediatamente retirados ou desfeitos, sob pena de suspensão dos serviços pela Concessionária, nos termos deste Regulamento.

§ 1º Constatada a situação prevista no *caput*, a Concessionária poderá ainda exigir a instalação de dispositivos corretivos, às expensas do Usuário.

§ 2º As instalações internas deverão evitar a ocorrência do retorno de água à rede de abastecimento de água.

Art. 44. Cada edificação ligada à rede deve possuir reservação necessária para 72h (setenta e duas horas) de consumo, e, adicionalmente, o necessário para atender às exigências do Corpo de Bombeiros para eventos de incêndio.

Art. 45. Constatado qualquer desrespeito às normas deste Regulamento quanto às instalações internas, a Concessionária poderá suspender os Serviços até a completa regularização, sem prejuízo de eventuais ações nas esferas administrativa e judicial e das sanções previstas neste Regulamento.

Art. 46. Para atendimento a grandes consumidores, os projetos das instalações deverão informar a previsão de consumo mensal de água e de vazão de esgoto.

Art. 47. Observando o disposto no art. 21, os Usuários que utilizam fossa séptica ou qualquer outro tipo de solução individual de esgotamento sanitário em locais atendidos pela rede coletora de esgoto deverão, às suas próprias expensas e de acordo com as normas técnicas e legislação aplicáveis, desativar a fossa séptica ou qualquer outro tipo de solução individual para conversão do sistema de esgotamento sanitário, devendo, ato contínuo, conectar-se à rede pública.

§1º Após o cumprimento de todos os trâmites formais exigidos para a ligação, a Concessionária procederá com a implantação do terminal de inspeção e limpeza (TIL) ou da caixa de inspeção pública à rede coletora de esgoto.

CAPÍTULO X

DAS REDES, RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E COLETORES PREDIAIS DE ESGOTO

Art. 48. As redes públicas de distribuição de água e os ramais prediais, bem como as redes coletoras públicas e os coletores prediais de esgoto integram os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, devendo ser executados e mantidos exclusivamente pela Concessionária, diretamente ou por meio de terceiros devidamente contratados e expressamente por ela autorizados.

Parágrafo único. É proibido o lançamento de águas pluviais na rede pública de esgotamento sanitário, devendo os sistemas prediais de esgoto serem totalmente separados dos sistemas de drenagem, conforme o princípio do separador absoluto e as normas técnicas aplicáveis, podendo a Concessionária realizar inspeções e aplicar penalidades em caso de descumprimento.

Art. 49. É vedado ao Usuário intervir no ramal predial de água ou no coletor predial de esgoto, ainda que com o intuito de melhorar suas condições de funcionamento.

§ 1º Havendo qualquer alteração no funcionamento dos ramais prediais de água ou dos coletores prediais de esgoto, o Usuário deverá solicitar à Concessionária as correções necessárias.

§ 2º Os danos causados por intervenções indevidas do Usuário nas redes públicas, nos ramais prediais de água e/ou nos coletores prediais de esgoto serão reparados pela Concessionária, integralmente às expensas do Usuário, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas em lei, neste Regulamento e no Contrato de Prestação de Serviços.

Art. 50. O abastecimento de água e o esgotamento sanitário de cada imóvel deverão ser realizados, respectivamente, por apenas um ramal predial de água e um coletor predial de esgoto, salvo nas hipóteses previstas neste Regulamento.

Parágrafo único. A critério da Concessionária, poderá ser autorizado o abastecimento de água e o esgotamento sanitário de um imóvel por mais de um ramal predial de água ou coletor predial de esgoto.

Art. 51. A Concessionária será responsável pela restauração dos pavimentos e passeios removidos em decorrência de intervenções nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. A Concessionária não será obrigada a repor ou restaurar peças de acabamento e/ou elementos de ornamentação, como, a título exemplificativo, revestimentos cerâmicos, pedras naturais ou mármore, após serviços realizados em passeios, calçadas ou áreas públicas ocupadas por particulares.

Art. 52. Nos projetos que contemplem a utilização de coletores condominiais de esgoto, estes deverão ser, obrigatoriamente, implantados sob as calçadas das vias públicas, sendo considerados, para fins de operação e manutenção, parte integrante do sistema público de esgotamento sanitário.

Art. 53. É vedada a execução de ramais prediais de água alimentados diretamente por adutoras ou subadutoras, salvo em condições técnicas especiais e mediante autorização da Concessionária.

Art. 54. Todo lançamento de efluentes nas redes coletoras de esgoto deverá ser realizado por meio de conduto livre, em regime gravitacional, condicionado à autorização da Concessionária, quanto à conformidade com suas diretrizes e especificações técnicas.

§1º Os efluentes oriundos de instalações prediais de recalque deverão ser conduzidos até uma

caixa de passagem, a partir da qual seguirão por conduto livre até a rede coletora.

§ 2º A execução, operação e manutenção das instalações de recalque, da estação elevatória e do emissário serão de responsabilidade do Usuário, devendo observar as diretrizes, padrões e especificações estabelecidos pela Concessionária.

Art. 55. A critério da Concessionária, poderão ser implantadas redes de distribuição de água e redes coletoras de esgoto em logradouros cujos greides ainda não estejam definidos.

Art. 56. A realização de serviços ou obras de escavação em logradouros onde existam redes de distribuição de água ou de coleta de esgotos deverá ser previamente comunicada à Concessionária, que determinará as providências necessárias para a proteção das tubulações existentes.

§ 1º A notificação prévia à Concessionária não exime o responsável pela execução das obras da obrigação de reparar, às suas expensas, os danos eventualmente causados às redes de distribuição ou de coleta, bem como aos equipamentos e instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

§ 2º O rebaixamento, alçamento ou qualquer realocação das redes de distribuição de água ou de coleta de esgotos, em decorrência de alterações no greide do logradouro ou da implantação ou modificação de qualquer outro equipamento urbano (como galerias pluviais, redes de telefonia, eletricidade, gás, poços de visita de esgoto, caixas de proteção de registros, entre outros), deverá ser custeado pelo interessado ou pelo responsável pela intervenção.

Art. 57. As fossas ou quaisquer outras formas de esgotamento sanitário individual existentes em imóveis localizados em áreas atendidas por rede coletora de esgoto deverão ser obrigatoriamente desativadas e aterradas pelo proprietário ou possuidor, sendo vedada sua interligação à rede pública de coleta, sob pena de aplicação das sanções cabíveis e da cobrança da tarifa de disponibilidade, conforme previsto neste Regulamento.

CAPÍTULO XI

DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 58. As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas da Concessionária, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as normas municipais vigentes.

Art. 59. A Concessionária deve enviar comunicação às edificações não conectadas à rede pública de abastecimento de água e esgotamento sanitário sobre a disponibilidade das redes, a importância e a obrigatoriedade de conexão, bem como as medidas, cobranças e penalidades que poderão ser aplicadas aos Usuários que não se conectarem.

§ 1º O Usuário dispõe de prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da comunicação da Concessionária ou de qualquer órgão público competente para realizar as atividades necessárias em suas instalações prediais para a conexão às redes de abastecimento de água e a coleta de esgotos, observadas as especificações técnicas da Concessionária, incluindo superar obstáculos técnicos, a exemplo da soleira negativa, entre outros.

§ 2º Caso o Usuário não se conecte aos sistemas no prazo previsto no § 1º deste artigo, estará sujeito à cobrança das tarifas de disponibilidade, nos termos deste Regulamento, e à aplicação das penalidades previstas no Anexo I – Tabela de Irregularidades e Multas e demais medidas administrativas e judiciais aplicáveis.

§ 3º Excepcionalmente, o Usuário poderá solicitar a realização das ligações intradomiciliares de

água e esgoto à Concessionária, desde que dentro do prazo de 5 (cinco) dias contados do recebimento da comunicação prevista no caput deste artigo. Após tal prazo, o direito do Usuário de demandar a instalação intradomiciliar à Concessionária estará precluso e a Concessionária ficará assim desobrigada, cabendo ao Usuário o dever de realizar as atividades necessárias para a sua conexão ao sistema.

Art. 60. Havendo solicitação do Usuário para realização da ligação intradomiciliar pela Concessionária, será agendada visita técnica ao imóvel, no prazo de até 30 (trinta) dias contados da solicitação do Usuário, para elaboração de orçamento.

§1º A visita técnica será cobrada conforme Tabela de Serviços Complementares, mediante emissão de boleto ou cobrança na fatura subsequente.

§ 2º No prazo de até 15 (quinze) dias úteis contados da visita técnica, a Concessionária enviará o orçamento para realização da ligação intradomiciliar.

§ 3º Como condição para elaboração do orçamento para realização da conexão pela Concessionária, o Usuário que será titular da ligação, ou terceiro que o represente mediante procuração, deverá estar presente no momento da visita técnica e, obrigatoriamente, deverá apresentar ao preposto da Concessionária o projeto das instalações hidrossanitárias do imóvel.

§ 4º No momento da visita técnica, o Usuário deverá firmar termo de responsabilidade, prevendo que eventuais danos que venham a ocorrer no imóvel do Usuário e que não tenham relação direta com a ligação intradomiciliar que venha eventualmente a ser realizada pela Concessionária não serão da responsabilidade desta.

§ 5º O Usuário deverá efetuar o pagamento dos serviços para ligação intradomiciliar no prazo de até 5 (cinco) dias úteis do recebimento do orçamento elaborado pela Concessionária.

§ 6º O não cumprimento, pelo Usuário, dos prazos, procedimentos e condições previstos neste art. 60 implica a preclusão do direito do Usuário de demandar a instalação intradomiciliar à Concessionária, que ficará assim desobrigada, cabendo ao Usuário realizar diretamente as atividades necessárias para conexão ao sistema.

§ 7º Os Usuários beneficiários da tarifa social ficam isentos do pagamento pelos serviços para a realização da ligação intradomiciliar conforme prevista no caput deste artigo, sem prejuízo da observância das disposições relativas à obrigatoriedade de apresentar ao preposto da Concessionária o projeto das instalações hidrossanitárias do imóvel e de firmar o termo de responsabilidade, conforme previstos neste artigo 60.

§ 8º Os gastos incorridos pela Concessionária com a ligação intradomiciliar de Usuários beneficiários da tarifa social serão reportados à AGRESE e suportados pelo Poder Concedente.

Art. 61. Uma vez atendidos, pelo Usuário, os prazos, procedimentos e condições previstos nos artigos 59 e 60, é dever da Concessionária fornecer os serviços com segurança, regularidade e qualidade, salvo nas situações expressamente excepcionadas neste Regulamento.

Parágrafo único. Decorridos os prazos e observados os procedimentos dispostos nos artigos 59 e 60 sem que o Usuário tenha se conectado à rede:

I - a Concessionária deve fornecer ao titular dos serviços a relação das edificações que não aderiram às redes para adoção das medidas coercitivas necessárias para a conexão à rede pública de água e esgoto, dentre as quais notificar a AGRESE ou outros órgãos competentes para aplicação de penalidades e exercício do poder de polícia, quando o caso, sem prejuízo da aplicação, pela Concessionária, das sanções previstas neste Regulamento e da responsabilização administrativa, ambiental, civil e criminal do Usuário.

II - a Concessionária poderá cobrar pela disponibilidade das redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário dos Usuários que não solicitaram, autorizaram, contrataram e/ou realizaram as ligações intradomiciliares de água e esgoto.

Art. 62. Observada a direção do fluxo, todas as instalações de água a jusante do ramal predial de água e as instalações de esgoto a montante do coletor 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 realizar a 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.

§ 2º Mesmo na hipótese de vazamento, o Usuário será responsável pelo pagamento das tarifas correspondentes aos serviços com base na medição do hidrômetro, conforme dispõe este Regulamento.

Art. 63. Sob pena de suspensão da ligação de esgoto pela Concessionária e da aplicação das penalidades previstas no Anexo I – Irregularidades e Multas, é vedado o emprego de qualquer dispositivo ou intervenção do Usuário no ramal predial de água, bem como:

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 interna 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 Usuário no ramal predial de água ou no cavalete da ligação;

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

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;

VI - o uso de eliminadores de ar;

VII - a interconexão, de forma direta ou indireta, de dreno de piscinas com a rede coletora de esgoto;

VIII – a instalação elevatória localizada após o hidrômetro, salvo quando houve a instalação de um reservatório inferior entre os dois dispositivos; e

IX - o lançamento na rede de esgoto dos efluentes provenientes de soluções individuais (a exemplo de fossas sépticas) ou conexão de soluções individuais de esgoto no coletor predial de esgoto.

Art. 64. Nas edificações em que o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário não puderem ocorrer de forma direta, seja em razão da necessidade de pressão acima da disponível, no caso de água, seja pela posição do imóvel abaixo do nível da via pública, no caso do esgoto, caberá ao Usuário a responsabilidade pela execução, operação e manutenção das obras e instalações internas necessárias à adequada prestação dos serviços, tais como instalações elevatórias ou outras soluções técnicas viáveis, observadas as especificações e diretrizes técnicas da Concessionária, inclusive quanto à obrigatoriedade de instalação de reservatório a montante do bombeamento de água e de caixa de passagem a jusante do bombeamento de

esgoto, quando aplicável.

Art. 65. O Usuário será responsável pela implantação das obras e instalações internas necessárias para viabilizar a conexão de seu imóvel aos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como por todas as ações e despesas relacionadas à operação, manutenção e reparo desses sistemas, permanecendo tais estruturas e bens sob propriedade e responsabilidade do Usuário, não sendo transferidos à Concessionária a qualquer título, tampouco integrados ao inventário de bens reversíveis das redes públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 66. São vedadas a compra e a venda de água por terceiros por qualquer meio de transporte, salvo se houver autorização expressa da Concessionária ou autorização legislativa específica, sujeitando-se o infrator às sanções previstas neste Regulamento.

Art. 67. 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. A periodicidade da limpeza se dará de acordo com a necessidade e com uso, de forma que seja garantida a plena operação das caixas de gordura sem obstrução ou escape de gordura para rede pública de coleta de esgoto.

Parágrafo único. Na hipótese em que a Concessionária identifique obstrução ou escape de gordura para a rede pública de coleta de esgoto, serão aplicadas sanções, conforme previstas no Anexo I – Tabela de Irregularidades e Multas deste Regulamento.

Art. 68. Os imóveis devem dispor de reservatórios particulares de água (reservatórios inferior e superior, conforme aplicável), com capacidades mínimas previstas neste Regulamento, os quais deverão ser dimensionados e construídos de acordo com as normas técnicas da ABNT, observadas as disposições municipais em vigor.

Parágrafo único. A reservação e manutenção da qualidade da água após o hidrômetro são de responsabilidade do Usuário.

Art. 69. O projeto e a execução dos reservatórios devem atender aos seguintes requisitos para garantir as condições sanitárias mínimas exigíveis:

I - assegurar a sua perfeita estanqueidade;

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

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

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

V - possuir tubulação de descarga que permita a limpeza interna do reservatório; e

VI - limpeza periódica a cada 6 (seis) meses de forma a garantir sua completa desinfecção com execução de acordo com as orientações recomendadas pela Concessionária.

Art. 70. É vedada a passagem de tubulações de esgotos sanitários ou de águas pluviais pela cobertura ou pelo interior dos reservatórios.

Art. 71. Os imóveis, parcial ou totalmente, 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.

§ 1º Nos termos do art. 62 deste Regulamento, quando a entrada da tubulação alimentadora do reservatório exceder a 6 (seis) metros acima do nível do eixo da via pública, é responsabilidade do Usuário realizar as instalações necessárias para viabilizar a alimentação de água, assim como arcar com todas as ações e despesas associadas à sua manutenção e reparo.

§ 2º É de responsabilidade do Usuário a construção, operação, manutenção, da acessibilidade e da preservação da potabilidade dos reservatórios inferiores, de acordo com as normas técnicas vigentes e aplicáveis.

Art. 72. Os reservatórios prediais inferiores devem ser instalados de forma independente da estrutura do imóvel.

CAPÍTULO XII DOS DESPEJOS

Art. 73. Os despejos a serem lançados nas redes coletoras de esgotos devem ter características físico-químicas e bacteriológicas que atendam aos requisitos e parâmetros fixados pelas normas legais, regulamentares e/ou pactuadas, conforme aplicáveis, caracterizando-se como esgoto doméstico.

§ 1º O tratamento prévio dos efluentes não domésticos será de responsabilidade exclusiva do Usuário, devendo ser realizado às suas expensas, sem prejuízo do pagamento das tarifas de esgoto incidentes.

§ 2º É vedada a utilização da rede coletora de esgotos para o lançamento de despejos contendo substâncias que, por sua natureza, possam danificá-la, interferir nos processos de tratamento ou causar danos ao ambiente, ao patrimônio público ou a terceiros, sujeitando-se o infrator às penalidades previstas neste Regulamento, sem prejuízo da adoção de outras medidas administrativas e/ou judiciais.

§ 3º 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, efluentes provenientes de soluções individuais, águas de piscinas e despejos de lavagem de veículos, dentre outros, bem como águas pluviais em qualquer quantidade, sujeitando-se o infrator às penalidades previstas neste Regulamento, sem prejuízo da adoção de outras medidas administrativas e/ou judiciais cabíveis.

§ 4º Os estabelecimentos industriais geradores de despejos, bem como os de prestadores de serviços de limpa-fossa, devem se manter cadastrados perante a Concessionária, observado ainda que os prestadores de serviços de limpa-fossa devem destinar os efluentes de características domésticas para as estações de tratamento de efluentes.

§ 5º O conteúdo de caminhão limpa-fossa deve ser lançado no início do processo das estações de tratamento de esgoto, mediante a prévia análise das suas características físico-químicas e bacteriológicas. Por tais serviços será cobrado o valor constante na Tabela de Serviços Complementares.

§ 6º Os materiais retidos pela caixa de gordura são considerados como resíduos sólidos, e como tal, não podem ser lançados na rede pública de esgoto, sujeitando-se o infrator às penalidades previstas neste Regulamento, sem prejuízo da adoção de outras medidas administrativas e/ou judiciais.

Art. 74. As águas de piscinas e os despejos de postos de lavagem de veículos não poderão ser lançadas nas redes de coleta de esgotos, cabendo ao Usuário realizar o descarte de forma adequada às normas vigentes, sob pena de aplicação das sanções previstas neste Regulamento

em caso de descumprimento.

Art. 75. Os despejos provenientes de postos de gasolina ou garagens, onde haja lubrificação e lavagem de veículos, deverão ser tratados e descartados de acordo com as normas vigentes e com os termos e condições da licença ambiental respectiva, sob pena de aplicação das sanções previstas neste Regulamento em caso de descumprimento, ficando os custos respectivos por conta do Usuário.

Art. 76. Não obstante o disposto no art. 73, §1º, acima, a Concessionária poderá, a seu exclusivo critério, optar pelo recebimento de efluentes não domésticos, desde que atendidas as condições técnicas e operacionais previamente estabelecidas.

§ 1º O recebimento desses efluentes pela Concessionária dependerá de análise prévia da viabilidade técnica, considerando a capacidade da estação de tratamento de esgoto e da compatibilidade com os processos de tratamento existentes.

§ 2º Se autorizado pela Concessionária e atendidas as condições do § 1º deste artigo e os parâmetros estabelecidos para o lançamento, conforme previsto na legislação aplicável e nos regulamentos técnicos vigentes, o recebimento dos despejos não domésticos pela Concessionária se dará mediante formalização de Termo de Aceitação de Recebimento de Efluentes Não Domésticos (TARESC) e contratação deste serviço pelo Usuário.

§ 3º Em qualquer caso, o TARESC:

I - não poderá ser imposto à Concessionária, que terá plena discricionariedade para aceitá-lo ou recusá-lo; e

II - não poderá comprometer a prestação regular dos serviços públicos de esgotamento sanitário nem desrespeitar a legislação ambiental vigente.

§ 4º A Concessionária poderá celebrar contratos especiais para a cobrança do serviço de coleta e tratamento de esgoto não doméstico, conforme a categoria de consumo industrial do Usuário, acrescido da parcela do Fator F descrita no art. 77, devendo submeter à AGRESE a minuta padrão de contratações dessa natureza.

§ 5º Caso o Usuário solicite o lançamento de efluentes não domésticos mediante TARESC, deverá preencher o formulário de requerimento do serviço, disponível no sítio eletrônico da Concessionária, e protocolar junto ao atendimento comercial, acompanhado, no mínimo, dos seguintes documentos:

I - cópia do certificado do CNPJ da empresa solicitante;

II - alvará de funcionamento e/ou alvará de construção;

III - cópia do projeto da caixa de gordura da cozinha industrial (se houver cozinha);

IV - cópia dos resultados analíticos do efluente líquido industrial gerado, conforme parâmetros estabelecidos na legislação aplicável, com a assinatura e nº do C.R.Q. do responsável pelas análises;

V - cópia da Licença de Operação da empresa, emitida pelo órgão ambiental competente e demais licenças ambientais pertinentes à atividade;

VI - planta das instalações internas e das instalações de pré-tratamento;

VII - forma de abastecimento de água (rede pública, poço, caminhão pipa);

VIII - demais informações que a Concessionária considerar necessárias para avaliar a viabilidade do recebimento dos efluentes.

§ 6º A empresa deverá atualizar o TARESC no sistema da Concessionária a cada 3 (três) anos, ou toda vez que houver qualquer alteração no processo, ampliação, encerramento de atividade, ou outras informações contidas no referido termo.

§ 7º O fornecimento do TARESC, quando autorizado pela Concessionária, estará condicionado à unificação de todos os pontos geradores de efluentes líquidos industriais em uma caixa de inspeção antes do lançamento na rede pública ou sucção com caminhão limpa-fossa, conforme croqui a ser apresentado junto ao formulário de solicitação do TARESC.

§ 8º A Concessionária poderá realizar visitas técnicas, programadas ou não, à empresa solicitante, a qual deverá franquear o acesso às instalações para a coleta de amostras e fiscalização do cumprimento das condições estabelecidas no TARESC.

§ 9º A Concessionária exigirá a instalação de medidor de vazão nos casos de lançamento em rede pública, visando a conferência do volume diário despejado, sem prejuízo da adoção de outras medidas técnicas que julgar necessárias para garantir a operação adequada do sistema de esgotamento sanitário.

§ 10. A Concessionária poderá, a qualquer tempo, revogar ou suspender a autorização para o recebimento de efluentes não domésticos caso constate impactos negativos à operação da estação de tratamento de efluentes ou descumprimento das condições pactuadas no TARESC, sendo o Usuário integralmente responsável pela destinação adequada de seus efluentes, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis.

Art. 77. Para a coleta de esgoto não-doméstico, que somente poderá ser lançado na rede de esgotamento sanitário se atender ao disposto no art. 73 deste Regulamento e na legislação vigente, o valor da conta mensal será obtido com base no volume determinado conforme disposto nos artigos 62, 63 e 64 deste Regulamento e considerando-se, além do preço unitário correspondente às várias faixas de consumo, um fator F calculado pela seguinte expressão:

$$F = (DBO/300) \times (DQO/600) \times (SS/300)$$

na qual:

- DBO é a concentração média (medida em miligramas por litro) no efluente, da demanda bioquímica de oxigênio em 5 (cinco) dias e a 20 (vinte) graus Celsius, adotando-se o valor de 300 mg/l (trezentos miligramas por litro) se a concentração média for inferior a tal valor;

- DQO é a concentração média (medida em miligramas por litro) no efluente, da demanda química de oxigênio, adotando-se o valor de 600 mg/l (seiscentos miligramas por litro) se a concentração média for inferior a tal valor;

- SS é a concentração média (medida em miligramas por litro) no efluente, de sólidos em suspensão, adotando-se o valor de 300 mg/l (trezentos miligramas por litro) caso a concentração média for inferior a tal valor.

Art. 78. A Concessionária poderá, para efeito de cobrança do serviço de coleta de esgoto não-doméstico, preparar tabelas com valores médios do coeficiente F aplicáveis a diferentes tipos de indústrias, devendo tal tabela ser submetida à prévia aprovação da AGRESE.

CAPÍTULO XIII DOS HIDRÔMETROS

Art. 79. O consumo de água será medido por meio de hidrômetro.

§ 1º Antes da instalação, todos os hidrômetros serão obrigatoriamente verificados e aprovados pelo INMETRO.

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

§ 3º Na impossibilidade de se conseguir medir o consumo de água, este será aferido com base nos critérios e procedimentos previstos, conforme aplicável, no art. 109, § 1º a § 3º, art. 140 ou art. 160, deste Regulamento.

Art. 80 Sempre que houver uma edificação formada por múltiplas Economias, a hidrometração deve se dar nas Economias individuais e na área comum, observado o que segue:

I - Observado o disposto no art. 29, §5º, da Lei nº 11.445/2007, é obrigatória a instalação de um hidrômetro totalizador no ramal predial que atenda à área comum e a um conjunto de Economias com medição individualizada.

II - O faturamento do consumo das Economias individuais será feito a partir do consumo/volume aferido nos respectivos hidrômetros individuais, quando houver medidor individualizado.

III - O faturamento do volume consumido nas áreas comuns de imóvel/condomínio em que haja um conjunto de Economias com medições individualizadas será feito pela apuração da diferença verificada entre o volume medido no hidrômetro totalizador e a soma dos volumes medidos nos hidrômetros individuais, devendo ser direcionado ao respectivo condomínio.

IV - Sem prejuízo do disposto no inciso III acima, a Concessionária, conforme previsto no art. 8º deste Regulamento, poderá firmar contratos específicos com condomínios para que o volume consumido nas áreas comuns, seja cobrado de forma rateada, com faturamento direto a cada Economia individualizada do condomínio.

V - A Concessionária não será responsável pela rede interna de empreendimentos privados em que os acessos, ruas, calçadas e similares não sejam públicos.

VI - Nos casos de condomínios, os Usuários serão responsáveis pela manutenção e/ou substituição de hidrômetros, devidamente aprovados pelo INMETRO, que estejam após o hidrômetro totalizador, podendo a Concessionária, a seu exclusivo critério, prestar o serviço de instalação dos equipamentos adquiridos pelos Usuários.

VII - A Concessionária somente realizará serviços de leitura, corte e religação nas unidades internas dos condomínios.

VIII - A Concessionária estará desobrigada a realizar leituras em hidrômetros internos que estejam em locais de difícil acesso ou que coloquem em risco a integridade física do leiturista.

IX - Em caso de inadimplemento da fatura do hidrômetro totalizador, a concessionária poderá realizar a suspensão do abastecimento do hidrômetro totalizador.

Parágrafo único. Nos condomínios formados por múltiplas Economias e um único hidrômetro para medição do consumo, o volume medido pelo hidrômetro totalizador será dividido pelo número de Economias, observado que o eventual volume excedente à somatória do mínimo devido por cada Economia considerará a progressividade para cada categoria de consumo, conforme estrutura tarifária vigente.

Art. 81. A Concessionária é obrigada a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto:

I - em condomínios, conjuntos habitacionais e/ou outros empreendimentos privados, hipóteses em que a responsabilidade pela instalação será do empreendedor, conforme padrões e normas da Concessionária; e

II - quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, por fato atribuído ao Usuário, o qual deverá saná-la no prazo máximo de 30 (trinta) dias decorridos a partir da data do respectivo pedido da ligação.

§ 1º Em condomínios, a instalação e manutenção dos hidrômetros serão de responsabilidade do condomínio, que deverá observar os padrões e diretrizes técnicas aplicáveis.

§ 2º Na hipótese de não instalação em razão de dificuldade transitória, decorrido o prazo de 30 (trinta) dias previsto no caput deste artigo e permanecendo a impossibilidade de instalação do hidrômetro, será cobrada visita técnica prevista no Tabela de Serviços Complementares.

§ 3º É obrigação dos Usuários permitir à Concessionária ingressar nas dependências dos condomínios para fiscalizar, medir e auditar os hidrômetros instalados pelos Usuários, sendo que qualquer obstáculo neste sentido sujeita o Usuário às sanções pertinentes, na forma do Anexo I – Tabela de Irregularidades e Multas.

Art. 82. Os hidrômetros serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais da Concessionária.

§ 1º Os hidrômetros instalados nas ligações prediais são de propriedade da Concessionária, exceto aqueles instalados em condomínios com medição individualizada, cedendo a Concessionária o direito de uso e o dever de guarda aos Usuários.

§ 2º Os hidrômetros devem ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pela Concessionária.

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

§ 4º Observado o disposto no art. 81, caput e § 1º, somente a Concessionária ou prepostos por ele indicados poderão instalar, substituir ou remover o hidrômetro de sua responsabilidade, bem como indicar novos locais de instalação.

§ 5º Quando da execução de serviço de substituição de hidrômetro, a Concessionária registrará, em documento específico, as informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do hidrômetro instalado e entregará este registro ao Usuário.

§ 6º A substituição do hidrômetro será executada pela Concessionária, sem ônus para o Usuário.

§ 7º A substituição do hidrômetro, decorrente da violação de seus mecanismos, será executada pela Concessionária, com ônus para o Usuário, cabendo ainda a aplicação das sanções previstas neste Regulamento.

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

§ 9º Sempre que houver inviabilidade técnica, atestada pela Concessionária, para a instalação do hidrômetro, a determinação do consumo mensal se dará pelos seguintes critérios, até que seja viabilizada a instalação do hidrômetro e aferição do consumo por medição mensal, sem que haja ressarcimento dos valores pagos a mais ou a menos:

I – A apuração do volume para fins de faturamento será feita com base na média aritmética dos

consumos faturados nos últimos 12 (doze) meses com valores corretamente medidos. Na hipótese de o Usuário ainda não ter sido faturado por 12 (doze) meses, a estimativa para fins de faturamento será feita com base na média aritmética das faturas emitidas no período em que houve medição.

II – Não havendo histórico anterior de consumo e não se tratando das hipóteses previstas no art. 140 e no art. 160, o consumo será determinado em função do consumo médio presumido, com base nos atributos físicos e nas finalidades do uso do imóvel, conforme diretrizes do Anexo II.

§ 10. Sendo a alteração de hidrômetros uma decisão da Concessionária, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua conta.

Art. 83. Os lacres instalados pela Concessionária nos hidrômetros de sua responsabilidade, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por seu representante ou preposto e deverão ter numeração específica, constante do cadastro de Usuários, atualizado a cada alteração documentada de ação da Concessionária.

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

§ 2º Constatado o rompimento ou violação de selos e/ou de lacres instalados nos hidrômetros sob a guarda Usuário, mesmo não provocando redução no faturamento, poderá ser cobrada multa, nos termos do Anexo I – Tabela de Irregularidades e Multas deste Regulamento.

Art. 84. O Usuário assegurará ao representante ou preposto da Concessionária o livre acesso aos medidores de consumo de água e outros equipamentos destinados ao mesmo fim, ao ramal predial de água e às instalações internas ou a fontes alternativas, a fim de permitir que a Concessionária realize vistorias, fiscalizações, medições, coleta de amostras, verificações de hidrômetro, conserto de vazamento, suspensão de ligação ou identificação de possíveis misturas com água de fonte alternativa, sem a necessidade de comunicação prévia da Concessionária.

§1º É vedada a execução de qualquer tipo de instalação, obstrução ou construção que venha a dificultar o acesso ao cavalete, à caixa de proteção do hidrômetro ou à sua leitura, sujeitando-se o infrator às sanções previstas neste Regulamento.

§2º Os Usuários devem fornecer as informações necessárias para a realização de vistorias de recadastro das ligações a cada 02 (dois) anos ou conforme outro período previsto pela Concessionária.

§3º Em caso de recusa do Usuário ao acesso ou à prestação das informações solicitadas pela Concessionária, a Concessionária terá o direito de estimar o consumo nos termos previstos neste Regulamento.

Art. 85. A verificação periódica do hidrômetro instalado na Economia deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica vigente (INMETRO).

Art. 86. Poderá ser realizada a perícia para verificação do funcionamento ou estado do hidrômetro e demais equipamentos hidráulicos por solicitação do Usuário ou por entendimento da Concessionária.

§1º Caso a perícia seja solicitada pelo Usuário, quando o resultado não constatar erro nos instrumentos de medição ou caso os erros de indicação do instrumento se mantenham dentro das tolerâncias estabelecidas no Regulamento Técnico Metrológico vigente do INMETRO, o serviço de aferição será cobrado do Usuário.

§ 2º Ao retirar o hidrômetro para perícia, ocorrerá sua substituição por outro aparelho pela Concessionária.

§ 3º A Concessionária deverá acondicionar o medidor em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao Usuário, devendo ainda informá-lo com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis a data e o local fixados para a realização da aferição, para seu acompanhamento.

§ 4º A Concessionária deverá encaminhar ao Usuário o laudo técnico da aferição, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis e a conclusão final.

§ 5º Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, devem ser observados procedimentos específicos relativos a faturamento, previstos no art. 135 deste Regulamento.

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

§ 7º Caso seja constatado, no processo de aferição, falha técnica no hidrômetro que provoque faturamento incorreto em desfavor do Usuário (o que não se confunde com picos de consumo do Usuário), deverá ser feita a correção da fatura pela média de consumo dos últimos 12 (doze) meses (ou período menor em que tenha ocorrido o consumo), excluindo-se o mês da reclamação.

§ 8º Os efeitos da aferição não retroagem aos períodos de faturamento anteriores, prevalecendo apenas para o mês cujo consumo foi questionado.

Art. 87. O Usuário será responsável pela guarda do hidrômetro instalado pela Concessionária, a quem cabe o direito de cobrar do Usuário todas as despesas decorrentes de furto ou avaria do hidrômetro, mediante notificação de irregularidade, observado o direito de defesa.

Art. 88. A Concessionária poderá substituir hidrômetros e demais equipamentos operacionais cuja troca possa ser realizada em até 24 (vinte e quatro) horas úteis, sem necessidade de anuência prévia da AGRESE, desde que a substituição não comprometa a adequada prestação dos serviços.

Art. 89. Os condomínios fechados, novos e existentes, que adotem a individualização do consumo de água poderão instalar e manter em funcionamento sistema de telemetria destinado à coleta e transmissão dos dados referentes ao consumo de água e esgoto, que poderão ser objeto de contrato específico com a Concessionária, nos termos do art. 8º deste Regulamento.

§ 1º Uma vez adotado o sistema previsto no caput deste artigo, este deverá utilizar tecnologia que assegure a aferição precisa dos hidrômetros individuais, garantindo a correta medição e o adequado faturamento dos volumes consumidos.

§ 2º O sistema referido deverá incluir, de forma compulsória, um painel centralizador de dados, cuja instalação será obrigatória na portaria do condomínio, sempre que esta existir.

§ 3º Na hipótese de inexistência de portaria regulamentadora, o referido equipamento deverá ser instalado em local de fácil acesso, situado no térreo, de modo a assegurar a adequada verificação do sistema.

§ 4º A instalação, o funcionamento e a manutenção do sistema de telemetria e do painel centralizador de dados deverão ser homologados pela Concessionária ou observar rigorosamente as especificações técnicas, operacionais e de segurança definidas pelas normas técnicas aplicáveis.

CAPÍTULO XIV

FONTES ALTERNATIVAS, CISTERNAS E SOLUÇÕES INDIVIDUAIS

Art. 90. Na ausência de disponibilidade de rede de abastecimento de água ou caso tenha sido fornecido pela Concessionária declaração de inviabilidade técnica (e apenas enquanto perdurar tal inviabilidade), serão admitidas fontes alternativas de abastecimento de água, cabendo ao Usuário informar à Concessionária acerca do protocolo do pedido de outorga.

§ 1º Nas hipóteses previstas no *caput* deste artigo:

I - o uso de qualquer fonte alternativa de água para consumo e higiene humana deverá estar regular perante os órgãos e normas ambientais e, de vigilância sanitária, considerando os riscos à saúde pública e ao meio ambiente decorrentes do uso inadequado de tais fontes; e

II - quando a fonte alternativa coexistir com a conexão à rede pública de abastecimento de água, a instalação hidráulica predial ligada à referida rede não poderá ser também alimentada por outras fontes.

§ 2º O Usuário será notificado para, no prazo de 10 (dez) dias contados a partir do dia subsequente ao recebimento da notificação, comprovar a regularidade da fonte alternativa. Caso o Usuário se recuse a comprovar a regularidade da fonte alternativa, além da aplicação das penalidades previstas neste Regulamento, e sem prejuízo da cobrança da tarifa de disponibilidade, a ligação de esgoto do imóvel poderá ser suspensa.

§3º Na hipótese de se admitir imóveis servidos por poço ou fonte alternativa de abastecimento de água, exclusivamente em razão do previsto *caput* deste artigo, estes imóveis serão conectados à rede coletora de esgoto eventualmente existente, observado o que segue:

I - Haverá, obrigatoriamente, a hidrometração do poço ou fonte alternativa, enquanto não for cessado o seu uso, de modo a aferir o volume de água utilizado para pagamento da tarifa proporcional pelo serviço de esgotamento sanitário, cabendo ao usuário franquear acesso à Concessionária.

II - O faturamento do serviço de esgotamento sanitário se dará com base na vazão medida pela Concessionária do poço ou fonte alternativa nos casos em que haja hidrometração regular ou, caso o Usuário obste a hidrometração ou a aferição do hidrômetro, pela vazão prevista no instrumento de outorga.

§ 4º Será admitida a instalação e o uso de cisternas ou dispositivos similares para contenção, reservação e utilização de águas pluviais exclusivamente no âmbito de programas e políticas públicas federais, estaduais e municipais.

§5º Uma vez que as redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário alcancem os Usuários beneficiados por programas e políticas públicas referidas no §4º deste artigo, deve-se observar, no caso de abastecimento de água, o disposto no § 1º, inciso II, deste artigo, e, no caso de esgotamento sanitário, o dever de pagamento da tarifa de esgoto correspondente ao total de água consumida pelo fornecimento pela rede pública e pelo uso de cisternas ou dispositivos similares.

§ 6º Imóveis que utilizem sistemas de contenção, reservação e utilização de águas pluviais deverão hidrometrar referido sistema e pagar pelo esgoto correspondente sempre que a água oriunda deste sistema se destinar à rede pública de esgotamento sanitário. A Concessionária deverá ter pleno acesso ao imóvel para fiscalizar este uso e, não lhe sendo permitido o acesso, poderá cobrar a tarifa de esgoto estimando o consumo da água proveniente do sistema de utilização de águas pluviais considerando o índice pluviométrico da região e o volume do reservatório, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no Anexo I – Tabela de

Irregularidades e Multa deste Regulamento.

§ 7º Será admitido o abastecimento de água por caminhão pipa para imóveis com abastecimento de água prejudicado ou comprometido.

Art. 91 Tendo em vista que o uso irregular de fontes alternativas de água pode comprometer a qualidade dos recursos hídricos e do sistema público de abastecimento e gerar contaminação ambiental, a Concessionária, quando identificar o uso de poços, compra de água de reuso, uso de cisternas (ou de dispositivos similares) ou de quaisquer outras fontes alternativas em desacordo com as condições previstas neste artigo, em imóveis atendidos pela rede pública de distribuição de água, deverá comunicar os órgãos competentes para a adoção de medidas fiscalizatórias e de controle ambiental, a fim de evitar impactos à saúde pública e ao meio ambiente.

§1º Sem prejuízo do disposto no caput, a ADEMA deve obrigatoriamente consultar a Concessionária nos processos de emissão ou de renovação de outorga para fontes alternativas, a fim de que a Concessionária possa atestar a inexistência ou inviabilidade técnica de atendimento do local pelas redes públicas de abastecimento de água, únicas hipóteses em que a emissão ou a renovação da outorga poderão ser admitidas.

§ 2º Observado procedimento previsto no § 1º deste artigo, havendo disponibilidade de rede ao imóvel para o qual o Usuário pleiteie emissão ou renovação e outorga, o pedido de outorga será indeferido, cabendo à ADEMA informar o interessado do seu dever de conexão à rede pública de abastecimento de água.

§ 3º Adicionalmente ao disposto no caput e sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Regulamento, a Concessionária está autorizada a:

I - tamponar, às expensas do Usuário, poços e fontes alternativas de água localizados na Área da Concessão, onde houver sistema público de abastecimento de água disponível e/ou quando tais poços e fontes estiverem em desacordo com a legislação aplicável, cabendo-lhe diligenciar junto ao Poder Concedente para que este exerça o poder de polícia necessário e junto à Administração Estadual do Meio Ambiente (ADEMA) para que a outorga seja suspensa, sem qualquer direito do Usuário à indenização;

II – cobrar o Usuário infrator, faturando o consumo de água e/ou a utilização dos serviços de esgotos com base na vazão prevista no instrumento de outorga vencido ou, na ausência de outorga vencida, com base na tarifa mínima.

§ 4º Sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Regulamento, a negativa do Usuário de acesso da Concessionária ao hidrômetro para fiscalização e o não pagamento do faturamento dos serviços de esgotamento sanitário, nos moldes previstos pelos incisos I e II do §3º deste artigo são hipóteses de suspensão da outorga, cabendo à Concessionária notificar os órgãos competentes acerca da violação às condicionantes da outorga para sua cassação.

Art. 92 As empresas que tenham por atividade a perfuração de poços deverão estar cadastradas perante a Concessionária, que emitirá uma autorização para atuação regular na Área da Concessão.

Parágrafo único. As empresas de perfuração devem obrigatoriamente consultar a Concessionária nos processos de perfuração de poços, a fim de que a Concessionária possa atestar a inexistência de rede ou a inviabilidade técnica de atendimento do local pelas redes públicas de abastecimento de água, únicas hipóteses em que a perfuração será admitida.

Art. 93. Exclusivamente na ausência de disponibilidade de rede de esgotamento sanitário ou caso tenha sido fornecido pela Concessionária declaração de inviabilidade técnica, e apenas

enquanto perdurar tal inviabilidade, serão admitidas soluções individuais, cabendo ao Usuário informar à Concessionária quanto à solução individual escolhida.

§ 1º As fossas ou outras formas para esgotamento sanitário existentes em imóveis situados em locais alcançados pela rede coletora de esgoto serão desativadas e aterradas pelo proprietário ou possuidor às suas expensas.

§ 2º Não caracterizam inviabilidade técnica as situações decorrentes de impedimentos exclusivos do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a existência de soleira negativa ou outras dificuldades internas do imóvel que possam ser solucionadas por adaptações técnicas, cuja responsabilidade seja única e exclusiva do Usuário.

§ 3º Nas hipóteses admitidas no caput deste artigo, a solução individual deve, sempre que possível, ser construída no terreno na frente da edificação de modo a facilitar a interligação quando da implantação do sistema público de esgotamento sanitário, quando o Usuário será comunicado pela Concessionária, nos termos do art. 59 deste Regulamento, para imediata conexão à rede.

Art. 94. Os Usuários devem proceder a limpeza das fossas sépticas a cada 12 (doze) meses, o que poderá ser realizado, pela Concessionária, a seu exclusivo critério, mediante pagamento por serviço complementar.

CAPÍTULO XV

FORNECIMENTO DE ÁGUA POR CAMINHÃO PIPA

Art. 95. Na Área da Concessão, o abastecimento por caminhão pipa poderá ser realizado com exclusividade pela Concessionária diretamente ou indiretamente por meio de fornecedores cadastrados perante a Concessionária.

Parágrafo único. O fornecedor do caminhão pipa e o consumidor que não observarem a exclusividade da Concessionária prevista no caput estão sujeitos às sanções previstas neste Regulamento, na forma do Anexo I – Tabela de Irregularidades e Multas, sem prejuízo de demais medidas administrativas e judiciais, incluindo a comunicação pela Concessionária à AGRESE para que sejam adotadas as providências cabíveis, entre as quais, a comunicação ao órgão ambiental competente para cassação da outorga do infrator.

Art. 96. As empresas de caminhão-pipa são obrigadas a manter um cadastro atualizado junto à Concessionária, a qual será responsável pela emissão de recibos de compra, com o objetivo de regularizar o abastecimento de água.

§1º É expressamente proibido ao Usuário a compra de água de quaisquer fontes que não sejam autorizadas pela Concessionária.

§2º A água que venha a ser fornecida por caminhão-pipa deve assegurar os padrões de potabilidade estabelecidos pela Concessionária em linha com este Regulamento e a legislação vigente.

§ 3º Para fins do disposto no caput, o caminhão-pipa deve cumprir os seguintes requisitos para obtenção de autorização junto à Concessionária:

- I - possuir controle de rota via GPS com acesso pela Concessionária;
- II - submeter-se a inspeções técnicas regulares nos caminhões-pipa e tanques, garantindo o atendimento aos padrões de segurança sanitária e operação estabelecidos pelos Municípios;
- III - entregar todas as NFs à Concessionária para validação dos volumes vendidos constando

minimamente o local de entrega, identificação do comprador/solicitante e o volume entregue.

CAPÍTULO XVI

DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

Art. 97. A Concessionária classificará a Economia em categorias de consumo, de acordo com a atividade nela exercida, conforme previsto no Contrato de Concessão e neste Regulamento, critério que será utilizado para o cálculo da tarifa do serviço de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para fins de remuneração dos serviços prestados ou disponíveis.

Art. 98. A fim de permitir a correta classificação da Economia, caberá ao interessado informar à Concessionária 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 por incorreções ou, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

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

§ 2º Em casos de erro de classificação da ligação por culpa exclusiva da Concessionária, deverá ser observado o procedimento previsto no art. 127, § 2º deste Regulamento.

Art. 99. Observada a obrigação dos Usuários de manter seus dados cadastrais atualizados perante a Concessionária, esta deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às Economias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, as seguintes informações:

I - identificação do Usuário:

a) nome completo;

b) número de inscrição no Cadastro de Pessoa Física (CPF) e número e órgão expedidor da Carteira de Identidade ou, na ausência desta, de outro documento de identificação oficial, para pessoas físicas; e

c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) para pessoas jurídicas;

II - matrícula da Economia;

III - endereço da Economia, incluindo o nome do município;

IV - número de Economias por categorias de consumo/classes 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 consecutivos e completos; e

VII - classificação referente à tarifa e/ou à categoria aplicável.

Art. 100. Todos os casos de alteração da categoria de consumo ou do número de Economias, bem como aqueles decorrentes de demolição ou qualquer modificação física do imóvel seja física ou de uso e/ou ocupação (atividades diversas da originalmente informada), devem ser

imediatamente comunicados à Concessionária para atualização do cadastro de Usuários.

§ 1º Caso não haja a comunicação prevista no caput deste artigo, a Concessionária poderá unilateralmente, de ofício, alterar a categoria de consumo ou classificação após a sua constatação, podendo, ainda, refaturar de ofício, inclusive o período pretérito, caso a alteração implique também a modificação do cálculo da tarifa.

§ 2º Mediante requerimento dos órgãos públicos, os imóveis por eles locados podem ter a sua categoria de consumo alterada durante a vigência do contrato de locação, sendo obrigatória a solicitação à Concessionária 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 da Concessionária, cabe ao adquirente ou ao vendedor comunicá-la formalmente, eximindo-se a Concessionária por quaisquer cobranças emitidas em decorrência da não informação da mudança da titularidade.

§ 4º Os procedimentos para a transferência de titularidade deverão ser facilitados pela Concessionária, bastando para tanto que sejam apresentados pelo Usuário os seguintes documentos:

I - documento oficial com foto;

II - CPF/CNPJ;

III - título que comprove que o interessado é proprietário ou possuidor do imóvel; e

IV - em caso de dívidas na matrícula ou CPF/CNPJ, a Concessionária poderá solicitar documentos complementares que comprovem a posse direta do imóvel.

§ 5º Eventuais dívidas constatadas na matrícula ou CPF/CNPJ podem ser transferidas mediante assinatura de termo de confissão de dívida.

§ 6º A mudança de titularidade não exime o possuidor anterior de quitar as faturas não quitadas.

Art. 101. O débito do Usuário deve estar vinculado ao seu CPF.

Art. 102. Caso o débito não seja negociado (quitado à vista ou parcelado), a ligação poderá ser negada.

Art. 103. Para fins de remuneração dos serviços, as Economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias de consumo:

I - residencial: categoria referente ao consumo de água em economias utilizadas para fins domésticos, sem finalidade lucrativa;

II - comercial: categoria referente ao consumo de água em economias utilizadas para atividades comerciais (compra e venda) e de prestação de serviços, considerando-se, também, cooperativas, templos religiosos, hospitais quando não públicos, estabelecimentos de educação privada, grêmios recreativos, clubes, hotéis, pousadas e empreendimento similar, prestadoras de serviços, associações esportivas, recreativas, sociais, estabelecimentos hospitalares, de educação, órgãos de comunicação, sindicatos e congêneres, Serviços Sociais Autônomos (SESI, SENAI, SESC, SENAC, SEBRAE, SENAR, SEST, SENAT entre outros), bem como qualquer outra Economia que não se enquadre nas demais categorias;

III - industrial: Economias integrantes de imóveis ocupados para o exercício de atividades industriais, inclusive empresas públicas e sociedades de economia mista com esta destinação, perfeitamente identificadas, ou através do alvará de funcionamento;

IV - pública: categoria referente ao consumo de água em ligação ocupada por órgãos da Administração Pública Direta e Indireta; e

V - social: categoria definida conforme regulamentação da AGRESE.

§ 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 consumo da ligação.

§ 3º Desde que haja disponibilidade de água e seja econômica e tecnicamente viável, a Concessionária, a seu exclusivo critério, pode firmar contratos de prestação de serviços vinculados a demandas ou consumos de água ou volumes ou vazões de esgotos com preços e condições especiais, nos termos do art. 8º e do art. 9º deste Regulamento.

§4º As ligações cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário sejam utilizados pela própria Concessionária serão enquadradas nas categorias pertinentes às suas atividades, podendo ter isenção.

Art. 104. Para fins de classificação e cadastro na hipótese em que haja um imóvel em que se exerçam atividades características de categorias de consumo distintas, a Concessionária deverá notificar o Usuário para que este se manifeste acerca das seguintes alternativas:

I – cobrança proporcional a cada categoria de consumo, observando-se os critérios previstos no art. 80, § único, deste Regulamento; ou

II - separação da ligação das Economias, conforme as categorias de consumo correspondentes a cada atividade exercida.

Parágrafo único. Na ausência de manifestação do Usuário titular da ligação, aplica-se o critério previsto no inciso I do caput deste artigo.

Art. 105. Nos termos do art. 37 deste Regulamento, após a conclusão de obras e construções, o Usuário deverá providenciar a modificação da classificação provisória na categoria industrial e, até 15 (quinze) dias da emissão “Habite-se”, devendo ser recadastrado o imóvel na categoria de uso da ligação, sendo devidos os custos para religação de acordo com a Tabela de Serviços Complementares.

Art. 106. A classificação das Economias na categoria de consumo social deverá ser feita na forma regulamentada pela AGRESE.

CAPÍTULO XVII

DA DETERMINAÇÃO DOS VOLUMES CONSUMIDOS E ESGOTADOS

Art. 107. O volume que determina o consumo mínimo da Economia e por categoria de consumo deve ser fixado pela estrutura tarifária vigente, nos termos e procedimentos previstos no Contrato de Concessão.

Art. 108. As novas ligações de água deverão ser obrigatoriamente hidrometradas, observado o previsto neste Regulamento, ressalvados os casos de inviabilidade técnica de hidrometração e de indisponibilidade de hidrômetro, nos termos do art. 82 e seus parágrafos.

Art. 109. Para as ligações hidrometradas, o volume consumido será apurado pela diferença entre a leitura atual 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 na hipótese de caso fortuito e/ou de força maior, a apuração do volume consumido será feita conforme disposto no art. 82, §9º.

§ 2º Na impossibilidade de aplicação do critério previsto no § 1º e/ou em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, o consumo será determinado em função do consumo médio presumido, com base nos atributos físicos e nas finalidades do uso do imóvel conforme Anexo II deste Regulamento.

§ 3º Se ultrapassados 3 (três) meses sem efetiva leitura em decorrência de impedimento de acesso da Concessionária ao hidrômetro, tal fato será considerado irregularidade praticada pelo Usuário, sujeitando-se ao regramento, conforme aplicável, dos artigos 140 ou 160, sendo passível ainda a aplicação das multas previstas por falta de acesso ao medidor, conforme Anexo I – Tabela de Irregularidades e Multas.

Art. 110. Para as Economias com disponibilidade de rede pública coletora de esgotos sanitários, será cobrada tarifa referente a este serviço, com base na estrutura tarifária vigente, observada a respectiva categoria de consumo cadastrada e os critérios abaixo:

I - para fins de faturamento, o valor da tarifa de esgotos corresponderá a 80% (oitenta por cento) do valor da tarifa de água faturado pela Concessionária, ressalvado o percentual aplicável à cobrança da tarifa por disponibilidade, nos termos do art. 61, parágrafo único, inciso II, e do art. 116, §2º, deste Regulamento; e

II - nos casos de uso de fontes alternativas e ou de fornecimento de água por caminhão pipa, o faturamento observará o previsto nos art. 90, § 3º, inciso II, e no art. 96, §3º, inciso I deste Regulamento.

Art. 111. Para os imóveis com disponibilidade de rede pública coletora de esgotos sanitários, a estimativa do volume de esgoto terá como base o consumo de água, cujos critérios devem considerar:

I - o abastecimento pela Concessionária;

II - o abastecimento próprio de água por parte do Usuário em caso de fonte alternativa; e

Art. 112. Do Usuário que utilize apenas o serviço de esgotamento sanitário será cobrado tarifa referente a este serviço, com base no sistema tarifário, observada a respectiva categoria de consumo cadastrada, se apurado o volume através do hidrômetro instalado na fonte alternativa de abastecimento, sem prejuízo do disposto no art. 90, §6º, nos termos do art. 45, §§ 11 e 12 da Lei nº 11.445/2007 e deste Regulamento.

Art. 113. Nos casos em que o consumo de água do Usuário não for compatível com as características do imóvel ou do negócio, a medição e a cobrança pelo serviço de esgotamento sanitário poderão ser realizadas de forma estimada pela Concessionária conforme diretrizes do Anexo II a este Regulamento.

CAPÍTULO XVIII

DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS

Art. 114. Os serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto serão remunerados sob a forma de tarifa, de acordo com a estrutura tarifária e demais condições previstas pelo Contrato de Concessão.

Art. 115. As tarifas terão por base a estrutura tarifária definida neste Regulamento e no Contrato de Concessão e sofrerão reajuste e revisão, para mais ou para menos, mantendo-se o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão.

§ 1º Nos termos do Contrato de Concessão, as tarifas de esgoto correspondem a um percentual fixado sobre o valor das tarifas de água estabelecidas na estrutura tarifária da concessão.

§ 2º A Concessionária deverá dar ampla divulgação aos Usuários das alterações promovidas nas tarifas, em virtude da aplicação dos reajustes, observada uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à vigência dos novos valores tarifários e dever de informar as alterações na fatura imediatamente anterior àquela em que se operará o reajuste.

Art. 116. Sempre que houver rede de abastecimento de água e esgotamento sanitário disponível, a Concessionária poderá cobrar tarifa de disponibilidade dos Usuários, observados os procedimentos e prazos previstos nos arts. 60 e 61 deste Regulamento, bem como nas hipóteses de suspensão dos serviços previstas no art. 144, incisos IV, V e VII.

§ 1º A tarifa de disponibilidade do serviço de abastecimento de água corresponderá à tarifa mínima não medida prevista na estrutura tarifária vigente por Economia.

§ 2º A tarifa de disponibilidade do serviço de esgotamento sanitário corresponderá a 120% (cento e vinte por cento) sobre o volume faturado de água com base nas regras e critérios da estrutura tarifária, das categorias de consumo e deste Regulamento.

§ 3º O faturamento decorrente da cobrança de tarifa de disponibilidade deve ser evidenciado na contabilidade da Concessionária.

§ 4º Cabe ao Usuário realizar as adaptações técnicas internas aos imóveis para viabilizar sua conexão às redes de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que não poderão ser alegadas como escusa para o não pagamento da tarifa de disponibilidade, incluindo os casos de soleira negativa.

Art. 117. As tarifas de disponibilidade serão cobradas na primeira fatura emitida uma vez decorridos os prazos e procedimentos previstos nos arts. 60 e 61 e perdurará até que a conexão predial à rede pública seja implementada, ou, conforme aplicável, na primeira fatura emitida após a suspensão dos serviços nas hipóteses previstas no art. 144, incisos IV, V e VII, e perdurará até que haja a regularização da situação que tenha dado causa à suspensão.

Parágrafo único. A tarifa de disponibilidade voltará a ser devida caso o Usuário, após o pedido de ligação, obste ou não dê seguimento à realização dos serviços necessários à conexão às redes.

Art. 118. A Concessionária poderá:

I - nos termos e condições previstos neste Regulamento, cobrar dos Usuários os custos incorridos com a realização, pela Concessionária, da ligação intradomiciliar, com exceção dos beneficiários da tarifa social;

II - cobrar dos Usuários que se recusem a realizar a sua conexão ao sistema as tarifas de

disponibilidade, observado o disposto no Contrato de Concessão e neste Regulamento.

Art. 119. É vedado à Concessionária conceder isenção ou dispensa de pagamentos das tarifas de água e esgoto de que trata este Regulamento, bem como cobrá-la em valor irrisório, inclusive em relação a órgãos públicos federais, estaduais e municipais ou grandes consumidores.

§ 1º A Concessionária, a seu exclusivo critério e responsabilidade, poderá conceder descontos tarifários a qualquer Usuário, bem como realizar promoções tarifárias, inclusive procedendo reduções sazonais em períodos de baixa demanda, de forma individual ou coletiva, sem que isto possa gerar qualquer direito a compensação nos valores das tarifas.

§ 2º O desconto, promoção, benefício ou redução tarifária determinados pelo Poder Concedente e/ou AGRESE implicará reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão, a favor da Concessionária.

§ 3º A Concessionária poderá fazer a compensação de seus créditos com eventuais débitos junto aos Usuários.

§ 4º A Concessionária poderá parcelar o pagamento das tarifas devidas pelos Usuários, sendo as parcelas atualizadas monetariamente e acrescidas de juros legais e multa.

Art. 120. Além da cobrança das tarifas dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a Concessionária poderá cobrar dos Usuários os serviços complementares previstos neste Regulamento.

§ 1º Fica facultado à Concessionária a consecução de outros serviços complementares, bem como a exploração de fontes de receitas alternativas, acessórias ou de projetos associados à concessão de serviços, nos termos previstos no Contrato de Concessão e neste Regulamento.

§ 2º A cobrança dos serviços complementares previstos neste artigo só poderá ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pela Concessionária.

§ 3º A previsão dos serviços complementares previstos na Tabela de Serviços Complementares apenas obrigará a Concessionária a oferecê-los em toda a sua Área de Concessão se a prestação do serviço for tecnicamente viável e compatível com o cronograma de investimentos.

§ 4º A Concessionária 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.

§ 5º A Tabela de Serviços Complementares deverá ser disponibilizada aos Usuários, discriminando os serviços mencionados neste Regulamento e outros que julgar necessários.

§ 6º Fica facultado à Concessionária a consecução de outros serviços correlatos aos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, para além dos previstos neste Regulamento e na Tabela de Serviços Complementares, desde que homologados pela AGRESE.

CAPÍTULO XIX

DAS FATURAS, DOS PAGAMENTOS E DAS COMPENSAÇÕES

Art. 121. As faturas de cobrança dos serviços, denominadas “contas de água e esgoto”, serão emitidas mensalmente, uma para cada ligação de água, levando em conta o estipulado nos Capítulos “Da Determinação dos Volumes Consumidos e Esgotados” e “Da Classificação e Cadastro” deste Regulamento.

Art. 122. A Concessionária 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 à AGRESE.

§ 1º Para o primeiro faturamento da ligação, ou havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, as leituras podem ser realizadas, excepcionalmente, em intervalos de no mínimo 15 (quinze) e no máximo 47 (quarenta e sete) dias.

§ 2º A Concessionária deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura.

§ 3º A Concessionária deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura.

§ 4º A periodicidade dos ciclos de faturamento deve ser fixada de maneira que seja mantido o número de 12 (doze) faturas por ano.

Art. 123. As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

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

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

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

§ 1º Quando for adotado intervalo plurimensal de leitura, o Usuário poderá fornecer sua leitura mensal, respeitadas as datas fixadas pela Concessionária.

§ 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. 124. Para fins de faturamento, o volume de esgotos deve ser avaliado com base no volume de água fornecido pela Concessionária e, no caso de Usuários que utilizem fontes alternativas, deve-se aplicar os critérios previstos no art. 89, § 3º.

Art. 125. No cálculo do valor da fatura, o consumo a ser faturado por ligação não pode ser inferior ao consumo mínimo estabelecido para a categoria de consumo da respectiva Economia.

§ 1º Para efeito de faturamento e cobrança, considerar-se-á, para cada ligação, a natureza da categoria de consumo e o número total de Economias existentes e servidas, independentemente de estarem ou não ocupadas ou em uso, observadas regras previstas no art. 80 e no art. 104 deste Regulamento.

Art. 126. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pela Concessionária e devidas pelo Usuário, fixadas as datas para pagamento, nos termos deste Regulamento.

§ 1º As faturas serão apresentadas ao Usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pela Concessionária, observado o Contrato de Concessão.

§ 2º A Concessionária 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. 127. Quando for verificado excesso de consumo em relação à média de consumo do Usuário,

a Concessionária emitirá a fatura regularmente e alertará expressamente o Usuário sobre a ocorrência, instruindo-o para que verifique as instalações internas da Economia e evite desperdícios.

§1º Será considerado como excesso o consumo que ultrapassar a média faturada nos últimos 6 (seis) meses.

§ 2º Na hipótese em que se verifique que a discrepância decorreu de erro de faturamento por parte da Concessionária e que o Usuário tenha feito a reclamação no prazo de 30 (trinta) dias após o vencimento da fatura, sob pena de decaimento do direito, a devolução do valor faturado a maior deverá ser efetuada por meio de compensação na fatura subsequente.

Art. 128. Observado o disposto no art. 182, as faturas poderão ser entregues ao Usuário, dentre outras formas, por meio eletrônico (e-mail, telefone, *WhastApp*), no próprio ato da leitura do hidrômetro, por meio de sistema próprio de leitura e impressão simultânea, com entrega ao Usuário diretamente pelo leiturista, ou via postal.

§ 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 Órgãos Públicos.

§ 2º Na contagem do prazo exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento.

Art. 129. O faturamento mensal correspondente aos serviços compreende:

I - valor da tarifa calculada na forma da estrutura tarifária vigente e das regras específicas previstas neste Regulamento;

II - valor relativo ao serviço de esgoto conforme os critérios previstos no Contrato de Concessão e neste Regulamento, inclusive para cobrança da tarifa de disponibilidade;

III - valores de serviços complementares estabelecidos no Tabela de Serviços Complementares;

IV - diferenças de consumo, encargos financeiros, descontos ou crédito de devolução;

V - parcelamentos de débitos firmados por meio de termo de reconhecimento de dívida e/ou parcelamentos de Serviços e/ou pagamentos decorrentes de irregularidades;

VI - multas e penalidades aplicadas de acordo com o Anexo I – Tabela de Irregularidades e Multas.

Art. 130. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - nome do Usuário;

II - número ou código de referência e classificação da Economia;

III - endereço da Economia para a qual houve a prestação do serviço ou sua disponibilidade;

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;

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 ou disponibilizados, com os respectivos valores, nos termos do art. 129 deste Regulamento;

XII - valores relacionados a outros serviços de saneamento básico prestados por terceiros aos Usuários, nos termos autorizados no Contrato de Concessão;

XIII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XIV - multa e mora por atraso de pagamento;

XV - os números dos telefones e os endereços eletrônicos da Concessionária e da AGRESE;

XVI - indicação da existência de parcelamento pactuado com a Concessionária; e

XVII - identificação de faturas vencidas e não pagas até a data, o que poderá, a critério da Concessionária, ser feito em comunicado de débito em apartado da fatura.

Art. 131. Além das informações relacionadas neste Regulamento, fica facultado à Concessionária incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, avisos, mensagens e notificações, tais como declaração de quitação anual, intermitência dos serviços, avisos de débitos e de suspensão dos serviços, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 132. A Concessionária deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do Usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Art. 133. A falta de pagamento dos valores devidos pelos Usuários à Concessionária, na data de seu vencimento, acarretará a incidência de encargos de mora e demais sanções cabíveis, nos termos do art. 6º, §§3º e 4º, da Lei nº 8.987/1995 e do art. 40 da Lei nº 11.445/2007, do presente Regulamento, do Contrato de Concessão e das normas regulamentares da AGRESE, sem prejuízo da possibilidade de interrupção do serviço.

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

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

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

§ 4º A inadimplência no pagamento das faturas poderá, a critério da Concessionária, ensejar a inclusão do nome do Usuário nos cadastros dos serviços de proteção ao crédito, protesto do título ou demais ações de cobrança, tais como telecobrança, mensagens digitais, dentre outros.

§ 5º A falta de recebimento da fatura, pelo Usuário, não o desobriga do pagamento, podendo obter a segunda via da fatura por meio de qualquer canal de atendimento da Concessionária, inclusive após a data de vencimento.

§ 6º A entrega da fatura após a data de pagamento, isenta o Usuário do pagamento de multas e juros, sendo obrigatória a abertura de novo prazo de 05 (cinco) dias úteis para a data de vencimento.

Art. 134. As reclamações relativas aos valores consignados nas faturas e efetuadas após a data do seu vencimento, procedentes ou não, não eximem o Usuário do pagamento dos acréscimos por impontualidade previstos neste Regulamento.

Art. 135. Caso a Concessionária 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 pela Concessionária antes da data prevista para o vencimento da fatura, este deverá proceder ao devido ajuste nas leituras e emitir nova fatura; se verificada somente após a data prevista para o vencimento, a Concessionária deverá emitir fatura considerando o volume proporcional ao número de dias do intervalo de faturamento realizado ficando o saldo de volume para a fatura seguinte;

II - faturamento a maior: a devolução deverá ser efetuada por meio de compensação na fatura subsequente.

Art. 136. Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver deverão ser aplicadas tarifas de acordo com a estrutura tarifária vigente.

Art. 137. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, a Concessionária deverá proceder os devidos ajustes nas faturas seguintes.

§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o Usuário poderá questionar à Concessionária, no prazo de 30 (trinta) dias a partir do recebimento da fatura.

§ 2º A Concessionária terá 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data do questionamento pelo Usuário para deliberar, devendo adotar os seguintes procedimentos:

I - se pertinente o questionamento, proceder a devida correção do valor faturado e comunicar o Usuário, através de algum dos meios de comunicação com o usuário, emitindo nova fatura, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis;

II - se indeferido o questionamento, comunicar o Usuário, através de algum dos meios de comunicação com o usuário, sobre a fatura atualizada, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis.

Art. 138. Nos casos de excesso de consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel, a Concessionária concederá desconto sobre o consumo excedente ao consumo mínimo, em, no máximo, uma fatura a cada 12 (doze) meses, sendo facultado à Concessionária, o desconto em mais faturas.

§ 1º O desconto previsto no caput será correspondente a 30% (trinta por cento) da média do consumo excedido nos últimos 6 (seis) meses.

§2º Constitui condição para a revisão de que trata este artigo o compromisso firmado pelo Usuário de reparar e comprovar o devido reparo, mediante instrumento específico, contendo todos os dados de identificação deste e do imóvel, no qual deverá ser estabelecido o prazo para conserto, que não poderá ultrapassar a 30 (trinta) dias

§ 3º Para gozar do benefício disposto no caput, o Usuário deverá comunicar a Concessionária imediatamente após a constatação do vazamento, que enviará um técnico para a devida

comprovação das instalações avariadas.

§ 4º O prazo de reclamação do Usuário, a ensejar a revisão, é de 30 (trinta) dias após o vencimento da fatura, sob pena de decaimento do direito.

§ 5º O disposto neste art. 138 não se aplica a imóveis e/ou Economias em que haja utilização regular ou irregular de fontes alternativas.

Art. 139. Os valores pagos em duplicidade pelos Usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos prioritariamente no abatimento de possíveis débitos em aberto, e na ausência desses nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

Parágrafo único. A Concessionária deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente em até 90 (noventa) dias da data de identificação do pagamento.

Art. 140. Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que a Concessionária 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 verificado o momento da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 24 (vinte e quatro) meses, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Regulamento.

§ 1º Observados os critérios de prazo previstos no caput deste artigo, o valor a ser cobrado pela água consumida e/ou pelo volume esgotado durante o período em que perdurou a ligação clandestina, será determinado pela média das faturas emitidas após 2 (dois) ciclos de faturamento consecutivos à regularização da hidromedidação.

§ 2º Na hipótese em que a instalação e regularização da hidromedidação não seja viabilizada pelo Usuário, o consumo será determinado em função do consumo médio estimado, com base nos atributos físicos e nas finalidades do uso do imóvel observado o disposto no Anexo II deste Regulamento.

§ 3º Sem prejuízo das sanções aplicáveis nos termos deste Regulamento, a Concessionária poderá proceder às medidas cabíveis para a interrupção da ligação clandestina, podendo pretender a liquidação e execução do débito decorrente da situação descrita no caput deste artigo, bem como condicionar a ligação do serviço para a Economia ao pagamento integral do débito, conferindo-se ao Usuário o prazo de 30 (trinta) dias para quitação da dívida, ressalvando-se quando o Usuário comprovar efetivamente o tempo em que é o responsável pela Economia, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

Art. 141. A Concessionária poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

Art. 142. A Concessionária não poderá prestar serviços de qualquer natureza ao Usuário com débito de valor resultante da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, com exceção aos serviços de interesse da Concessionária.

Art. 143. Se o Usuário inadimplente com as tarifas ou demais obrigações pecuniárias referentes à prestação dos serviços solicitar o encerramento ou transferência do contrato de prestação de serviços, a Concessionária poderá:

I - transferir os débitos para outra matrícula, cuja titularidade seja do mesmo Usuário inadimplente, desde que o contrato e a ligação na outra matrícula estejam ativos; ou

II - solicitar a quitação dos débitos, inclusive das parcelas que estejam a vencer, à vista, ressalvada a possibilidade de assinatura de termo de confissão de dívida, na forma do art. 100,

§5º deste Regulamento.

CAPÍTULO XX

DA SUSPENSÃO E DA RELIGAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 144. Os serviços poderão ser suspensos ou ter sua prestação interrompida, sem caracterização de descontinuidade dos serviços, nas seguintes hipóteses, quando subsumidas no art. 6º, da Lei nº 8.987/1995, e no art. 40, da Lei nº 11.445/2007:

I - situação de emergência que atinja a segurança de pessoas e bens, a exemplo de catástrofes, intempéries ou acidentes, tais como enchentes, estiagens prolongadas, rompimentos de redes;

II - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza no sistema de abastecimento de água ou sistema de esgotamento sanitário;

III - impedimento do livre acesso à Concessionária ao quadro, ou às instalações de equipamentos de medição ou negativa do Usuário em permitir a instalação de hidrômetro ou qualquer outro dispositivo necessário para a prestação dos serviços, mediante Comunicação com o Usuário, com no mínimo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, sem prejuízo de outras sanções;

IV - manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do sistema de abastecimento de água ou sistema de esgotamento sanitário, bem como o impedimento, por parte do Usuário, às verificações das Instalações Internas, sem prejuízo de outras sanções;

V - inadimplemento do Usuário junto à Concessionária quanto à tarifa ou demais obrigações pecuniárias, após Comunicação com o Usuário da possibilidade de suspensão. Em se tratando de serviços de esgoto, a suspensão deverá preservar as condições mínimas de manutenção da saúde dos Usuários;

VI - motivada por razões de ordem técnica, incluindo questões de disponibilidade de insumos;

VII - motivada por ocorrência de irregularidades praticadas pelos Usuários, sem prejuízo de outras sanções, ou de segurança do sistema de abastecimento de água ou do sistema de esgotamento sanitário;

VIII - alterações, de origem quantitativa e qualitativa, na disponibilização de água no sistema *upstream*, de responsabilidade da DESO, e

IX - motivada por condições de segurança pública.

Parágrafo único. A suspensão dos serviços com fundamento nos incisos IV, V e VII deste art. 144, não isenta o Usuário do dever de pagar pela disponibilidade de serviços, sendo devida a tarifa de disponibilidade de água, conforme prevista neste Regulamento, e o pagamento pelos serviços de esgotamento sanitário com base na média de consumo dos últimos 12 (doze) meses.

Art. 145. A Concessionária também poderá suspender os Serviços ou interromper sua prestação nas seguintes hipóteses:

I - interdição da obra ou imóvel;

II - paralisação de construção;

III - não atendimento às medidas de contingência e de emergência;

IV - sempre que considerar irregulares, inseguras ou inadequadas as instalações prediais, ou parte delas, nos termos do Contrato de Concessão, e mediante apresentação de laudo técnico que

comprove que as instalações são irregulares, inseguras ou inadequadas em todo ou em parte;

V - revenda ou abastecimento de água a terceiros;

VI - ligação clandestina ou religação à revelia;

VII - solicitação do Usuário ou procurador devidamente habilitado ou locatário com contrato vigente; e

VIII - cometimento de quaisquer das infrações relacionadas neste Regulamento ou na legislação aplicável.

Art. 146. Se a interrupção dos serviços, por questões técnicas relacionadas ao sistema de abastecimento de água, alcançar estabelecimentos hospitalares, clínicas, outras entidades prestadoras de serviços de saúde com internação de pacientes ou custódias permanentes e instituições carcerárias, e perdurar por período superior às capacidades mínimas obrigatórias previstas neste Regulamento para os reservatórios particulares, a Concessionária deverá prover abastecimento alternativo.

Art. 147. No que se refere à exigibilidade ou não de aviso prévio por parte da Concessionária:

I - A Concessionária deve divulgar, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar sensivelmente o abastecimento de água.

II - No caso de manutenções corretivas não programadas, a Concessionária deve divulgar, através dos meios de comunicação disponíveis, as regiões afetadas e o prazo para restabelecimento das condições de normalidade dos serviços.

III - Não é exigível da Concessionária aviso prévio ao usuário em emergência, urgência, calamidade, segurança e ligações clandestinas.

IV - Nos casos de suspensão da prestação dos serviços motivados por inadimplência após Comunicação com o Usuário, é vedado à Concessionária suspender os serviços após as 12 (doze) horas de sexta-feira ou no dia anterior a feriados nacionais ou municipais.

§ 1º É vedado à Concessionária efetuar a suspensão dos serviços por débitos vencidos não notificados.

§ 2º O aviso prévio e as notificações formais devem ser comunicados, através dos meios de Comunicação com o Usuário, de forma compreensível e de fácil entendimento.

§ 3º O reaviso de débito poderá ser cobrado do Usuário inadimplente.

§ 4º Constatada que a suspensão do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto foi indevida, ou realizada sem o aviso prévio referido neste artigo, a Concessionária ficará obrigado a efetuar a religação, em até 12 (doze) horas, sem ônus para o Usuário.

Art. 148. O Usuário pode requerer, por motivo de mudança ou ausência prolongada, a suspensão do fornecimento de água, ficando a Concessionária obrigada a executá-la, quando fará também a leitura do hidrômetro para faturamento e emissão de fatura final.

Parágrafo único. Os custos para suspensão e religação serão cobrados de acordo com o Tabela de Serviços Complementares.

Art. 149. O Usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação de serviços por parte da Concessionária, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e ser

executado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

Art. 150. O Usuário beneficiado com o parcelamento dos débitos poderá ter seus serviços restabelecidos, mediante pagamento da primeira parcela prevista em acordo de parcelamento, conforme condições estabelecidas pela Concessionária.

Parágrafo Único. As despesas mencionadas no caput, compreendem também o ressarcimento das custas judiciais de processos em curso quando for o caso.

Art. 151. Os ramais prediais de água poderão ser suprimidos 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 da Concessionária nos seguintes casos:

a) a ligação cujo fornecimento foi suspenso e cujos débitos não foram regularizados no prazo de 30 (trinta) dias estará sujeita à supressão definitiva da ligação, e seus débitos serão objeto de cobrança judicial, sem prejuízo de inscrição dos devedores nos cadastros de serviços de proteção ao crédito.

b) destruição ou demolição do imóvel;

c) não regularização, no prazo de 30 (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 da Concessionária, homologado pela AGRESE.

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

§ 2º Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a Economia deverá permanecer cadastrada na Concessionária.

§ 3º O término da relação contratual entre a Concessionária e o Usuário somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e de esgoto, observada a legislação pertinente.

Art. 152. As despesas com a suspensão, reaviso de débito, e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta do Usuário atingido com a supressão do ramal predial de água e/ou do coletor predial de esgoto.

Art. 153. A Concessionária 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, observado o disposto no art. 147.

Art. 154. O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pela Concessionária.

Art. 155. Cessada a causa que ensejou a suspensão, o serviço será restabelecido, sendo para o caso de inadimplência dos Usuários, o restabelecimento ocorrerá em até 48 (quarenta e oito) horas da identificação do pagamento.

Art. 156. Em caso de corte realizado de forma indevida, o fornecimento dos serviços deverá ser

restabelecido em até 24 (vinte e quatro) horas a partir da comprovação pelo Usuário e/ou da constatação pela Concessionária.

Art. 157. Faculta-se à Concessionária implantar procedimento de religação de urgência.

CAPÍTULO XXI

DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 158. Constitui infração a prática pelo Usuário de quaisquer atos, omissões ou procedimentos previstos neste Regulamento como passíveis de aplicação de multas ou outras sanções listadas no Anexo I - Tabela de Irregularidades e Multas.

Parágrafo único. A Concessionária está autorizada, nos termos do Contrato de Concessão, a lançar nas contas de consumo dos Usuários, quando aplicável, as multas decorrentes de irregularidades praticadas pelos Usuários, bem como outros custos associados à prestação dos serviços.

Art. 159. Sem prejuízo da ação penal e cível cabíveis, a ligação clandestina do serviço de água ou esgoto sujeitará o infrator ao pagamento de sanção, além das despesas decorrentes da imediata remoção da irregularidade.

Art. 160. Verificado pela Concessionária, por meio de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido o devido faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

I - emissão de “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, em formulário próprio da Concessionária, com as seguintes informações:

- a) identificação do Usuário;
- b) endereço da Economia;
- c) matrícula da Economia;
- 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 fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- h) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou, na sua ausência, do Usuário presente e sua respectiva identificação, ou pelo menos uma testemunha;
- i) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável da Concessionária.

II - remessa do Termo de Ocorrência de Irregularidade por meio de uma das formas de Comunicação com o Usuário, nos termos do Regramento Interno divulgado no site da Concessionária, contendo as informações que possibilitem ao usuário interpor recurso devidamente protocolado à Concessionária e à AGRESE;

III - caso haja recusa no recebimento do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, o fato será certificado no verso do documento e registrado na ordem de serviço.

IV - efetuar, quando pertinente, o boletim de ocorrência policial, quando cabível, e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à segurança pública ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor; e

VI - efetuar a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo o hidrômetro ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

§ 1º Havendo comprovação de fraude no consumo de água ou no volume esgotado, além da sanção cabível nos termos deste Regulamento, a Concessionária cobrará por volume mensal consumido e/ou esgotado no período o valor correspondente à média das faturas emitidas após 2 (dois) ciclos de faturamento consecutivos à regularização da hidrometração.

§ 2º Na hipótese em que a instalação e regularização da hidrometração não seja viabilizada pelo Usuário, o consumo será determinado em função do consumo médio estimado, com base nos atributos físicos e nas finalidades do uso do imóvel.

§ 3º Na hipótese tratada neste artigo, a Concessionária poderá cobrar do Usuário, além da diferença de consumo apurada, observado procedimento administrativo:

I - a multa correspondente à irregularidade, conforme Tabela de Irregularidades e Multas, na forma do Anexo II deste Regulamento;

II - custos para readequação ou conserto da ligação à rede de distribuição de água ou à rede coletora de esgoto, incluindo a disponibilização de novo hidrômetro;

III - despesas com perícia;

IV - indenização por eventuais prejuízos ao sistema de abastecimento de água ou ao sistema de esgotamento sanitário.

§ 4º Nos casos de reincidência da mesma infração, devidamente comprovados, as sanções serão cobradas em dobro.

§ 5º Considera-se reincidência o cometimento de uma nova irregularidade dentro do período de 3 (três) anos, mesmo que ela ocorra na modalidade continuada, enquanto não houver a devida regularização.

Art. 161. Nos casos referidos no artigo anterior, após a suspensão dos serviços, se houver religação à revalidação da Concessionária será cobrada a taxa de religação, a sanção e o consumo apurado no período da fraude.

Art. 162. É assegurado ao infrator o direito de recorrer à Concessionária, no prazo de 10 (dez) dias contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

Parágrafo Único. Decorrido o referido prazo e não havendo recursos, a Concessionária deve incluir na fatura mensal subsequente os valores referentes às sanções, não cabendo ao Usuário qualquer questionamento.

Art. 163. Os valores devidos em razão das irregularidades serão faturados conforme legislação vigente e previsto neste Regulamento, cabendo aplicação de juros e correção em caso de atraso no pagamento.

Parágrafo Único. Vencida a fatura, a Concessionária poderá adotar todos os mecanismos de cobrança em direito admitidos, incluindo ações de cobrança e inclusão do Usuário nos cadastros restritivos de crédito, sem prejuízo do disposto no caput.

Art. 164. Da decisão cabe recurso à AGRESE no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão da Concessionária.

CAPÍTULO XXII

DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 165. Quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição de água e/ou de coleta de esgoto existentes, os pedidos de vistoria e de ligação serão atendidos, após apresentação de requerimento pelo Usuário, devidamente instruído do respectivo alvará municipal e demais autorizações cabíveis, e desde que viável tecnicamente, dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no art. 167.

I - em área urbana dentro da Área da Concessão;

- a) 5 (cinco) dias úteis para a vistoria, contados da solicitação formalizada pelo Usuário à Concessionária;
- 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) observados os prazos e procedimentos previstos em a) e b), 6 (seis) dias úteis para a ativação dos serviços, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

II - em áreas não-urbanas, dentro da Área da Concessão;

- a) 10 (dez) dias úteis para vistoria, contados da solicitação formalizada pelo Usuário à Concessionária, orientação das instalações de montagem 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 de 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.

§ 1º A vistoria para atendimento do pedido de ligação deverá verificar se existe disponibilidade de rede de distribuição de água e/ou de coleta de esgoto assentada na testada do imóvel.

§ 2º Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, a Concessionária deverá informar ao interessado, através de algum dos meios de comunicação com o Usuário, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

§ 3º Caso não seja viável atender aos prazos estabelecidos devido à complexidade do projeto, à necessidade de análises mais detalhadas – como, por exemplo, no caso de condomínios, grandes Usuários ou imóveis situados em áreas distantes da rede existente –, ou a outros fatores técnicos relevantes, o prazo para a realização da vistoria e da ligação será definido com base em estudo específico, considerando as condições locais e a viabilidade operacional, devendo o interessado ser informado formalmente sobre os novos prazos estimados.

§ 4º Na hipótese de pedidos para manutenção corretiva, a correção das falhas pela Concessionária deverá atender aos seguintes prazos:

I - 8 (oito) dias úteis para vistoria, contados da reclamação formalizada pelo Usuário perante a Concessionária; e

II - 5 (cinco) dias úteis para a ligação de água e esgoto, contados da realização da vistoria.

Art. 166. Para execução de obras ou serviços não definidos no Plano Diretor, ou fora do cronograma nele previsto, a Concessionária estabelecerá prazos específicos para execução, mediante prévio reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão ou, na hipótese do art. 19 deste Regulamento, mediante prévio acordo com o interessado.

Art. 167. Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo da Concessionária, serão suspensos quando:

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

II - depois de cumpridas todas as exigências legais, não sendo obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente;

III - não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos ou outro fato imputável a terceiro; 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, e após cientificada a Concessionária sobre o levantamento da restrição quando cabível, sem prejuízo à identificação de ofício.

Art. 168. A Concessionária estabelecerá prazos específicos para a execução de outros serviços solicitado ou disponibilizados, não definidos neste Regulamento.

CAPÍTULO XXIII DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 169. A Concessionária disponibilizará, no seu endereço eletrônico, o presente Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe e o Manual do Cliente.

Art. 170. A Concessionária deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas, conforme aplicável, no Contrato de Concessão, neste Regulamento e no Manual do Cliente.

§ 1º As obrigações e direitos da Concessionária e dos Usuários estão previstos neste Regulamento, no Contrato de Concessão, e as penalidades, devidamente homologadas pela AGRESE, nos dispositivos deste Regulamento e/ou em seu Anexo I – Tabela de Irregularidades e Multas, considerando o que prevê este Regulamento, bem como os limites de responsabilidades entre a Concessionária e a DESO.

§ 2º As sanções aplicadas à Concessionária serão levadas em conta na dosimetria das demais sanções de mesma natureza e relativas ao mesmo fato, sendo vedado o *bis in idem*.

Art. 171. A Concessionária 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, a entrega das faturas e o recebimento de solicitações e reclamações dos Usuários.

§ 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 A Concessionária deverá manter no mínimo um sistema de atendimento presencial ao Usuário, em cada município atendido, nos termos previstos no Contrato de Concessão e legislação vigente aplicável.

§ 3º A Concessionária deverá implantar sistema virtual de atendimento aos Usuários, via internet, tais como aplicativos de mensagens, voz ou textos, inclusive automatizados, a critério da Concessionária.

§ 4º Todos os canais de atendimento deverão seguir das deliberações do Decreto nº 11.034/2022 quanto ao tempo de atendimento aos Usuários.

§ 5º A Concessionária deverá estabelecer sistema informatizado de registro das Ordens de Serviços (OS), com a trilha de andamento até a resolução, de forma a dar o conhecimento ao solicitante e ao regulador sobre o cumprimento dos prazos e elaborar relatório gerencial estatístico com resumo dos prazos conformes e não conformes.

I - A Concessionária deverá informar aos Usuários o número do protocolo de atendimento quando das suas solicitações ou reclamações, a fim de que possam consultar as providências adotadas nos canais de atendimento da Concessionária.

II - A Concessionária deverá manter, pelos prazos previstos na legislação aplicável, registro atualizado das reclamações e solicitações dos Usuários, com anotação da data e do motivo.

Art. 172. A Concessionária deverá dispor de sistema para atendimento aos Usuários por telefone (*call center*) durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, para atendimento, sem custo, das solicitações de serviços e informações, das reclamações, devendo a demanda ser identificada por registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico, de modo que o consumidor possa acompanhá-la a qualquer tempo.

Art. 173. A Concessionária deverá prestar todas as informações solicitadas pelo Usuário referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, bem como sobre os critérios de faturamento, nos limites das responsabilidades entre Concessionária e DESO.

Parágrafo único. A estrutura tarifária, a Tabela de Serviços Complementares e a Tabela de Irregularidades e Multas deverão estar acessíveis no endereço eletrônico da Concessionária.

Art. 174. A Concessionária deve possuir, em seus escritórios locais, equipes de manutenção e atendimento, bem como equipamentos, ferramentas, veículos e materiais, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos Usuários.

Parágrafo único. A Concessionária deve executar os serviços dentro de uma programação prévia, acompanhando e monitorando, *on-line*, as equipes no campo.

Art. 175. A Concessionária deverá prestar o atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado, dimensionando e estruturando equipes de manutenção adequadas ao porte, quantitativos e tipos de serviços.

Art. 176. Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos Usuários serão medidos, levando em conta os parâmetros e critérios previstos no Contrato de Concessão.

Parágrafo único. A Concessionária deve implantar um sistema de gestão de desempenho dos serviços executados, apurando indicadores e estabelecendo os ajustes necessários.

Art. 177. A Concessionária deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a informar ao Usuário sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água tratada e o uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres,

bem como outras orientações que entender necessárias.

CAPÍTULO XXIV

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 178. A Concessionária 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, nos termos previstos na legislação aplicável e no Contrato de Concessão.

§ 1º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a interrupção do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos casos previstos neste Regulamento, em especial no Capítulo XX, Da suspensão e da religação dos serviços.

§ 2º A Concessionária deverá elaborar e apresentar à AGRESE, os planos de contingência previstos no Contrato de Concessão para os casos de paralisações do fornecimento, decorrentes de caso fortuito ou força maior, com o intuito de minimizar o problema, respeitadas as ações previstas nos Planos de Saneamento.

Art. 179. 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 da Concessionária, caberá ao Usuário a responsabilização pelos prejuízos causados, incluindo os custos administrativos.

Art. 180. O Usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pelos componentes da ligação de água, equipamentos de medição e outros dispositivos da Concessionária de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 181. O Usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a Economia esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pela Concessionária, a ocorrência dos seguintes fatos:

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

II - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

Art. 182. É dever do Usuário comunicar à Concessionária:

I - alteração do endereço para envio da fatura;

II - alteração do proprietário da matrícula e do Usuário;

III - alteração nos dados cadastrais, incluindo e-mail, telefone e *WhatsApp*, dentre outras informações cadastrais solicitadas pela Concessionária;

IV - alteração na categoria de consumo ou número de Economias, sob pena de ser cobrada a tarifa da categoria de consumo mais elevada, precluindo para o Usuário o direito de requerer o refaturamento pretérito caso não cumpra esta obrigação;

V - reformas e modificações substanciais nas instalações internas;

VI - furto ou vandalismo de hidrômetro, cavalete, caixa padrão ou qualquer outro dispositivo,

inclusive registrando e apresentando boletim de ocorrência, em prazo não superior a 10 (dez) dias; e

VII - qualquer irregularidade relacionada aos serviços.

CAPÍTULO XXV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 183. A fiscalização da AGRESE, quando das inspeções realizadas nas instalações e serviços executados pela Concessionária, 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 à Concessionária prazos razoáveis para resolvê-las, levando em consideração a complexidade das ações envolvidas.

§ 2º Observados os termos e condições do Contrato de Concessão, vencido o prazo dado e se não resolvida a não-conformidade, a Concessionária poderá sofrer sanções, nos termos da regulação da AGRESE.

§ 3º Durante as inspeções referidas no caput deste artigo, a Concessionária deve facilitar, à AGRESE, o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização, observado o Contrato de Concessão e os limites de responsabilidades entre a Concessionária e a DESO.

Art. 184. A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pela Concessionária 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. 185. Os Usuários poderão receber ação fiscalizadora da Concessionária, no sentido de se verificar a obediência do prescrito neste Regulamento.

Art. 186. Os Usuários, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, denúncias e reclamações à Concessionária ou à AGRESE, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização da Concessionária.

Art. 187. A Concessionária 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.

Parágrafo único. A Concessionária deve elaborar o seu Manual do Cliente levando em consideração as diretrizes estabelecidas no Contrato de Concessão e neste Regulamento.

Art. 188. Observada a prevalência do Contrato de Concessão sobre este Regulamento, nos termos do Art. 1º, cabe à AGRESE resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação deste Regulamento, nos termos da legislação aplicável e dos instrumentos contratuais da concessão, inclusive decidindo em instância revisora sobre pendências da Concessionária com

os Usuários.

Art. 189. 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. 190. Os Usuários que configurarem reincidência em qualquer conduta prevista no Anexo I – Tabela de Irregularidades e Multas em período igual ou inferior a 05 (cinco) anos da aplicação da penalidade implicará acréscimo de 30% (trinta por cento) sobre a quantidade prevista no Anexo I.

Parágrafo único. Sendo caracterizado mais de uma agravante prevista nesta cláusula, os percentuais de acréscimo serão somados, aplicando-se o montante cumulativo no cômputo da penalidade.

Art. 191. Este Regulamento será revisado no prazo de 4 (quatro) anos contados de sua publicação.

Art. 192. Este Regulamento entra em vigor na data de publicação da Resolução que o aprovar e será disponibilizado em sua integralidade, no sítio eletrônico da AGRESE.

Art. 193. Revogam-se as disposições em contrário, bem como as disposições que contrariem o contrato e modelo de concessão, bem como as divisões de competências.

Aracaju, [dia] de [mês] de 2025.

ANEXO I

Tabela de Irregularidades e Multas

Item	Infração	Sanção (multiplicador da Tarifa Mínima) *
I	O desperdício de água em toda e qualquer ligação nas emergências, calamidade pública ou racionamento de água;	5
II	O rompimento ou a violação de selos e/ou de lacres do hidrômetro, ainda que cause redução no faturamento;	5
II-A	A violação dos dispositivos utilizados para interrupção do fornecimento de água;	20
III	O despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgoto;	10
IV	O lançamento na rede coletora de esgotos de líquidos residuais ou substâncias de qualquer natureza que, por suas características físico-químicas ou bacteriológicas, exijam tratamento prévio;	30
V	A interconexão das instalações prediais com tubulações alimentadas diretamente com águas não procedentes dos sistemas de abastecimento da Concessionária ou compra ilegal de água;	30
VI	Religação indevida do ramal predial de todas as categorias ou execução de ligação clandestina à rede pública, aos ramais de água ou esgoto dos sistemas da Iguá Sergipe, em ligações com diâmetro inferior a 25 mm;	20
VII	Religação indevida do ramal predial categoria residencial, comercial e público, ou execução de ligação clandestina à rede pública, aos ramais de água ou esgoto dos sistemas da Iguá Sergipe, em ligações com diâmetro <25 a ≤50mm;	1.783
VIII	Religação indevida do ramal predial categoria residencial, comercial e público, ou execução de ligação clandestina à rede pública, aos ramais de água ou esgoto dos sistemas da Iguá Sergipe, em ligações com diâmetros <50 a ≤75mm;	4.012
IX	Religação indevida do ramal predial categoria residencial, comercial e público, ou execução de ligação clandestina à rede pública, aos ramais de água ou esgoto dos sistemas da Iguá Sergipe, em ligações com diâmetro <75 a ≤100mm;	7.132
X	Religação indevida do ramal predial categoria residencial, comercial e público ou execução de ligação clandestina à rede pública, aos ramais de água ou esgoto dos sistemas da Iguá Sergipe, em ligações com diâmetros <100 a ≤150mm;	16.047
XI	Religação indevida do ramal predial categoria residencial, comercial e público, ou execução de ligação clandestina à rede pública, aos ramais de água ou esgoto dos sistemas da Iguá Sergipe, em ligações com diâmetro <150 a ≤200mm;	28.528
XII	Religação indevida do ramal predial categoria industrial ou execução de ligação clandestina à rede pública, aos ramais de água ou esgoto dos sistemas da Iguá Sergipe, em ligações com diâmetro <25 a ≤50mm;	594
XIII	Religação indevida do ramal predial categoria industrial ou execução de ligação clandestina à rede pública, aos ramais de água ou esgoto dos sistemas da Iguá Sergipe, em ligações com diâmetros <50 a ≤75mm;	1.337
XIV	Religação indevida do ramal predial categoria industrial ou execução de ligação clandestina à rede pública, aos ramais de água ou esgoto dos sistemas da Iguá Sergipe, em ligações com diâmetro <75 a ≤100mm;	2.337
XV	Religação indevida do ramal predial categoria industrial ou execução de ligação clandestina à rede pública, aos ramais de água ou esgoto dos sistemas da Iguá Sergipe, em ligações com diâmetros <100 a ≤150mm;	5.349
XVI	Religação indevida do ramal predial categoria industrial ou execução	9.509

	de ligação clandestina à rede pública, aos ramais de água ou esgoto dos sistemas da Iguá Sergipe, em ligações com diâmetro <150 a ≤200mm;	
XVII	A interligação à revelia da Concessionária e/ou a danificação das tubulações, equipamentos ou instalações componentes do sistema público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; executar derivações na ligação, permanentemente ou transitoriamente, antes do hidrômetro (BY-PASS)	30
XVIII	A ligação clandestina à rede, aos ramais prediais de água e esgoto dos Sistemas da Concessionária;	30
XIX	A interligação de instalações prediais internas de água entre prédios distintos ou entre dependências ou divisões de um mesmo prédio que possuam ligações distintas, para todas as categorias;	10
XX	A prestação de informações falsas à Concessionária e/ou não atualização dos dados cadastrais do imóvel, e não comunicação de mudança de titularidade do imóvel, para todas as categorias;	5
XXI	Retirada indevida, violação, danificação parcial ou total, desaparecimento ou inversão da posição do hidrômetro ou do controlador de vazão, em ligações com diâmetro inferior a 25 mm, para todas as categorias	20
XXII	Retirada indevida, violação, danificação parcial ou total, desaparecimento ou inversão da posição do hidrômetro ou do controlador de vazão, em ligações com diâmetros <25 a ≤50mm, para categoria residencial, comercial e público;	1.783
XXIII	Retirada indevida, violação, danificação parcial ou total, desaparecimento ou inversão da posição do hidrômetro ou do controlador de vazão, em ligações com diâmetros <50 a ≤75, categoria residencial, comercial e público;	4.012
XXIV	Retirada indevida, violação, danificação parcial ou total, desaparecimento ou inversão da posição do hidrômetro ou do controlador de vazão, em ligações com diâmetros <75 a ≤100, categoria residencial, comercial e público;	7.132
XXV	Retirada indevida, violação, danificação parcial ou total, desaparecimento ou inversão da posição do hidrômetro ou do controlador de vazão, em ligações com diâmetros <100 a ≤150, categoria residencial, comercial e público;	16.047
XXVI	Retirada indevida, violação, danificação parcial ou total, desaparecimento ou inversão da posição do hidrômetro ou do controlador de vazão, em ligações com diâmetros <150 a ≤200, categoria residencial, comercial e público;	28.528
XXVII	Retirada indevida, violação, danificação parcial ou total, desaparecimento ou inversão da posição do hidrômetro ou do controlador de vazão, em ligações com diâmetros <25 a ≤50mm, categoria industrial;	594
XXVIII	Retirada indevida, violação, danificação parcial ou total, desaparecimento ou inversão da posição do hidrômetro ou do controlador de vazão, em ligações com diâmetros <50 a ≤75, categoria industrial;	1.337
XXIX	Retirada indevida, violação, danificação parcial ou total, desaparecimento ou inversão da posição do hidrômetro ou do controlador de vazão, em ligações com diâmetros <75 a ≤100, categoria industrial;	2.377
XXX	Retirada indevida, violação, danificação parcial ou total, desaparecimento ou inversão da posição do hidrômetro ou do controlador de vazão, em ligações com diâmetros <100 a ≤150, categoria industrial;	5.349
XXXI	Retirada indevida, violação, danificação parcial ou total, desaparecimento ou inversão da posição do hidrômetro ou do controlador de vazão, em ligações com diâmetros <150 a ≤200, categoria industrial;	9.509

XXXII	Inversão da posição do hidrômetro;	20
XXXIII	Violação ou danificação parcial ou total do Hidrômetro ou desaparecimento dele;	20
XXXIV	Impedimento e/ou bloqueio do acesso do empregado da Concessionária ou agente por ele autorizado ao ramal predial de água ou do coletor predial de esgoto e ao hidrômetro, para todas as categorias;	20
XXXV	Ligação de redes de água ou esgotos sanitário de loteamento, vila ou aglomerados de edificações sem a prévia aprovação da Concessionária;	30
XXXVI	Alteração do projeto de água ou esgoto, em execução, sem a prévia autorização da Concessionária;	30
XXXVII	Fornecimento de água a terceiros através de extensão das instalações prediais para abastecer economias localizadas em lotes distintos;	10
XXXVIII	O emprego de qualquer dispositivo ou intervenção do Usuário no ramal predial de água;	20
XXXIX	Instalar bombas ou outros dispositivos que modifiquem ou possam afetar as condições da rede de distribuição de água, em especial a instalação de bombas de sucção instaladas diretamente no ramal de água e equipamentos bloqueadores de ar antes do hidrômetro;	20
XL	A utilização de água para consumo humano, oriunda de fontes não autorizadas pelo poder público	30
XL-A	Não reparar vazamentos nas instalações internas.	30
XL-B	Utilizar a água para fins distintos do contrato de prestação de serviços	30
XLI	Fornecimento de água por caminhão pipa para edificações servidas pela rede pública disponível sem autorização da Concessionária	30
XLII	Lançamento de águas pluviais na rede de coleta de esgoto	30
XLIII	Utilização indevida de hidrantes	30
XLIV	Recusa à realização da ligação intradomiciliar de água	20
XLV	Recusa à realização da ligação intradomiciliar de esgoto	30
XLVI	Instalação de bombas ou outros dispositivos que modifiquem ou possam afetar as condições da rede de distribuição de água, em especial a instalação de bombas de sucção instaladas diretamente no ramal de água e equipamentos bloqueadores de ar antes do hidrômetro	30
XLVII	Omissão em reparar vazamentos nas instalações internas	10
XLVIII	Utilização de água para fins distintos do contrato de prestação de serviços firmado com a Concessionária	30
XLIX	Recusa em comprovar a regularidade da fonte alternativa	15
L	Consumo da água proveniente de fonte alternativa para consumo humano	30
LI	Não segregação da infraestrutura da água proveniente da fonte alternativa regular da rede pública	30
LII	Não tamponamento de fonte alternativa irregular e não conexão à(s) rede(s)	30
LIII	Não realização de pedido de fechamento de ligação provisória no prazo previsto neste Regulamento	5
LIV	Intervenção indevida de terceiros nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou coletor predial de esgoto	30

LV	Interligação da ligação de esgoto à ligação pluvial	30
LVI	Utilização da rede coletora de esgotos para o lançamento de despejos contendo substâncias que, por sua natureza, possam danificá-la ou interferir nos processos de tratamento ou que possam causar danos ao ambiente, ao patrimônio público ou a terceiros	30
LVII	Lançamento 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	30
LVIII	Lançamento na rede pública de esgoto materiais retidos pela caixa de gordura (resíduos sólidos)	30
LIX	Lançamento na rede pública de esgoto e despejos de postos de lavagem de veículos	30
LX	Lançamento na rede pública de esgoto de águas de piscina	15
LXI	Não tratamento adequado, nos termos deste Regulamento, de despejos provenientes de postos de gasolina ou garagens, onde haja lubrificação e lavagem de veículos (lançamento sem passar por caixa de areia e caixa separadora de óleo)	30
LXII	Óbice ao acesso ao hidrômetro para fiscalizar, medir e auditar os hidrômetros instalados pelos Usuários	15
LXIII	Óbice ao acesso ao hidrômetro para fiscalizar, medir e auditar os hidrômetros instalados pelos Usuários pelo período superior a 3 meses sem leitura	25
LXIV	Ligação clandestina e/ou violação nos equipamentos e instalações de medição	30
LXV	Valer-se de fossa séptica ou qualquer outra solução alternativa para o esgoto, onde houver rede coletora de esgoto disponível	30
LXVI	Recebimento pelo Usuário de abastecimento por caminhão pipa dentro da Área da Concessão sem autorização da Concessionária	30
LXVII	Interligações previstas no Capítulo de Loteamento efetuadas à revelia da Concessionária	15
LXVIII	Contaminação decorrente do compartilhamento de infraestrutura de fontes alternativas e abastecimento pela rede pública	30
LXIX	Execução de obras com interferências à rede pública de água e esgoto à revelia da Concessionária	30
LXX	Utilização de cisternas (ou dispositivos similares) em desacordo com as condições previstas.	15
LXXI	Compra e a venda de água bruta ou tratada por terceiros sem autorização expressa da Concessionária	30

*Quantidade a ser multiplicada pelo valor da Tarifa Mínima da respectiva Categoria (Residencial, Comercial, Industrial e Pública). A reincidência em período igual ou inferior a 5 (cinco) anos da aplicação da penalidade implica acréscimo de 30% (trinta por cento) sobre a quantidade prevista neste anexo.

Está tabela também se aplica aos usuários beneficiados pela tarifa social.

ANEXO II

LANÇAMENTO DE EDIFICAÇÃO EM FUNÇÃO DE NÚMERO DE ECONOMIAS

TIPO DE EDIFICAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE ECONOMIAS	CLASSIFICAÇÃO DA TARIFA	CÁLCULO DO Nº DE ECONOMIAS CADA MARCADOR (.) = 1 ECONOMIA	CONSUMO ESTIMADO m ³ /mês(30 dias)/economia
1. RESIDÊNCIAS OU APARTAMENTOS RESIDENCIAIS	DOMICILIAR	<ul style="list-style-type: none"> • Cada casa com numeração própria. • Cada apartamento, com ocupação residencial ou comercial. 	CADA QUARTO = 15 m ³
2. HABITAÇÃO COLETIVA	DOMICILIAR	<ul style="list-style-type: none"> • Cada grupo de 6 quartos ou fração de 6 com banheiro coletivo (instalação hidro sanitária comum). • Cada quarto com banheiro privativo. 	CADA ECONOMIA = 15 m ³
3. SHOPPING E PRÉDIO COMERCIAL COMPOSTO DE SALAS E LOJAS (CONSULTÓRIO, CINEMA LANCHONETE, BAR, RESTAURANTE, TEATRO, ACADEMIA, KART, BOLICHE, LAVA-JATO, LAVANDERIA, CURSO OU QUALQUER ATIVIDADE, FACULDADE*, BANCO E OUTROS)	COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • 2 lojas ou fração de 2 com banheiro coletivo. • Loja com banheiro privativo. • Cada 2 salas comerciais ou fração de 2 com banheiro privativo. • Cada grupo de 4 salas comerciais ou 4 salas de aula ou fração de 4 com banheiro coletivo. • Cada 2 salas de projeção de cinema ou teatro ou fração de 2. 	CADA ECONOMIA = 20 m ³
4. LOJAS DENTRO DE SUPERMERCADO OU DENTRO POSTO DE GASOLINA	COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • 2 lojas ou fração de 2 com banheiro coletivo. • Loja com banheiro privativo. 	CADA ECONOMIA = 20 m ³
5. LOJAS, SOBRELÓJAS E QUIOSQUES COM RAMAL INDIVIDUAL	COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Loja, sobreloja ou quiosque com banheiro ou instalação hidro sanitária privativa. 	VIDE ITEM 12 DAS ORIENTAÇÕES
6. FEIRAS FIXAS COM BANHEIRO COLETIVO SEM CARACTERIZAÇÃO DE SALAS, QUIOSQUES, LOJAS e BOXES	COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Cada grupo de 2 vasos sanitários, ou fração de 2 instalados em área livre. 	CADA ECONOMIA = 20 m ³

7. MOTÉIS/HOTÉIS/APART/FLAT /POUSADA/ PENSÃO/ALBERGUE/ HOSPEDARIA/PARADOURO/ DORMITÓRIOS (VIDE ITEM 14 DAS ORIENTAÇÕES)	COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Cada quarto com banheiro coletivo ou individual 	CADA ECONOMIA = 20 m ³
8. HOSPITAIS/CASAS DE SAÚDE/CLÍNICAS /POLICLÍNICAS/CLÍNICAS DE REPOUSO /ASILOS/ORFANATOS/ALOJAMENTOS	COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Cada grupo de 6 quartos ou consultórios ou fração de 6 com banheiro coletivo. • Cada grupo de 3 quartos ou consultórios ou fração de 3 com banheiro privativo. 	COM = 20 m ³
8. HOSPITAIS/CASAS DE SAÚDE/CLÍNICAS /POLICLÍNICAS/CLÍNICAS DE REPOUSO /ASILOS/ORFANATOS/ALOJAMENTOS	DOM/SEM FINS LUCRATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cada grupo de 6 quartos ou consultórios ou fração de 6 com banheiro coletivo. • Cada grupo de 3 quartos ou consultórios ou fração de 3 com banheiro privativo. 	FIL= 15M ³
8. HOSPITAIS/CASAS DE SAÚDE/CLÍNICAS /POLICLÍNICAS/CLÍNICAS DE REPOUSO /ASILOS/ORFANATOS/ALOJAMENTOS	PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none"> • Cada grupo de 6 quartos ou consultórios ou fração de 6 com banheiro coletivo. • Cada grupo de 3 quartos ou consultórios ou fração de 3 com banheiro privativo. 	PUB = 15 m ³
9. EDIFÍCIOS COMERCIAIS SEM DEFINIÇÃO DE SALAS DE ALVENARIA (VIDE ITEM 6 DAS ORIENTAÇÕES)	COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Cada grupo de 2 vasos sanitários ou fração de 2 instalados em pavimento livre, sem caracterização de salas. 	CADA ECONOMIA = 20 m ³
10. CARRO PIPA	PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none"> • Cada carro pipa por proprietário. 	PUB = 20 m ³
	COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Cada carro pipa por empresa. 	COM = 20 m ³
	INDUSTRIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Cada carro pipa por indústria. 	IND = 20 m ³
11. POSTO DE GASOLINA COM RAMAL INDIVIDUAL	COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Unidade com banheiro ou instalação hidráulica ou sanitária privativa. 	VIDE ITEM 11 DAS ORIENTAÇÕES

12. CINEMA, TEATRO COM RAMAL INDIVIDUAL	COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Cada 2 salas de projeção, teatro ou fração de 2 com banheiro coletivo. 	VIDE ITEM 11 DAS ORIENTAÇÕES
13. CASA DE SHOW, DE FESTA OU EVENTOS COM RAMAL INDIVIDUAL	COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Unidade com banheiro ou instalação hidráulica ou sanitária privativa. 	VIDE ITEM 11 DAS ORIENTAÇÕES
14. CRECHE (CRIANÇAS ATÉ 3 ANOS) RAMAL INDIVIDUAL	COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Unidade com banheiro ou instalação hidráulica ou sanitária privativa. 	VIDE ITEM 11 DAS ORIENTAÇÕES
15. CLUBES COM RAMAL INDIVIDUAL	DOMICILIAR	<ul style="list-style-type: none"> • Unidade com banheiro ou instalação hidráulica ou sanitária privativa. 	VIDE ITEM 11 DAS ORIENTAÇÕES
16. ESTABELECIMENTOS ESCOLARES (ESCOLAS, UNIVERSIDADES, CURSOS, CRECHE ESCOLA)	COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Cada grupo de 4 salas de aula, ou fração de 4 com banheiro coletivo. 	VIDE ITEM 11 DAS ORIENTAÇÕES
	PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none"> • Cada grupo de 4 salas de aula, ou fração de 4 com banheiro coletivo. 	
	DOM/SEM FINS LUCRATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cada grupo de 4 salas de aula, ou fração de 4 com banheiro coletivo. 	
17. TODOS OS OUTROS IMÓVEIS PÚBLICOS QUE NÃO FORAM CARACTERIZADOS ANTERIORMENTE NESTE DOCUMENTO SERÃO CARACTERIZADOS COMO EDIFÍCIOS DE ÓRGÃOS PÚBLICOS (VIDE ITEM 16 DAS ORIENTAÇÕES)	PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none"> • Cada grupo de 2 salas, ou fração de 2, com banheiro privativo. • Cada grupo de 4 salas, ou fração de 4 com banheiro coletivo. • Cada grupo de 2 vasos sanitários, ou fração de 2, instalados em pavimento livre. 	VIDE ITEM 11 DAS ORIENTAÇÕES
18. QUARTÉIS COM RAMAL INDIVIDUAL	PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none"> • Unidade com banheiro ou instalação hidráulica ou sanitária privativa. 	VIDE ITEM 11 DAS ORIENTAÇÕES
19. TEMPLOS, CONGREGAÇÕES RELIGIOSAS, COM RAMAL INDIVIDUAL (VIDE ITEM 5 DAS ORIENTAÇÕES)	COM/COMUM	<ul style="list-style-type: none"> • Unidade com banheiro ou instalação hidráulica ou sanitária privativa. 	VIDE ITEM 11 DAS ORIENTAÇÕES

20. INDÚSTRIAS COM RAMAL INDIVIDUAL	INDUSTRIAL	• Unidade com banheiro ou instalação hidráulica ou sanitária privativa.	VIDE ITEM 11 DAS ORIENTAÇÕES
21. ESTÁDIOS	COMERCIAL	• Cada grupo de 2 salas, ou fração de 2, com banheiro privativo.	VIDE ITEM 11 DAS ORIENTAÇÕES
	PÚBLICA	• Cada grupo de 4 salas, ou fração de 4 com banheiro coletivo. • Cada grupo de 2 vasos sanitários, ou fração de 2 instalados em pavimento/área livre, sem caracterização de salas.	

ORIENTAÇÃO PARA APLICAÇÃO DA TABELA LANÇAMENTO DE EDIFICAÇÃO EM FUNÇÃO DE NÚMERO DE ECONOMIAS

1. A alteração cadastral deverá atender às especificações físicas do imóvel descritas pela vistoria da Concessionária e/ou descritas pelos documentos de propriedade do imóvel (RGI, IPTU ou Alvará de Construção), devendo ser utilizado o critério que não prejudique o faturamento.
2. Os critérios para cálculo do nº de economias não poderão ser utilizados de forma cumulativa. Na aplicação da tabela, a quantificação deverá seguir exclusivamente os critérios específicos do tipo de edificação existente no local.
3. Antes da alteração cadastral, deverá ser simulado valor de conta a fim de comparação. Caso a alteração implique perda de receita acima de 10% (dez por cento) para a Concessionária, o processo deverá ser remetido à Gerência para autorização.
4. Dependências fora do prédio principal, com a mesma numeração, que sejam abastecidas pelo mesmo ramal, e que não sejam quartos de dormir (empregados ou hóspedes), não serão contadas para efeito de número de economias e quartos, sendo quarto de dormir com ou sem banheiro, será contado como 1 (um) quarto.
5. Pavimento livre é cada um dos andares de um prédio vertical composto por múltiplos pavimentos, sem a caracterização de salas em alvenaria. Não se enquadram neste critério de pavimento livre: pátio, área livre, estádios, clubes, supermercados etc.
6. Dependência comercial que tenha a mesma numeração e uso comum da instalação hidráulica do imóvel residencial, não será incluída como 1 (uma) Economia comercial.
7. Os Serviços Sociais Autônomos (SESI, SENAI, SESC, SENAC, SEBRAE, SENAR, SEST, SENAT etc.) devem ser cadastrados na categoria comercial e o cálculo do número de economias e do consumo estimado deve ser feito com base na atividade fim da instituição.
8. Economia é todo imóvel ou subdivisão de um imóvel, com ocupação independente das demais, perfeitamente identificável ou comprovável, em função de sua finalidade de ocupação legal, dotado de instalação privativa ou comum para o uso dos serviços de água ou esgoto e cadastrada para efeito de faturamento e cobrança.
9. Numeração própria inclui número e complemento (letra, apartamento, casa, lote, quadra e outros).

10. O total de Economias a ser cadastrado na matrícula é determinado pelo somatório dos compartimentos/unidades (salas, lojas, quartos, apartamentos ou residências) existentes na edificação/empreendimento como um todo e não por andar.

11. A partir do item 10 da Tabela o consumo estimado será calculado ou pelo diâmetro do ramal, ou pelo número de economias, ou pela área física do imóvel, prevalecendo o maior consumo estimado apurado.

12. Tabela de consumo estimado comercial por área construída:

LOJAS e SOBRELÓJAS	CONSUMO ESTIMADO m³/mês/economia
Até 30m ² de área útil	20
De até 31 m ² a 40 m ² de área útil	40
De até 41 m ² a 50 m ² de área útil	50
De até 51 m ² a 60 m ² de área útil	60
De até 61 m ² a 70 m ² de área útil	70
De até 71 m ² a 80 m ² de área útil	80
Acima de 80 m ² de área útil	Pelo diâmetro do ramal

13. Hospitais são classificados de acordo com item 8 da tabela, independentemente de serem públicos ou privados.

14. Boxes e quiosques dentro de Shopping Comercial não serão contados para cálculo de economias.

15. Os casos omissos, ou as dúvidas suscitadas na aplicação deste Regulamento, serão resolvidos pela Agência Reguladora respeitada a legislação vigente.

16. Edifícios de órgãos públicos são definidos por espaço destinados a realização de atividades ligadas exclusivamente a chancela pública de algum órgão federal, estadual ou municipal.