

ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA

SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DO OBJETIVO	3
CAPÍTULO II - DAS ENTIDADES RESPONSÁVEIS PELOS SERVIÇOS	3
CAPÍTULO III - DAS DEFINIÇÕES.....	4
CAPÍTULO IV - DAS COMPETÊNCIAS DA Agrese.....	9
CAPÍTULO V - DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO.....	12
CAPÍTULO VI - DAS REDES, RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E COLETORES PREDIAIS DE ESGOTO	15
CAPÍTULO VII - DAS LIGAÇÕES PROVISÓRIAS.....	17
CAPÍTULO VIII - DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS	18
CAPÍTULO IX - DA CONTRATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	19
CAPÍTULO X - DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.....	21
CAPÍTULO XI - DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO	23
CAPÍTULO XII - DOS LOTEAMENTOS, CONJUNTOS HABITACIONAIS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS EMPREENDIMENTOS.....	25
CAPÍTULO XIV - DOS DESPEJOS	27
CAPÍTULO XV - DOS HIDRANTES.....	27
CAPÍTULO XVI - DOS HIDRÔMETROS.....	28
CAPÍTULO XVII – DA MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA	31
CAPÍTULO XVIII - DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO DAS ECONOMIAS	32
CAPÍTULO XIX - DA SUSPENSÃO E DA RELIGAÇÃO DOS SERVIÇOS	35
CAPÍTULO XX – DAS FONTES ALTERNATIVAS E SOLUÇÕES INDIVIDUAIS	38
CAPÍTULO XXI – DO FORNECIMENTO DE ÁGUA POR CAMINHÃO-PIPA	39
CAPÍTULO XXII - DA DETERMINAÇÃO DOS VOLUMES CONSUMIDOS E ESGOTADOS.....	40
CAPÍTULO XXIII - DAS FATURAS, DOS PAGAMENTOS E DAS COMPENSAÇÕES	40
CAPÍTULO XXIV - DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS.....	45
CAPÍTULO XXV - DAS TARIFAS, REAJUSTES E REVISÕES TARIFÁRIAS	46
CAPÍTULO XXVI - DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS	48
CAPÍTULO XXVII - DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SAA E DO SES	50
CAPÍTULO XXVIII - DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.....	51
CAPÍTULO XXIX - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS	52

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 de Água e Esgoto de Sergipe - MAES, doravante denominado Microrregião, disciplinando as relações entre as partes envolvidas, de acordo com a legislação aplicável e com as disposições do Contrato de Concessão.

Parágrafo Único. Em caso de divergência ou de omissões entre este Regulamento e o Contrato de Concessão, prevalecem as disposições do Contrato de Concessão, podendo a Concessionária disciplinar procedimentos comerciais específicos, de forma complementar, desde que, previamente submetido e aprovado pela Agrese.

CAPÍTULO II - DAS ENTIDADES RESPONSÁVEIS PELOS SERVIÇOS

Art. 2º. As entidades responsáveis pelos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário da 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/Prestadora: 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: 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, 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, cobrança e 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, existentes até a celebração do termo de transferência do sistema à Concessionária, conforme prazos e condições previstos no

Contrato de Concessão.

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

Art. 3º Para a delimitação e definição das competências, deverá ser aplicado o que estabelece o Contrato de Concessão, este Regulamento, os Instrumentos de Gestão Associada e o Contrato de Interdependência, observadas as regras estabelecidas 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 - Abastecimento de água: distribuição de água potável ao Usuário final, através de ligações à rede distribuidora, ou soluções alternativas de abastecimento como fontes, poços comunitários e distribuição por veículo de transporte, depois de submetida a tratamento prévio;

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

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

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

VII - Água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade, 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.

VIII - 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.

IX - Água de reuso: água residuária, que se encontra dentro dos padrões exigidos para sua utilização nas modalidades pretendidas, 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.

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

XI - 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.

XII- 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.

XIII - 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.

XIV - 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.

XV- Caixa de passagem: dispositivo da instalação interna de esgoto cuja tubulação de saída segue para caixa de inspeção.

XVI - Caixa de proteção do hidrômetro: dispositivo para proteção do hidrômetro e do cavalete, conforme padrão da Concessionária, aprovado pela Agrese.

XVII - Categoria ou categoria de consumo: critério de classificação dos imóveis de acordo com o consumo de água e a utilização legal do imóvel, visando aplicação da estrutura tarifária dos serviços.

XVIII - 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.

XIX - Chafariz: equipamento provisório de abastecimento público de água instalado sob a responsabilidade do órgão público requerente para a oferta de água potável.

XX - Ciclo de faturamento: período correspondente ao intervalo entre duas leituras consecutivas do hidrômetro ou estimativas de consumo, visando o faturamento dos serviços, nos termos e prazos definidos neste Regulamento.

XXI - Colar de tomada ou peça de derivação: dispositivo aplicado à rede de distribuição para interligação do ramal predial de água.

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

XXIII - Coletor ou coletor predial: trecho de tubulação compreendido entre a caixa de inspeção e o coletor público (ou rede coletora), sob responsabilidade do Concessionária.

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.

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, 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.

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 à Concessionária.

XXX - Contrato de Produção de Água: instrumento jurídico celebrado entre o Poder Concedente e a Deso, com a interveniência-anuência da Agrese, cujo objeto consiste na prestação, pela Deso, do serviço público de produção de água.

XXXI - Demanda: volume de água disponibilizado para o atendimento do consumo de determinado Usuário.

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

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

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

XXXV - Despejo pluvial ou efluente pluvial: efluente líquido proveniente de precipitações atmosféricas e que não se enquadra como esgoto/despejo doméstico.

XXXVI - Disponibilidade de rede: sempre que houver rede de abastecimento de água disponível e/ou rede de esgotamento sanitário interligada à caixa de inspeção do Usuário.

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.

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

XXXIX - 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.

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

XLI - Fonte alternativa: fonte de abastecimento de água proveniente ou não do sistema público de abastecimento de água, sendo somente admitida na Área da Concessão diante da indisponibilidade de rede de abastecimento de água, observadas as normas editadas pela entidade reguladora e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos.

XLII - Grandes consumidores: Economia que, devido ao seu elevado consumo, pode firmar contratos de prestação de serviço específicos com a Concessionária.

XLV - Hidrante: equipamento instalado ou interligado à rede de distribuição de água, nos

logradouros urbanos, ou em edificações e destinado exclusivamente à tomada de água para combate a incêndios e abastecimentos emergenciais.

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

XLVII - Hidrômetro individual: hidrômetro instalado em unidades residenciais, comerciais, industriais e públicas.

XLVIII - Hidrômetro totalizador: hidrômetro 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 de água e/ou esgotamento sanitário conectado à rede de distribuição de água e/ou à rede coletora de esgoto.

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 a caixa de inspeção 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.

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

LIX - Macromedidor de água: equipamento de medição de vazão de água, instalado na rede de abastecimento, com o objetivo de controle operacional ou transferência de custódia.

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.

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

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

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

LXVIII - Ligação intradomiciliar de esgoto: trecho do coletor predial/ramal de esgoto compreendido entre o coletor predial e a caixa de inspeção/tubo de inspeção.

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.

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 da prestadora 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 da prestadora de serviços de esgotamento sanitário;

LXXVI - Rede condominial de água: rede de distribuição de água implantada nas áreas privativas, a partir do macromedidor, instalado na entrada de imóveis organizados em regime de condomínio.

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

LXXVII - Ramal predial de água: conjunto de tubulações e peças especiais situado entre a rede pública de abastecimento de água e o hidrômetro.

LXXVIII – Ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e peças especiais situado entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de interligação na caixa de inspeção.

LXXIX - Rateio: é a divisão proporcional entre as Economias de um condomínio, correspondente à 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.

LXXXII - Registro: peça destinada ao controle do fluxo de água em tubulações.

LXXXIII - Religação: procedimento efetuado pela Concessionária, que objetiva restabelecer o abastecimento de água para uma determinada Economia.

LXXXIV - Reservatório inferior: reservatório de água de uso obrigatório para edificações com três ou mais pavimentos acima do nível da rua/calçada, interligado 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.

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, reserva para atender às exigências do Corpo de Bombeiros para eventos de incêndio, quando em sistema conjugado com reservatório inferior.

LXXXV - Reservatório: 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.

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, secundários e correlatos aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a serem prestados pela Concessionária.

XCI – Serviços *upstream*: correspondem ao conjunto de atividades, infraestruturas e instalações necessárias à execução dos serviços de captação, adução e tratamento de água bruta, 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.

XCIV - Soluções individuais: soluções para afastamento e destinação final dos esgotos sanitários, 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.

XCV - Suspensão do serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário: corte ou interrupção temporária dos serviços de imóvel nos casos previstos na legislação aplicável, no Contrato de Concessão e neste Regulamento, ou em razão de caso fortuito ou força maior.

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 um percentual sobre o volume faturado de água por Economia, estabelecido na estrutura tarifária vigente.

CIII - Tarifa social: tarifa cobrada pelos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados à famílias de baixa renda que se enquadrem na categoria residencial social, observadas as diretrizes previstas na Lei nº 14.898/2024.

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, 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 - DAS COMPETÊNCIAS DA AGRESE

Art. 5º Em atendimento aos princípios da independência decisória, autonomia administrativa, orçamentária e financeira, transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões, compete à Agrese a regulação e fiscalização dos instrumentos regulatórios que disciplinam a prestação dos serviços de captação, adução, tratamento e distribuição de água durante todo o prazo de sua vigência, em conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis, sendo as seguintes atribuições de responsabilidade da Agência Reguladora:

§ 1º Editar normas regulamentares relacionadas à prestação dos serviços, observado o disposto nos instrumentos regulatórios aplicáveis;

§ 2º Aplicar à Prestadora e a Concessionária as penalidades previstas na regulamentação vigente;

§ 3º Receber, apurar e solucionar as queixas e reclamações apresentadas pela Concessionária e pela população em geral relativas à prestação dos serviços;

§ 4º Atuar como instância administrativa para resolução de controvérsias entre o Poder Concedente, a Concessionária e a Prestadora, observadas as atribuições do Comitê Técnico, conforme estabelecido nos instrumentos regulatórios;

§ 5º Acompanhar e fiscalizar a execução dos instrumentos regulatórios que disciplinam a prestação dos serviços;

§ 6º Monitorar e avaliar a qualidade dos serviços relacionados à produção e distribuição de água tratada;

§ 7º Analisar e homologar os reajustes e revisões referentes ao valor do metro cúbico de água tratada fornecida pela Prestadora à Concessionária, conforme previsto nos instrumentos regulatórios e legislação aplicável.

Art. 6º A Prestadora e a Concessionária assegurarão à Agência Reguladora o livre e pleno acesso aos bens vinculados aos serviços de captação, adução, tratamento e distribuição de água, bem como a todos os livros, registros, documentos e informações relacionados às suas atividades e aos serviços regulados, incluindo dados estatísticos e registros administrativos.

Parágrafo único. Caberá ainda à Prestadora e a Concessionária fornecer, sempre que solicitado, os esclarecimentos necessários ao adequado exercício das funções regulatórias.

Art. 7º A Agência Reguladora poderá, com o acompanhamento de representantes da Prestadora e/ou da Concessionária, realizar testes, ensaios e demais procedimentos técnicos necessários para verificar as condições operacionais e funcionais dos equipamentos, sistemas e instalações vinculados às atividades de captação, adução, tratamento e distribuição de água.

Art. 8º Os indicadores de desempenho, deverão ser aferidos e utilizados pela Agência Reguladora como instrumentos de monitoramento e avaliação contínua da atuação da Prestadora e da Concessionária na execução das atividades reguladas, possibilitando a verificação do cumprimento das metas previstas e da qualidade dos serviços prestados.

Art. 9º O Poder Concedente comunicará à Agência Reguladora eventuais não conformidades identificadas na prestação dos serviços, para adoção das medidas cabíveis.

§ 1º A Prestadora e a Concessionária deverão apresentar ao Poder Concedente e à Agência Reguladora, anualmente, até o último dia do mês de março, relatório operacional contendo informações sobre:

I. a execução dos investimentos realizados no exercício anterior, detalhando o montante efetivamente investido, bem como depreciação e amortização das obras;

II. as estatísticas de atendimento dos serviços, com análise de pontos críticos e medidas saneadoras implementadas ou previstas.

Art. 10º As determinações e recomendações emitidas pela Agência Reguladora no exercício de suas atribuições de fiscalização deverão ser prontamente atendidas pela Prestadora e a Concessionária, sem prejuízo do direito de recorrer aos mecanismos previstos nos instrumentos regulatórios.

Art. 11. Caso o Poder Concedente ou a Agência Reguladora identifiquem não conformidades na prestação dos serviços, a Prestadora e a Concessionária serão imediatamente comunicada para adoção das medidas corretivas necessárias.

Art. 12. São deveres da Prestadora e da Concessionária, sem prejuízo das disposições previstas nos instrumentos regulatórios e legislação aplicável:

§ 1º Fornecer, prontamente, à Agência Reguladora e ao Poder Concedente todas as informações disponíveis relativas às atividades de captação, adução tratamento e distribuição de água, sempre que solicitado;

§ 2º Permitir o livre acesso dos representantes do Poder Concedente e da Agência Reguladora aos bens reversíveis e aos investimentos em execução ainda não incorporados ao sistema;

§ 3º Manter sistemas de monitoramento da qualidade da água nas atividades reguladas;

§ 4º Comunicar à Agência Reguladora e aos órgãos ambientais competentes quaisquer ações ou omissões que possam causar contaminação de recursos hídricos ou comprometer a prestação dos serviços;

§ 5º Informar à Agência Reguladora e à Concessionária sobre irregularidades de usuários do sistema, sempre que delas tomar conhecimento;

§ 6º Obter e manter vigentes, às suas expensas, todas as autorizações, outorgas, licenças e permissões necessárias à prestação dos serviços e execução dos investimentos, incluindo as ambientais, responsabilizando-se pelo cumprimento das condicionantes;

§ 7º Responsabilizar-se pelo pagamento das outorgas referentes aos direitos de uso de recursos hídricos junto às autoridades competentes;

§ 8º Publicar anualmente suas demonstrações financeiras, incluindo balanços e demais documentos contábeis, conforme os instrumentos regulatórios e normas aplicáveis;

§ 9º Observar padrões de governança corporativa e adotar sistemas padronizados de contabilidade;

§ 10º Apresentar à Agência Reguladora, até 1º de maio de cada ano, as demonstrações financeiras relativas ao exercício anterior, acompanhadas de parecer de auditor independente externo;

§ 11º Elaborar e responsabilizar-se pelos estudos de impacto ambiental e pelo plano de gestão socioambiental exigidos;

§ 12º Garantir a adequação das instalações e infraestrutura necessárias à execução dos investimentos;

§ 13º Assegurar o livre acesso das pessoas indicadas pela Agência Reguladora e pelo Poder Concedente às instalações relacionadas à manutenção e operação do sistema;

§ 14º Prestar informações e entregar documentos solicitados dentro dos prazos estabelecidos;

§ 15º Zelar pela integridade dos bens vinculados às atividades, assumindo os riscos e responsabilidades por danos;

§ 16º Comunicar à Agência Reguladora, Poder Concedente e Concessionária, em até um dia útil, qualquer evento que possa prejudicar o cumprimento das obrigações contratuais e indicadores de desempenho;

§ 17º Informar, também em até um dia útil, qualquer fato relevante que possa alterar a

regularidade dos serviços, apresentando relatório detalhado e medidas adotadas;

§ 18º Responsabilizar-se integralmente pelos compromissos assumidos nos instrumentos regulatórios de interdependência, incluindo o fornecimento dos volumes de água, padrões de potabilidade e cumprimento dos deveres de colaboração para medições e manutenção de equipamentos;

§ 19º Fornecer água potável em conformidade com os parâmetros estabelecidos pela legislação e normas técnicas vigentes.

Art. 13. A imposição de penalidades pela Agência Reguladora:

I. não exime a Prestadora e a Concessionária da obrigação de regularizar, dentro do prazo estabelecido, quaisquer irregularidades legais, contratuais ou regulamentares;

II. não isenta a Prestadora e a Concessionária da responsabilidade pelo ressarcimento de danos eventualmente causados ao Poder Concedente.

Art. 14. A Prestadora e a Concessionária se obrigam a cumprir os indicadores de desempenho relacionados à prestação dos serviços de captação, adução, tratamento de água e distribuição, conforme estabelecido:

§ 1º A Prestadora e a Concessionária deverão atingir progressivamente as metas relativas aos seguintes indicadores, no prazo máximo de cinco (5) anos contados a partir do início da vigência deste regulamento, mantendo-as até o término da prestação dos serviços:

I. Índice de Qualidade da Água;

II. Índice de Suficiência da Produção de Água;

III. Duração Média de Paralisações.

§ 2º Os indicadores de desempenho serão aferidos regularmente pela Agência Reguladora mediante:

a) inspeção dos registros da Prestadora e da Concessionária;

b) análise de relatórios físico-químicos, bacteriológicos e microbiológicos, em laboratório e em campo;

c) avaliação dos registros de reclamações da Concessionária.

§ 3º Em caso de descumprimento dos indicadores de desempenho, a Agência Reguladora aplicará as penalidades previstas na regulamentação aplicável.

CAPÍTULO V - DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 15. A Concessionária tomará a seu total e exclusivo encargo a execução de ampliações de rede de distribuição de água e/ou esgoto, na razão de 20 (vinte) metros por ligação definitiva de água e/ou esgoto em área urbana ou de 40 (quarenta) metros em área rural, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais, sendo o excedente às expensas do usuário solicitante.

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

Art. 16. Excepcionalmente, as ligações prediais de água a serem conectadas em adutoras ou subadutoras poderão ser executadas após a avaliação técnica da Prestadora.

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

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

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

Art. 17. Para pedidos de ligação em locais situados a uma distância superior à prevista no art. 15 deste Regulamento 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. 58, inciso IV deste Regulamento.

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. 18. A execução de Obras de Aperfeiçoamento do Sistema, nos termos do Contrato de Concessão, será precedida do licenciamento dos Órgãos competentes, 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 vigente para casos dessa natureza, quando existir.

§ 1º O licenciamento dos Órgãos competentes não substituem 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. 19. 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. 20. O ato de solicitação do fornecimento de água e/ou a coleta de esgoto à Concessionária deve ser efetuado 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 que para o atendimento ao pedido faz-se necessário:

I - obrigatoriedade do 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, aprovadas pela Agrese, e 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 dos arts. 144 e 145, deste Regulamento;

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

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

II - eventual necessidade do 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. 21. 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 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. 22. Cada Economia dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pela Concessionária, cabendo-lhe um só número de matrícula.

Art. 23. 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. 24. 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. 25. 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 prévia da Agrese e observados os termos do Contrato de Concessão e o direito ao reequilíbrio econômico-financeiro.

Art. 26. 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. 27. 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. 28. Quando as condições técnicas e operacionais permitirem as ligações de água em povoados dentro da Área da Concessão poderão ser executadas a partir de adutoras e subadutoras, desde que, previamente aprovado pela Agrese.

§ 1º Ligações que dependam de implantação de rede e/ou instalações 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 posicionadas 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 VI - DAS REDES, RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E COLETORES PREDIAIS DE ESGOTO

Art. 29. 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 previstas neste Regulamento em caso de descumprimento.

Art. 30. 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. 31. 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. 32. 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, reestabelendo suas condições originais anteriores à realização do serviço.

Art. 33. 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. 34. É vedada a execução de ramais prediais de água alimentados diretamente por adutoras ou subadutoras, salvo em condições técnicas especiais e mediante autorização da Agrese em conformidade com art. 28 deste Regulamento.

Art. 35. 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. 36. 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. 37. As fossas ou quaisquer outras formas de esgotamento sanitário individuais 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 VII - DAS LIGAÇÕES PROVISÓRIAS

Art. 38. 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 de água será de exclusiva e integral responsabilidade dos solicitantes da ligação provisória e deve ser suficiente para atender a 72h (setenta e duas horas) de consumo, e, ainda, reserva para às exigências do Corpo de Bombeiros.

Art. 39. O Usuário deve solicitar a ligação provisória com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do início da sua utilização.

Art. 40. No pedido de ligação provisória, 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 - Anexo I deste Regulamento.

Art. 41. 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, 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. 42. Em ligações provisórias para canteiro de obras de edificação, 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 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. 43. 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 pela Concessionária da adequação da categoria cadastrada às atividades de reforma ou ampliação a serem executadas.

Art. 44. 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 o prazo previsto no caput deste artigo, a Concessionária procederá ao recadastro do imóvel, 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. 45. Os serviços prestados pela Concessionária referentes às ligações provisórias podem ser objeto de contrato especial, de acordo com o art. 58 deste Regulamento.

Art. 46. O consumo das ligações provisórias será monitorado 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 provisória enquadrado na categoria comercial, exceto para eventos conduzidos por Usuários da categoria de consumo pública, que serão tarifados conforme a categoria pública.

CAPÍTULO VIII - DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 47. As ligações definitivas serão solicitadas pelos interessados 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. 48. 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. 20, §1º, inciso I, “e” deste Regulamento, de acordo com os padrões da Concessionária, aprovado pela Agrese, 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 o local afetado.

Art. 49. 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 nas instalações internas, o Usuário será responsável pelo pagamento das tarifas correspondentes aos serviços prestados 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. 50. Qualquer equipamento ou obra da instalação interna que coloque em risco o serviço deverá ser imediatamente retirado ou desfeito, sob pena de suspensão dos serviços pela Concessionária, nos termos deste Regulamento.

§ 1º Constatada a situação prevista no *caput* deste artigo, 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. 51. 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. 52. Constatado qualquer desrespeito às normas deste Regulamento quanto às instalações internas, a Concessionária notificará o Usuário, podendo suspender os serviços até a completa regularização, sem prejuízo de eventuais ações nas esferas administrativa, judicial e das sanções previstas neste Regulamento.

Art. 53. Para atendimento a grandes consumidores, os projetos das instalações internas deverão informar a previsão de consumo mensal de água e de vazão de esgoto.

Art. 54. Observando o disposto no art. 19, 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.

Parágrafo único: 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 IX - DA CONTRATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 55. 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, 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 ao Usuário com regularidade e qualidade, 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 em cada caso.

§ 2º Os contratos de prestação de serviços serão padronizados, terão prazo de vigência indeterminado e serão encerrados com emissão do termo de quitação, pela Concessionária, a

pedido do titular da ligação.

Art. 56. 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. 28 e 52 da Lei nº 11.445/07, deste Regulamento e do Contrato de Concessão, bem como de cumprir as demais obrigações pertinentes.

Art. 57. 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. 58. É facultado à Concessionária, com anuência prévia da Agrese, 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. 92, 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. 17 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 e ratificada pela Agrese, hipótese em que o critério de aferição de consumo estimado mensal se dará nos termos do art. 94, § 9º, deste Regulamento;

VIII - na hipótese de ligação provisória prevista no art. 45 deste Regulamento;

IX – quando 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. 28, § 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 ao XIII serão remetidos pela Concessionária à Agrese para cadastro e controle.

§ 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.

Art. 59. O contrato específico de prestação de serviços, referido no art. 58, 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. 58, 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 X - DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 60. 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. 66, deste Regulamento.

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 10 (dez) dias úteis, nos casos de abastecimento de água e em até 20 (vinte) dias úteis nos casos de esgotamento doméstico, contados a partir da data da aprovação da vistoria;

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 20 (vinte) dias úteis, nos casos de abastecimento de água, e em até 40 (quarenta) dias úteis nos casos de esgotamento doméstico, contados a partir da data de aprovação da vistoria;

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

§ 2º Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, a Concessionária deverá informar ao interessado, que deve ser formalmente notificado, do respectivo motivo e das 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, desde que tecnicamente justificado à Agrese, 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 - 5 (cinco) 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. 61. Para execução de obras ou serviços não definidos no Plano Diretor, ou fora do cronograma nele previsto, a Concessionária deverá acordar junto à Agrese prazo específico para execução, ou na hipótese do art. 17 deste Regulamento, mediante prévio acordo com o interessado.

Art. 62. A Concessionária terá o prazo de 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de distribuição e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do Art. 20, quando:

I - inexistir rede de distribuição de água e/ou rede de coleta de esgotos em frente ou na testada do condomínio ou da Economia a ser ligada;

II - a rede de distribuição de água e/ou de coleta de esgotos necessitar alterações ou ampliações.

Art. 63. Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, a Prestadora terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para iniciar as obras, desde que exista viabilidade técnica e financeira e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento.

Parágrafo único - Caso a obra esteja dentro do plano de investimentos da concessão, a falta de capacidade orçamentária não deverá ser invocada.

Art. 64. O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras, subadutoras, coletores e interceptores será definido pela Concessionária.

Art. 65. A Concessionária deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos neste Regulamento.

§ 1º Os prazos para a execução dos serviços referidos no caput deste artigo deverão ser informados ao Usuário no ato da solicitação.

§ 2º Os serviços, cuja natureza não permita definir prazos, deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

Art. 66. 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 couberem;

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. 67. A Concessionária deverá acordar junto à Agrese prazo específico para execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos neste Regulamento.

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

Art. 68. As instalações de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas da Concessionária, aprovada pela Agrese, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as normas municipais vigentes.

Art. 69. 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.

Parágrafo único. Caso o Usuário não se conecte aos sistemas, estará sujeito à cobrança das tarifas de disponibilidade, nos termos deste Regulamento, e à aplicação das penalidades previstas no Anexo II – Tabela de Irregularidades e Multas e demais medidas administrativas e judiciais aplicáveis.

Art. 70. 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.

Parágrafo único. 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, observada as ressalvas do art. 160.

Art. 71. Sob pena de suspensão da prestação dos serviços pela Concessionária e da aplicação das penalidades previstas no Anexo II – Tabela de 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 de estação elevatória localizada após o hidrômetro, salvo quando houver 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. 72. 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 desfavorável do coletor predial (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.

Art. 73. 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.

Art. 74. São vedadas a compra e a venda de água tratada 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. 75. 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.

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 II – Tabela de Irregularidades e Multas, deste Regulamento.

Art. 76. Os imóveis devem dispor de reservatório superior e, quando exigido, reservatório inferior, 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. 77.. Cabe ao Usuário realizar limpeza periódica do reservatório particular com prazo mínimo de 6 (seis) meses, de forma a garantir sua completa desinfecção.

Art. 78. É vedada a passagem de tubulações de esgotos sanitários ou de águas pluviais pela cobertura ou pelo interior dos reservatórios.

Art. 79. 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 10 (dez) metros acima do nível da ligação predial de água (10 m.c.a.).

§ 1º Nos termos do art. 70 deste Regulamento, quando a entrada da tubulação alimentadora do reservatório exceder a 10 (dez) m.c.a., (metros por coluna d'água), acima do nível da ligação predial de água, 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, acessibilidade e preservação da potabilidade dos reservatório que compõem as instalações prediais, de acordo com as normas técnicas vigentes e aplicáveis.

Art. 80. O reservatório inferior deve ser instalado de forma independente da estrutura do imóvel.

CAPÍTULO XII - DOS LOTEAMENTOS, CONJUNTOS HABITACIONAIS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS EMPREENDIMENTOS

Art. 81 Para 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, contados do recebimento da solicitação, que deverá ser formulada de acordo com diretrizes estabelecidas neste Regulamento e no Contrato de Concessão.

Art. 82. 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, com anuência prévia da Agrese.

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. 83. Constatada a viabilidade, a Concessionária, com anuência prévia da Agrese, 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 reapresentação da documentação.

Art. 84. 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 60 (sessenta) dias 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 de sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário que estejam em desacordo com as normas técnicas vigentes e com as diretrizes estabelecidas na forma do art. 83 deste Regulamento.

§ 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.

Art. 85. 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 o caso.

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. 86. 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, após manifestação favorável da Agrese, 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 dos custos.

CAPÍTULO XIV - DOS DESPEJOS

Art. 87. Os despejos a serem lançados nas redes coletoras de esgotos devem ter características físico-químicas e bacteriológicas que atendam aos requisitos e parâmetros fixados pela legislação pertinente.

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

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

§ 3º A Concessionária deve manter atualizado um cadastro de estabelecimentos industriais geradores de despejos, bem como o de prestadores de serviços de limpa-fossa.

§ 4º O conteúdo de caminhão limpa-fossa deve ser lançado no início do processo das estações de tratamento de esgoto, mediante a prévia análise das suas características físico-químicas e bacteriológicas. Por tais serviços será cobrado o valor constante na Estrutura Tarifária publicada pela Concessionária.

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

Art. 88. A Concessionária não receberá, sem tratamento prévio, efluentes não domésticos que, por suas características físico-químicas e bacteriológicas, não possam ser lançados in natura na rede coletora de esgoto.

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

CAPÍTULO XV - DOS HIDRANTES

Art. 89. As redes de distribuição de água devem dispor de hidrantes instalados conforme normas da ABNT e 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 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. 90. O uso dos hidrantes é privativo do Corpo de Bombeiros e em casos de emergência da Concessionária.

§ 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 e aprovada pela Agrese.

§ 3º A utilização indevida do hidrante acarretará multa ao infrator, desde que prevista no Anexo II – Tabela de Irregularidades e Multas.

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

CAPÍTULO XVI - DOS HIDRÔMETROS

Art. 91. 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. 139, § 1º a § 3º, art. 162 ou art. 188, deste Regulamento.

Art. 92. 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 do 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.

IV – A diferença (de volumes) apurada conforme o inciso III deste artigo será dividida pela quantidade de imóveis vinculados ativos do Condomínio e, apenas para efeito de cálculo dos faturamentos correspondentes, esta diferença de volume será inserida nas contas de cada Economia. Os valores que seriam acrescidos às contas das Economias, por conta da inclusão deste volume, passarão a constituir a conta do Condomínio, para fins de faturamento.

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 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.

Art. 93. 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 da Concessionária, aprovados pela Agrese.

§ 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 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 II – Tabela de Irregularidades e Multas.

Art. 94. Os hidrômetros serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais da Concessionária, aprovadas pela Agrese.

§ 1º Os hidrômetros instalados nas ligações prediais são de propriedade da Concessionária, cedendo esta o direito de uso e o dever de guarda aos Usuários, exceto aqueles instalados em condomínios com medição individualizada, cuja propriedade do hidrômetro é do próprio condômino.

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

§ 3º É facultado à Concessionária, mediante aviso prévio 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. 93, 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 substituição de hidrômetro, a Concessionária registrará, em documento específico, as informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do hidrômetro instalado, na presença do Usuário ou, em sua ausência, na presença de duas testemunhas, que devem ser identificadas (Nome e CPF) e assinar o referido documento.

§ 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, reconhecida pela Concessionária, para a instalação do hidrômetro, a determinação do consumo mensal se dará segundo os critérios dos parágrafos 10 e 11 a seguir, até que seja viabilizada a instalação do hidrômetro.

§ 10 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.

§ 11 Não havendo histórico anterior de consumo e não se tratando das hipóteses previstas no art. 162 e no art. 188, o consumo será determinado em função do consumo estimado, com base nos atributos físicos e nas finalidades do uso do imóvel, conforme diretrizes do Anexo III – Estimativa de consumo não medido, deste Regulamento.

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

Art. 95. Os lacres instalados pela Concessionária nos hidrômetros de sua responsabilidade, 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, nos termos do § 5º do art. 94.

§ 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 II – Tabela de Irregularidades e Multas deste Regulamento.

Art. 96. 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 menos, desde que, justificado pela Concessionária e aprovado pela Agrese.

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

Art. 97. A verificação periódica do hidrômetro instalado na Economia deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica vigente (Inmetro).

Art. 98. 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, conforme a Tabela de Serviços Complementares - Anexo I deste Regulamento.

§ 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. 157 deste Regulamento.

§ 6º 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.

§ 7º Os efeitos da aferição não retroagem aos períodos de faturamento anteriores, prevalecendo apenas para o mês cujo consumo foi questionado.

Art. 99. 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. 100. 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. 58 deste Regulamento.

§ 1º Uma vez adotado o sistema de telemetria, 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 de telemetria deverá incluir, de forma compulsória, um painel centralizador de dados, cuja instalação será obrigatória na portaria do condomínio, sempre que esta existir.

§ 3º O painel centralizador de dados do sistema de telemetria 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 e observar rigorosamente as especificações técnicas, operacionais e de segurança definidas pelas normas técnicas aplicáveis.

CAPÍTULO XVII – DA MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA

Art. 101. Este capítulo trata de medição individualizada em condomínios, conjuntos habitacionais ou loteamentos, cuja leitura dos hidrômetros individuais é realizada pela Concessionária, com emissão de fatura para cada Economia, mediante solicitação e cumprimento dos requisitos técnicos pelos Usuários.

Parágrafo único. As disposições deste capítulo não se aplicam aos casos de condomínios, conjuntos habitacionais ou loteamentos que optarem por fatura única, aos quais cabe a responsabilidade sobre a leitura dos hidrômetros individuais e sobre o rateio dos valores, sendo a Concessionária responsável apenas pela leitura e faturamento do hidrômetro principal.

Art. 102. A medição individualizada deve ser instalada e custeada pelo Usuário, obedecendo aos requisitos técnicos estabelecidos pela Concessionária.

§ 1º Os requisitos técnicos a que se refere o caput deste artigo não poderão fazer distinção injustificada entre as regras de leitura e faturamento das Economias em diferentes tipos de edificação, inclusive em condomínios verticais, independentemente do número de pavimentos, desde que não haja restrições de acesso.

§ 2º Os requisitos técnicos definidos pela Concessionária para a instalação de medição individualizada devem ser submetidos à Agrese para homologação, acompanhados das justificativas pertinentes.

§ 3º A Concessionária deve apresentar em seu sítio eletrônico os requisitos técnicos homologados pela Agrese e os procedimentos a serem seguidos pelo Usuário interessado em solicitar a instalação de medição individualizada.

Art. 103. A instalação de medição individualizada deve ser efetivada para a totalidade das Economias que usufruem da ligação compartilhada.

Parágrafo único. Para efeito de faturamento e cobrança da água e do esgoto de uso comum, considera-se também como uma Economia distinta as instalações comuns do condomínio ou do conjunto habitacional.

Art. 104. A adequação necessária nas instalações prediais para possibilitar a medição individualizada deve ser executada e custeada pelo Usuário.

Art. 105. A aquisição e instalação dos hidrômetros necessários à implementação da medição individualizada são de responsabilidade do usuário e devem seguir os dispositivos constantes neste Regulamento.

Art. 106. A Concessionária deve realizar, mensalmente, a leitura do hidrômetro totalizador e dos hidrômetros individuais para apuração dos respectivos volumes utilizados de água, de acordo com o estabelecido no art. 92 deste Regulamento.

§ 1º A leitura dos hidrômetros individuais pode ser direta ou remota.

§ 2º Optando o condomínio, loteamento ou conjunto habitacional pelo sistema de Fatura Única, admite-se a possibilidade de que seu representante ou preposto informe à Concessionária os dados da leitura dos hidrômetros individuais, desde que acordado com o condomínio, previamente.

§ 3º Em caso de impedimento para realização da leitura dos hidrômetros individuais, essas faturas deverão conter aviso sobre o motivo de não ter sido realizada a leitura individual naquele mês.

Art. 107. Instalada a medição individualizada, cada Economia passa a ser considerada como uma Unidade independente para fins de faturamento e cobrança, sendo emitida uma fatura para cada Economia.

CAPÍTULO XVIII - DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO DAS ECONOMIAS

Art. 108. A Concessionária classificará as Economias em categorias de consumo, de acordo com a atividade exercida, conforme previsto no Contrato de Concessão e neste Regulamento, cujo critério 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. 109. 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. 149, § 2º deste Regulamento.

Art. 110. 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, 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. 111. 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 ou de uso e/ou ocupação (atividade diversa 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 em 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/Economia 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. 112. O débito do Usuário deve estar vinculado ao seu CPF.

Art. 113. Caso o débito não seja negociado (quitado à vista ou parcelado), a ligação poderá ser negada.

Art. 114. As unidades usuárias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias:

I - residencial: ligação utilizada como moradia;

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

III - industrial: ligação utilizada para fins industriais;

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

V - rural: ligação utilizada para fins de consumo doméstico e abastecida a partir de adutoras ou subadutoras localizadas em zona rural;

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

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

§ 1º Ficam incluídas na categoria industrial as embarcações de qualquer calado e as obras em construção, exceto as que atendam cumulativamente aos critérios estabelecidos no parágrafo segundo deste artigo.

§ 2º As obras para construção de habitações, ficam cadastradas na categoria residencial, sendo assim consideradas aquelas com:

I – Imóvel com finalidade exclusivamente residencial;

II – A construção não pode ser objeto de empreendimento com fins lucrativos pelo construtor.

§ 3º Para os imóveis cuja a classificação durante as obras em construção seja a categoria industrial, o faturamento do valor relativo ao volume de esgoto, nos logradouros onde haja a disponibilidade de sistema público de esgoto operado pela Deso, % (cem por cento) da tarifa de esgoto da Estrutura Tarifária durante o período de construção do imóvel, findo o qual deverá ser feita a implantação da ligação do esgoto no Cadastro Comercial da Deso de acordo com a categoria definitiva.

§ 4º Depois de concluídas as obras, o imóvel deverá ser recadastrado conforme a categoria de uso da ligação, considerando os incisos do Art. 114, a pedido do cliente usuário/proprietário.

§ 5º Ficam incluídas na categoria comercial as prestadoras de serviços, associações esportivas, recreativas, sociais, estabelecimentos hospitalares, de educação, órgãos de comunicação, sindicatos e congêneres, bem como qualquer outra unidade usuária que não se enquadre nas demais categorias.

§ 6º Desde que seja financeira e economicamente viável, o Prestador, a seu exclusivo critério pode firmar contratos de prestação de serviços vinculados a demandas ou consumos de água ou volumes ou vazões de esgotos com preços e condições especiais.

Art. 115. Para fins de classificação e cadastro, na hipótese em que haja 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. 92, § 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/Economia titular da ligação, aplica-se o critério previsto no inciso I do caput deste artigo.

Art. 116. Nos termos do art. 44 deste Regulamento, após a conclusão de obras e construções, o Usuário deverá providenciar a modificação da classificação provisória em 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 o Anexo I - Tabela de Serviços Complementares.

Art. 117. A classificação das Economias na categoria de consumo social deverá ser definida conforme a Lei Federal nº 14.898 de junho de 2024.

CAPÍTULO XIX - DA SUSPENSÃO E DA RELIGAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 118. 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, desde que comunicados nos termos do art. 121 deste Regulamento.

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;

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;

V - inadimplemento do Usuário/Economia junto à Concessionária quanto à tarifa ou demais obrigações pecuniárias, por período superior a 30 (trinta) dias, após notificação ao 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 força maior, quando devidamente justificadas e acatadas pela Agrese.

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, devidamente comprovada; e

IX - motivada por condições de segurança pública.

Parágrafo único. A suspensão dos serviços com fundamento nos incisos IV, V e VII deste art. 118, não isenta o Usuário/Economia do dever de pagar pela disponibilidade de serviços, sendo devida a tarifa de disponibilidade de água, conforme prevista neste Regulamento.

Art. 119. 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. 120. 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 do Usuário, a Concessionária deverá prover abastecimento alternativo, até o restabelecimento da normalidade dos serviços.

Art. 121. 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 de longo alcance 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 casos de emergência, urgência, calamidade, segurança e quando constatada ligação clandestina.

IV - Nos casos de suspensão da prestação dos serviços motivados por inadimplência, ainda que atendida a prévia notificação ao Usuário/Economia, 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 devidamente notificados.

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

§ 3º 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/Economia e sem prejuízos das sanções cabíveis à Concessionária.

Art. 122. O Usuário/Economia 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 Anexo I - Tabela de Serviços Complementares.

Art. 123. O Usuário/Economia 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. 124. O Usuário/Economia 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.

Art. 125. O fornecimento de água poderá ser suprimido provisoriamente das redes públicas quando:

I – mediante solicitação do Usuário/Economia, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e a legislação pertinente;

II – por interesse da Concessionária nos seguintes casos:

a) não regularização, no prazo de 30 (trinta) dias, de qualquer infração que ensejou a suspensão do abastecimento;

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

c) outros casos facultados à Concessionária, homologado pela Agrese.

Art. 126. Os ramais prediais de água poderão ser suprimidos de forma definitiva das redes públicas nos seguintes casos:

- a) destruição ou demolição do imóvel;
- b) na reincidência de lançamento de despejos que exijam tratamento prévio na rede de esgotos;
- c) quando constatada ligação clandestina; e
- d) outros casos facultados à Concessionária e homologado pela Agrese.

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

§ 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/Economia somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e de esgoto, observada a legislação pertinente.

Art. 127. As despesas com a suspensão e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta do Usuário/Economia atingido com a supressão do ramal predial de água e/ou do coletor predial de esgoto.

Art. 128. 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. 121.

Art. 129. O procedimento de religação para restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário somente será realizado pela Concessionária.

Art. 130. Cessada a causa que ensejou a suspensão, o serviço será restabelecido, sendo que para o caso de inadimplência do Usuário/Economia, o restabelecimento ocorrerá em até 48 (quarenta e oito) horas da identificação do pagamento.

Art. 131. Em caso de corte realizado de forma indevida, o fornecimento dos serviços deverá ser restabelecido em até 12 (doze) horas a partir da comprovação da regularidade pelo Usuário/Economia, sem prejuízo das penalidades previstas neste Regulamento.

CAPÍTULO XX – DAS FONTES ALTERNATIVAS E SOLUÇÕES INDIVIDUAIS

Art. 132. 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), 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.

Parágrafo único. 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 esta fonte.

Art. 133. 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.

§ 1º Imóveis que utilizem sistemas de contenção, reservação e utilização de águas pluviais

deverão hidrometrar referido sistema e pagar pelo serviço de esgoto correspondente sempre que o efluente oriundo 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 II – Tabela de Irregularidades e Multa deste Regulamento.

Art. 134. 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 qualquer outra fonte alternativa em desacordo com as condições previstas neste Regulamento, 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.

CAPÍTULO XXI – DO FORNECIMENTO DE ÁGUA POR CAMINHÃO-PIPA

Art. 135. O abastecimento de água tratada por caminhão-pipa somente poderá ser realizado, na Área da Concessão, pela Concessionária diretamente ou indiretamente por meio de fornecedores cadastrados.

Parágrafo único. O Usuário/Economia que não observar a exclusividade da Concessionária prevista no caput deste artigo estará sujeito às sanções previstas neste Regulamento, na forma do Anexo II – Tabela de Irregularidades e Multas, sem prejuízo de demais medidas administrativas e judiciais, junto ao fornecedor de água, incluindo a comunicação pela Concessionária à Agrese para que sejam adotadas as providências cabíveis.

Art. 136. As empresas de caminhão-pipa são obrigadas a manter cadastro atualizado junto à Concessionária, a qual será responsável pela emissão de recibos de compra, com o objetivo de regularizar o abastecimento de água potável.

§1º É expressamente proibida, ao Usuário/Economia, a compra de água potável 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 com 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 Sistema de Posicionamento Global (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 Notas Fiscais à Concessionária para validação dos volumes vendidos constando minimamente o local de entrega, identificação do comprador/solicitante e o volume entregue.

CAPÍTULO XXII - DA DETERMINAÇÃO DOS VOLUMES CONSUMIDOS E ESGOTADOS

Art. 137. O volume de água que determina a disponibilidade mínima de consumo da Economia e por categoria de consumo deve ser fixado pela estrutura tarifária vigente.

Art. 138. 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. 94 e seus parágrafos.

Art. 139. Para as ligações hidrometradas, o volume consumido será apurado pela diferença entre a leitura atual e a leitura imediatamente anterior.

§ 1º Não sendo possível a realização da leitura em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso, ou na hipótese de caso fortuito e/ou de força maior, a apuração do volume consumido será feita conforme disposto no art. 94, §9º.

§ 2º Na impossibilidade de aplicação do critério previsto no § 1º deste artigo 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 III – Estimativa de consumo não medido, 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/Economia, sujeitando-se este ao regramento, conforme aplicável, dos artigos 162 ou 188, sendo passível ainda, da aplicação das multas previstas no Anexo II – Tabela de Irregularidades e Multas.

Art. 140. 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.

Art. 141. 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 uso de fonte alternativa.

Art. 142. 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. 133, §1º, nos termos do art. 45, §§ 11 e 12 da Lei nº 11.445/2007 e deste Regulamento.

Art. 143. Nos casos em que o consumo de água do Usuário/Economia não for compatível com as características do imóvel ou do negócio, a Concessionária poderá realizar inspeções nas instalações internas do imóvel e, se constatada irregularidade, aplicar as sanções previstas neste Regulamento.

CAPÍTULO XXIII - DAS FATURAS, DOS PAGAMENTOS E DAS COMPENSAÇÕES

Art. 144. As faturas de cobrança dos serviços, denominadas “contas de água e esgoto”, serão emitidas mensalmente, uma para cada ligação de água, com vencimentos distribuídos em 6 (seis) opções de datas conforme estabelecido no art 154 deste Regulamento.

Art. 145. A Concessionária efetuará as leituras, 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 estabelecido.

§ 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 em cada 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. 146. Para fins de faturamento, a parcela referente a esgoto deve ser aferida com base no valor da fatura de água e no caso de Usuários/Economias que utilizem fontes alternativas, deve-se aplicar os critérios previstos no art. 100 § 3º.

Art. 147. No cálculo do valor da fatura, o consumo a ser faturado por ligação não pode ser inferior ao consumo mínimo disponibilizado para a categoria de consumo da respectiva Economia.

Parágrafo único. 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 as regras previstas no art. 92 e no art. 104 deste Regulamento.

Art. 148. 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/Economias, fixadas as datas para pagamento, nos termos deste Regulamento.

§ 1º As faturas serão apresentadas ao Usuário/Economia, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pela Concessionária, conforme estabelece o art. 144 deste Regulamento.

§ 2º A Concessionária emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o Usuário/Economia, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento.

Art. 149. 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 em 20% (vinte por cento) da média faturada nos últimos 6 (seis) meses.

§ 2º Na hipótese em que se verifique que a discrepância decorreu de erro de leitura do hidrômetro ou de faturamento por parte da Concessionária, a devolução do valor faturado a maior deverá ser efetuada por meio de compensação na fatura subsequente.

Art. 150. A critério do Usuário, as faturas poderão ser entregues, dentre outras formas, por meio eletrônico (e-mail, *WhastApp*), no 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.

151. 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 II – Tabela de Irregularidades e Multas.

Art. 152. 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. 151 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. 153. Além das informações relacionadas neste Regulamento, poderão ser incluídas na fatura outras informações autorizadas pela Agrese, tais como, campanhas de educação ambiental e sanitária, 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. 154. 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. 155. 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, 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, desde que observados os prazos estabelecidos neste Regulamento.

§ 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 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, desde que observados os prazos estabelecidos neste Regulamento.

§ 4º 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 5 (cinco) dias úteis para a data de vencimento.

Art. 156. 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. 157. Caso a Concessionária tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I - 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 e emitir nova fatura; se verificada somente após a data prevista para o vencimento, a Concessionária deverá emitir nova fatura considerando o volume proporcional ao número de dias do intervalo de faturamento realizado ficando o saldo de volume para a fatura seguinte. Em ambos os casos deve ser observado o prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis para a data de vencimento da fatura;

II – caso a fatura já tenha sido paga, com eventual faturamento a maior: a devolução deverá ser efetuada por meio de compensação na fatura subsequente.

Art. 158. Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver deverão ser aplicadas tarifas de acordo com a estrutura tarifária vigente.

Art. 159. 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/Economia 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/Economia para deliberar, devendo adotar os seguintes procedimentos:

I - se pertinente o questionamento, proceder a devida correção do valor faturado e comunicar o Usuário/Economia, através de algum dos meios de comunicação com o usuário, emitindo nova fatura, com vencimento previsto para 5 (cinco) dias úteis;

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

Art. 160. 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 médio em uma fatura a cada 12 (doze) meses.

§ 1º O desconto previsto no caput deste artigo será correspondente a 50% (cinquenta por cento), sobre o consumo excedente podendo o valor da fatura ser parcelado de acordo com os critérios definidos pela Concessionária.

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

§ 4º O disposto neste art. 160 não se aplica a imóveis e/ou Economias em que haja utilização de fontes alternativas.

Art. 161. Os valores pagos em duplicidade pelos Usuários/Economias, 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. 162. 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 clandestina 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 pela parcela de esgoto durante o período em que perdurou a ligação clandestina, será determinado pelo disposto no Anexo III – Estimativa de consumo não medido, deste Regulamento.

§ 2º 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/Economia prazo 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. 163. A Concessionária poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos

em normas internas.

Art. 164. Se o Usuário/Economia 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/Economia 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. 111, §5º deste Regulamento.

CAPÍTULO XXIV - DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS

Art. 165. 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. 166. As tarifas terão por base a estrutura tarifária definida neste Regulamento e sofrerão reajustes e revisões, conforme estabelecido em legislação específica, mantendo-se o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão.

§ 1º Nos termos deste Regulamento, 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. 167. Sempre que houver rede de abastecimento de água disponível e/ou rede de esgotamento sanitário interligada à caixa de inspeção do Usuário, a Concessionária deverá cobrar tarifa de disponibilidade de água e/ou esgoto.

§ 1º As tarifas de disponibilidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário corresponderão à tarifa mínima prevista na estrutura tarifária vigente, por Economia.

§ 2º Cabe ao Usuário/economia 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. 168. A Concessionária, desde que requerida, cobrará dos Usuários os seguintes serviços:

I - ligação predial de água e/ou esgoto;

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

III – religação dos serviços de água e/ou esgoto;

IV - outros serviços constantes na Tabela – Anexo I deste Regulamento.

Art. 169. A Concessionária poderá:

I - 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. 170. 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 no Anexo I, deste Regulamento desde que comprovada sua realização.

§ 1º Fica facultada à Concessionária a consecução de outros serviços, 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.

§ 3º A Concessionária deverá manter, por período mínimo de 12 (doze) meses, os registros dos valores cobrados, dos horários e datas das solicitações e das execuções dos serviços.

§ 4º A Tabela de Serviços Complementares - Anexo I deste Regulamento deverá ser disponibilizada aos Usuários.

§ 5º Os serviços complementares na área dos SAAE de Estância serão atualizados anualmente conforme o Contrato de Concessão, Anexo VIII, Cláusula 7ª - Transição da Estrutura Tarifária dos SAAEs para a Estrutura Tarifária da Deso.

§ 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 XXV - DAS TARIFAS, REAJUSTES E REVISÕES TARIFÁRIAS

Art. 171. Na implementação do regime tarifário deverão ser levados em consideração, além das diretrizes dispostas na legislação, os seguintes aspectos:

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

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

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

IV - implementação de contabilidade regulatória que estabeleça uma adequada estruturação do plano de contas, da forma de apropriação dos custos, das receitas, bem como da contabilização dos ativos pela Concessionária/Prestadora, no grau de segregação exigido pelo processo regulatório. Parágrafo único - A revisão do Plano de Saneamento Básico incluirá os estudos que embasaram a política tarifária, quando serão verificadas a sua eficiência e eficácia.

Art. 172. Os serviços públicos de saneamento básico de abastecimento de água e de esgotamento sanitário terão sua sustentabilidade econômico-financeira assegurada, preferencialmente, pela cobrança de tarifas e outros preços públicos, que poderão ser estabelecidos para cada um dos serviços ou para ambos conjuntamente.

Art. 173. Os serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto serão remunerados sob a forma de tarifa, de acordo com a estrutura tarifária proposta pela Concessionária/Prestadora e homologada pela Agrese.

Art. 174. Deverão ser definidas tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos como a modicidade tarifária, mediante mecanismos que induzam a transparência, a eficiência e a eficácia da prestação dos serviços e que permitam a apropriação social dos ganhos de produtividade.

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

Art. 175. As tarifas deverão produzir uma receita anual suficiente para cobrir os custos operacionais incorridos na prestação do serviço bem como remunerar adequadamente o capital investido, ao longo do período de concessão, obedecendo ao estabelecido nos Artigos 29, 30 e 31 da Lei nº 11.445/2007.

Art. 176. Os valores das tarifas serão reajustados com periodicidade anual, obedecida a legislação e regulamentação superveniente.

§ 1º A Concessionária/Prestadora ingressará na Agrese com o pedido de reajuste tarifário anual, no prazo mínimo de 60 (sessenta) dias que antecedem a data de aplicação das novas tarifas, com os demonstrativos que o fundamentem.

§ 2º A Agrese terá o prazo de até 30 (trinta) dias para concluir a análise do processo de reajuste tarifário e promover a sua homologação.

Art. 177. Havendo comprovada ocorrência de fato não previsto no contrato de concessão, que altere o equilíbrio econômico-financeiro da prestação de serviços, a Concessionária/Prestadora pode solicitar revisão tarifária extraordinária à Agrese, nos termos do Art. 38, Inciso II da Lei nº 11.445/2007.

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

Art. 178. Ao analisar os pedidos de reajustes e/ou revisões tarifárias solicitadas pela Concessionária/Prestadora, a Agrese poderá solicitar complementação de dados ou informações ao mesmo.

Parágrafo único - A solicitação de esclarecimento tem efeito suspensivo sobre os prazos em relação a eventuais medidas que dependam da análise das informações requeridas, até que o esclarecimento seja satisfatoriamente respondido a critério da Agrese.

Art. 179. A Agrese poderá realizar consulta pública e/ou instaurar audiência pública com a finalidade de divulgar e discutir o processo de revisão tarifária.

Art. 180. As revisões tarifárias atenderão ao disposto no art. 38 da Lei nº 11.445/2007.

Art. 181. As tarifas de esgoto correspondem a um percentual fixado sobre o valor das tarifas de água estabelecidas na estrutura tarifária da Concessionária/Prestadora.

Art. 182. É vedado à Concessionária/Prestadora conceder isenção ou dispensa de pagamentos das tarifas de água e esgoto de que trata este Regulamento, inclusive a órgãos públicos federais, estaduais e municipais.

Art. 183. Podem ser firmados contratos de prestação de serviços com preços e condições especiais, desde que sejam financeira e economicamente viáveis para a Concessionária/Prestadora e homologados pela Agrese.

Parágrafo único. Os contratos citados no caput deste artigo devem estar vinculados a demandas ou consumos de água e ou volumes ou vazões de esgoto.

Art. 184. No cálculo do valor da fatura, o consumo a ser faturado por ligação não pode ser inferior ao consumo mínimo disponibilizado para a respectiva categoria do imóvel.

Art. 185. As tarifas praticadas nas localidades anteriormente assistidas pelos SAAEs (Carmópolis,

Estância e São Cristóvão) terão reajustes progressivos de acordo com o regramento estabelecido no Anexo VIII Cláusula 7ª - Transição da Estrutura Tarifária dos SAAEs para a Estrutura Tarifária da Deso do Contrato de Concessão até alcançarem os valores praticados pela Concessionária nas demais localidades da área de concessão, quando então, passarão a ter reajustes equivalentes.

CAPÍTULO XXVI - DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 186. Constitui infração a prática pelo Usuário/Economia de qualquer ato, omissão ou procedimento previsto neste Regulamento como passível de aplicação de multa ou outra sanção listada no Anexo II - 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/Economia, quando aplicável, as multas decorrentes de irregularidades praticadas pelos Usuários/Economias, bem como outros custos associados à prestação dos serviços, desde que devidamente comprovado.

Art. 187. 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, prevista no Anexo I na Tabela de Regularidades e Multas.

Art. 188. 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 Economia, ou, na sua ausência, do Usuário presente e sua respectiva identificação, ou ainda, de pelo menos duas testemunhas;
- 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

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

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

§ 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/Economia, o consumo será determinado em função do consumo estimado, com base nos atributos físicos e nas finalidades do uso do imóvel conforme o Anexo III – Estimativa de consumo não medido, deste Regulamento.

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

I - 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 de acordo com o estabelecido no Anexo II - Tabela de Irregularidades e Multas.

§ 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. 189. Após a suspensão dos serviços, se houver religação à reuelia da Concessionária será cobrada a taxa de religação, a sanção e o consumo apurado no período da fraude.

Art. 190. É assegurado ao infrator o direito de recorrer à Concessionária, no prazo de 15 (quinze) dias contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

Parágrafo Único. Decorrido o referido prazo e não havendo recurso, a Concessionária deve incluir na fatura mensal subsequente os valores referentes às sanções.

Art. 191. Os valores devidos em razão das irregularidades serão faturados conforme legislação vigente e como previsto neste Regulamento, inclusive quanto à cobrança de juros e correção monetária, 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 deste artigo.

Art. 192. Da decisão da Concessionária cabe recurso à Agrese no prazo de 15 (quinze) dias

contados da ciência da referida decisão.

Parágrafo Único. Durante a apreciação do recurso pela Concessionária ou pela Agrese, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação.

CAPÍTULO XXVII - DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SAA E DO SES

Art. 193. A Concessionária é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, devendo mantê-las em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e de segurança.

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

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

Art. 194. Visando garantir a qualidade da água fornecida aos Usuários, a Concessionária deve realizar a limpeza e desinfecção dos reservatórios de distribuição e acumulação a cada período de, no máximo, 3 (três) anos ou sempre que observada a necessidade através das análises regulares de qualidade da água realizadas conforme a norma do Ministério da Saúde vigente.

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

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

Art. 195. A Concessionária deverá utilizar somente pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, comprovado através de documento hábil.

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

Art. 196. A Concessionária deverá utilizar-se de meios eficazes de macromedição da água tratada produzida e do esgoto coletado para tratamento.

Art. 197. A Concessionária deverá estar preparada para solucionar problemas decorrentes de quaisquer eventualidades que prejudiquem o funcionamento normal do sistema.

Art. 198. A Concessionária deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, enquanto durar a concessão, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações:

I - registro das ocorrências nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, contendo o motivo e as providências adotadas para solução do problema.

Art. 199. Nos casos de ampliação de redes de abastecimento de água e/ou redes de esgotamento sanitário, quando for prevista a fiscalização da implementação de obras pela Agrese, a Concessionária deverá comunicá-la para que atualize suas informações e proceda à fiscalização.

CAPÍTULO XXVIII - DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 200. 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. 201. A Concessionária deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas, no Contrato de Concessão, neste Regulamento e no Manual do Cliente.

Paragrafo Único As obrigações e direitos da Concessionária e dos Usuários/Economias estão previstos neste Regulamento, e no Contrato de Concessão.

Art. 202. 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/Economias 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/Economia 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/Economia, em cada município atendido, nos termos previstos no Contrato de Concessão e neste Regulamento.

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

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

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

I - A Concessionária deverá informar aos Usuários/Economias 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.

§ 1º Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de água e de esgoto não propiciarem atendimento adequado, a Concessionária deverá implantar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.

§ 2º A Concessionária deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, às pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000

Art. 203. 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 Usuário/Economia possa acompanhá-la a qualquer tempo.

Parágrafo único. Sempre que o atendimento não puder ser efetuado de imediato, a Concessionária deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos Usuários/Economias e informar o status de atendimento pela disponibilização de um aplicativo específico.

Art. 204. A Concessionária deverá prestar todas as informações solicitadas pelo Usuário/Economia referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, bem como sobre os critérios de faturamento, nos limites de suas responsabilidades.

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. 205. 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/Economias.

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

Art. 206. 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. 207. Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos Usuários/Economias 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. 208. A Concessionária deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a informar ao Usuário/Economia 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 XXIX - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 209. 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 necessidade de manutenção e nos casos previstos neste Regulamento.

§ 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. 210 O plano de emergência e contingência deverá garantir o abastecimento de serviços essenciais, quando o tempo de paralisações for superior a 24 horas.

Art. 211. 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/Economia a responsabilização pelos prejuízos causados, incluindo os custos administrativos.

Art. 212. Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a Concessionária assegurará aos Usuários/Economias, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos prejuízos materiais que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido.

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

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

Art. 213. É de responsabilidade do Usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da Economia, situadas além do ramal predial de água e/ou esgotos.

Parágrafo único. 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. 214. O Usuário/Economia será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pelos componentes da ligação de água, tais como hidrômetro, cavalete, e caixa padrão.

Art. 215. O Usuário/Economia será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a Economia esteve incorretamente classificada, 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. 216. É dever do Usuário comunicar à Concessionária:

I - alteração do endereço para envio da fatura;

II - alteração do proprietário da matrícula e do Usuário/Economia;

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 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.

Art. 217. 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 conformidade”, a Agrese dará à Concessionária prazo para resolvê-la, levando em consideração a complexidade das ações envolvidas.

§ 2º Observados os termos e condições do Contrato de Concessão, vencido o prazo dado e não resolvida a “não conformidade”, a Concessionária sofrerá sanções, nos termos da regulação aplicável 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.

Art. 218. 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. 219. Os Usuários/Economias poderão receber ação fiscalizadora da Concessionária, no sentido de se verificar a obediência do prescrito neste Regulamento.

Art. 220. Os Usuários/Economias, 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 Agrese.

Art. 221. 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. 222. 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. 223. 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. 224. Este Regulamento será revisado no prazo máximo de 4 (quatro) anos contados de sua publicação.

Art. 225. 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. 226. Revogam-se as disposições em contrário, bem como as disposições que contrariem o contrato de concessão.

Aracaju, [dia] de [mês] de 2025.

PROPOSTA

ANEXO I

Tabela de Serviços Complementares 1 (Áreas anteriormente operadas pela Deso)

ID	Serviço	Valor à vista	Fonte
1.	LIGAÇÃO DE ÁGUA		
1.1.	CADASTRO - LIGAÇÃO INDIVIDUALIZADA	R\$ 41,66	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 200)
1.2.	INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA (3/4")	R\$ 764,14	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 201)
1.3.	INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA (3/4") - SOCIAL	R\$ 105,12	Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)
1.4.	INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA - GRANDES CONSUMIDORES	ORÇADO	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 207)
1.5.	INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA - PROVISÓRIA	ORÇADO	Precificação mediante Orçamento
1.6.	INSTALAÇÃO DE DISPOSITIVOS PARA MEDIÇÃO DE HIDROMETRO REMOTA EM CONDOMÍNIOS	ORÇADO	Precificação mediante Orçamento
1.7.	FORNECIMENTO DE CAIXA PADRÃO PREDIAL DE ÁGUA (PAREDE E PISO) EXCETO GRANDES CONSUMIDORES	R\$ 91,10	05207/ORSE (fev. 2025 - BDI 14,02%)
2.	LIGAÇÃO DE ESGOTO		
2.2.	DESOBSTRUÇÃO DE RAMAL	R\$ 52,56 /m	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 420)
2.2.	INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO (ATÉ 150mm)	R\$ 3.108,47	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 225)
2.3.	INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO - GRANDES CONSUMIDORES	ORÇADO	Precificação mediante Orçamento
2.4.	INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO - PROVISÓRIA	ORÇADO	Precificação mediante Orçamento
3.	SUSPENSÃO E RELIGAÇÃO DE ÁGUA A PEDIDO DO CLIENTE		
3.1.	SUSPENSÃO DE RAMAL/CAVALETE A PEDIDO DO CLIENTE	R\$ 162,93	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 320)
3.2.	RELIGAÇÃO RAMAL/CAVALETE - SUSPENSÃO A PEDIDO DO CLIENTE	R\$ 527,25	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 475)
4.	RELIGAÇÃO POR INADIMPLÊNCIA/INFRAÇÃO		
4.4.	RELIGAÇÃO CAVALETE - INADIMPLÊNCIA/INFRAÇÃO	R\$ 162,93	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 470)
4.4.	RELIGAÇÃO CAVALETE - INADIMPLÊNCIA/INFRAÇÃO - SOCIAL	R\$ 80,77	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 755)
4.3.	RELIGAÇÃO RAMAL/SUPRESSÃO - INADIMPLÊNCIA/INFRAÇÃO	R\$ 527,24	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 476)
4.4.	RELIGAÇÃO RAMAL/SUPRESSÃO - INADIMPLÊNCIA/INFRAÇÃO - SOCIAL	R\$ 105,12	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 756)
5.	SUBSTITUIÇÃO/INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO		
5.5.	SUBSTITUIÇÃO/INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO ATÉ 3/4" - FURTO (SEM QUEIXA)	R\$ 306,57	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 477)

5.5.	SUBSTITUIÇÃO/INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO ATÉ 3/4" - FURTO (COM QUEIXA)	R\$	191,01	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 478)
5.3.	SUBSTITUIÇÃO/INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO ATÉ 3/4" - A PEDIDO DO CLIENTE	R\$	306,57	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 477)
5.5.	SUBSTITUIÇÃO/INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO ACIMA DE 3/4" - A PEDIDO DO CLIENTE	ORÇADO		Precificação mediante Orçamento
6.	AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO			
6.1.	AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO - HD APROVADO (3/4")	R\$	328,80	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 285)
6.2.	AFERIÇÃO DE HIDROMETRO/MACROMEDIDOR - HD APROVADO (ACIMA DE 3/4")	R\$	503,53	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 286)
7.	MUDANÇA DO LOCAL DE HIDROMETRO			
7.1.	REMANEJAMENTO DE RAMAL DE ÁGUA	R\$	1.098,84	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 22)
7.2.	PADRONIZAÇÃO DE CAVALETE	R\$	460,58	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 293)
8.	AUMENTO DE DIÂMETRO DO RAMAL COM TROCA DO HIDRÔMETRO			
8.1.	AUMENTO DE DIÂMETRO ATÉ 3/4"	R\$	552,38	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 382)
8.2.	AUMENTO DE DIÂMETRO ACIMA DE 3/4"	ORÇADO		Precificação mediante Orçamento
9.	TAXAS DE EXPEDIENTE			
9.9.	ATESTADO DE VIABILIDADE DE ÁGUA - DPA	R\$	241,38	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 238)
9.2.	ATESTADO DE VIABILIDADE DE ESGOTO - DPE	R\$	241,38	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 238)
9.3.	EMIÇÃO DE DECLARAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	R\$	241,38	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 238)
9.4.	EMIÇÃO DE DECLARAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	R\$	241,38	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 238)
9.5.	EMIÇÃO DE CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITO	R\$	3,72	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 12)
9.6.	EMITIR EXTRATO DE DÉBITO	R\$	3,72	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 245)
9.7.	ENTREGA DE FATURA EM ENDEREÇO ALTERNATIVO (AREA CONCESSÃO)	R\$	5,64	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 60)
9.8.	EMIÇÃO 2 VIA FATURA	R\$	3,72	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 16)
9.9.	TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE	R\$	3,72	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 26)
10.	INSPEÇÃO DE LIGAÇÃO			
10.1.	VISITA TÉCNICA/FISCALIZAÇÃO - RECEBIMENTO DE OBRA (ATÉ 150m)	R\$	155,49	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 49)
10.2.	VISITA TÉCNICA/FISCALIZAÇÃO - RECEBIMENTO DE OBRA (ACIMA DE 50m)	R\$ 1/m		Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)
11.	ANÁLISE E APROVAÇÃO DE PROJETOS			
11.1.	ANÁLISE, APROVAÇÃO E VISTORIA DE PROJETO DE REDE DE ÁGUA	R\$ 0,48/m		Tabela de Serviços - Deso (Cod. 228)
11.2.	ANÁLISE, APROVAÇÃO E VISTORIA DE PROJETO DE REDE DE ESGOTO	R\$ 0,48/m		Tabela de Serviços - Deso (Cod. 228)
12.	SERVIÇOS DIVERSOS			
12.1.	DEJETOS DE ESGOTOS/CAMINHÃO/M ³	R\$	31,09	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 23)
12.2.	CAMINHÃO LIMPA FOSSA (EXCETO INDUSTRIAL E HOSPITALAR) ATÉ 5 M ³	R\$	434,63	12637/ORSE (fev. 2025 - BDI 24,18%)

12.3. CAMINHÃO LIMPA-FOSSA (EXCETO INDUSTRIAL E HOSPITALAR) ACIMA DE 5 M ³	R\$ 62,09/m3	01716/ORSE (fev. 2025 - BDI 24,18%)
12.4. ABASTECIMENTO DE CAMINHÃO PIPA/M ³	R\$ 48,58	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 21)
REPOSIÇÃO DE PAVIMENTAÇÃO ASFÁLTICA E BLOCOS GRANÍTICO OU DE		
12.5. CONCRETO	R\$ 293,23	Tabela de Serviços - Deso (Cod. 453)
REPOSIÇÃO DE PAVIMENTAÇÃO ASFÁLTICA E BLOCOS GRANÍTICO OU DE		
12.6. CONCRETO BAIXA RENDA	R\$ 146,13	Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)
12.7. INSTALAÇÃO DE HIDRANTE A PEDIDO DO CLIENTE	ORÇADO	Precificação mediante Orçamento
13. NEGATIVAÇÃO		
13.1. INCLUSÃO NA BASE DE DADOS – PREÇO POR INCLUSÃO	R\$ 3,72	Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)
13.2. CONCENTRE OFÍCIO/JUSTIÇA – PREÇO POR OFÍCIO	R\$ 40,76	Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)
14. COBRANÇA BANCÁRIA		
14.1. REGISTRO, IMPRESSÃO E POSTAGEM	R\$ 3,72	Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)
14.2. MOVIMENTAÇÕES (ALTERÇÃO DE VENCIMENTO)	R\$ 40,70	Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)
14.3. ENCAMINHAMENTO PARA PROTESTO	R\$ 11,28	Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)
15. EMOLUMENTO CARTÓRIO		
15.1. DÍVIDA ATÉ R\$ 499	R\$ 60,89	Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)
15.2. DE R\$ 500 A R\$ 999,99	R\$ 65,89	Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)
15.3. DE R\$ 1000 À R\$ 1999,99	R\$ 78,45	Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)
15.4. DE R\$ 2000 À R\$ 2999,101	R\$ 90,37	Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)
15.5. DE R\$ 3000 À R\$ 3999,100	R\$ 102,16	Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)
15.6. DE R\$ 5000 À R\$ 5999,103	R\$ 115,50	Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)
15.7. DE R\$ 10000 À R\$ 14999,99	R\$ 127,35	Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)
15.8. DE R\$ 15000 À R\$ 24999,100	R\$ 139,22	Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)
15.9. ACIMA DE R\$ 25000	R\$ 151,07	Tabela de Serviços - Deso (sem Cod.)

Tabela de Serviços Complementares 2
(Áreas anteriormente operadas pelo SAAE de Estância)

Cod. Serviço	Descrição	Valor Atual	Valor Antigo
1	Água	0,00	0,00
2	Esgoto	0,00	0,00
3	Cons. De Hidrômetro	0,80	0,00
4	Primeira Ligação	22,00	20,65
5	Desligamento	22,00	20,65
6	Religacao Residencial	96,76	90,82
7	Expediente	0,00	0,96
8	Alteração de Titularidade	13,63	12,79
9	2ª Via	6,06	5,69
10	Afericao de Hidrômetro	68,24	64,05
11	Negociação	0,00	0,00
12	Extrato de Débitos	0,00	0,00
13	Aviso de Débito	0,00	0,00
14	Certidão Negativa	0,00	5,00
16	Multa e Juros	0,00	0,00
17	Encargos	0,00	0,00
23	Credito	0,00	0,00
24	I.C.M.S.	0,00	0,00
25	Dividendos	0,00	0,00
28	Dívida Ativa	0,00	0,00
29	Transferência de Ligação	68,24	64,05
30	Material	0,00	0,00
31	Alienação bens móveis	0,00	0,00
32	Vistoria	68,24	64,05
33	Lig. Comercial 1/2	43,27	36,74
34	Lig. Industrial 1/2	55,75	51,95
35	Lig. Residencial 3/4	19,07	17,31
36	Lig. Comercial 3/4	43,27	36,74
37	Lig. Comercial 1 Pol	43,27	36,74
38	Lig. Comercial 2 Pol	43,27	36,74
39	Lig. Industrial 3/4	69,25	58,79
40	Lig. Industrial 1 Pol	69,25	58,79
41	Lig. Industrial 2 Pol	69,25	58,79
42	Religação Comercial	204,60	192,04
43	Religação Industrial	272,86	256,12
44	Religação Ind. 1 Pol	0,00	0,00
45	Religação Ind. 2 Pol	0,00	0,00
46	Cobrança Danos no Hidrômetro	151,79	142,47
47	Receita de Remuneração de depósito bancário	0,00	0,00
48	Transferência de Hidrômetro	22,00	20,65
49	Troca de Registro	22,00	20,65
99	Mudança de Vencimento	0,00	0,00

*Os serviços complementares na área do SAAE de Estância serão atualizados anualmente conforme o Contrato de Concessão, Anexo VIII, Cláusula 7ª - Transição da Estrutura Tarifária dos SAAEs para a Estrutura Tarifária da Deso.

ANEXO II
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;	25
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;	30
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;	35
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;	40
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;	45
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;	30
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;	35
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;	40
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;	45
XVI	Religação indevida do ramal predial categoria industrial ou execução	50

	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;	25
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;	30
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;	35
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;	40
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;	45
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;	30
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;	35
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;	40
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;	45
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;	50

XXXII	Inversão da posição do hidrômetro;	10
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.		

ANEXO III
Estimativa de consumo não medido

CATEGORIAS	ÁREA DO IMÓVEL	CONSUMO	VALOR DA FATURA
	m ²	ESTIMADO (m ³)	R\$
RESIDENCIAL	até 30	20	147,86
	31 a 60	24	210,02
	61 a 100	28	272,82
	101 a 180	44	604,57
	>180	60	1.041,47
COMERCIAL	até 100	30	478,17
	101 a 250	60	1.037,08
	>250	120	2.154,90
INDUSTRIAL	Qualquer área	300	6.747,90
PÚBLICA	Qualquer área	300	9.112,61