



# ***MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO***

*Este Manual de Serviços foi aprovado pela  
Resolução de Diretoria da DESO nº 15/2018.*

**Aracaju/SE**

# MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I</b>	DO OBJETIVO	03
<b>CAPÍTULO II</b>	DA COMPETÊNCIA	03
<b>CAPÍTULO III</b>	DAS CONTRATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	03
<b>CAPÍTULO IV</b>	DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTOS	05
<b>CAPÍTULO V</b>	DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, CONJUNTOS HABITACIONAIS E VILAS	09
<b>CAPÍTULO VI</b>	DOS HIDRANTES	13
<b>CAPÍTULO VII</b>	DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO	14
<b>CAPÍTULO VIII</b>	DAS LIGAÇÕES PROVISÓRIAS	18
<b>CAPÍTULO IX</b>	DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS	20
<b>CAPÍTULO X</b>	DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO	20
<b>CAPÍTULO XI</b>	DAS INSTALAÇÕES DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO	23
<b>CAPÍTULO XII</b>	DOS RESERVATÓRIOS PARTICULARES	26
<b>CAPÍTULO XIII</b>	DOS DESPEJOS	27
<b>CAPÍTULO XIV</b>	DOS HIDRÔMETROS E DOS LIMITADORES DE CONSUMO	28
<b>CAPÍTULO XV</b>	DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO DOS USUÁRIOS	32
<b>CAPÍTULO XVI</b>	DA DETERMINAÇÃO DOS VOLUMES CONSUMIDOS E ESGOTADOS	35
<b>CAPÍTULO XVII</b>	DAS TARIFAS, REAJUSTES E REVISÕES TARIFÁRIAS	36
<b>CAPÍTULO XVIII</b>	DOS VALORES DOS SERVIÇOS E DA EMISSÃO DAS FATURAS	37
<b>CAPÍTULO XIX</b>	DA INTERRUPTÃO OU SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO	42
<b>CAPÍTULO XX</b>	DOS OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS	45
<b>CAPÍTULO XXI</b>	DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS	46
<b>CAPÍTULO XXII</b>	DAS DEFINIÇÕES	48
<b>CAPÍTULO XXIII</b>	DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS	55
<b>ANEXO ÚNICO</b>	TABELA DE SANÇÕES	57

# **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

## **CAPÍTULO I DO OBJETIVO**

**Art. 1º.** Este Manual de Serviços dispõe sobre a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pela Companhia de Saneamento de Sergipe – DESO, no Estado de Sergipe, nos termos do Regulamento Geral dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, aprovado pelo Decreto nº 30.955 de 28 de março de 2018.

## **CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA**

**Art. 2º.** Compete à Companhia de Saneamento de Sergipe – DESO, empresa de economia mista criada pelo Decreto-Lei (Estadual) nº 109, de 25 de agosto de 1969, com alterações do Decreto-Lei (Estadual) nº 268, de 19 de janeiro de 1970; a administração dos serviços públicos de água e esgotos, compreendendo o planejamento, a execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água, de coleta e tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, a medição dos consumos e vazões, o faturamento com a aplicação de tarifas, a cobrança e arrecadação de valores, a aplicação de sanções e demais atividades relacionadas à prestação dos serviços, nos termos das legislações federal, estadual e municipais que regem a matéria.

## **CAPÍTULO III DA CONTRATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Art. 3º.** A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como contratualização de serviços, responsabilizando quem solicitou os serviços pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito a oferta dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos Usuários.

**Art. 4º.** A DESO disponibilizará, através do seu endereço eletrônico o Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe e o seu Manual de Serviços.

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**Art. 5º.** É obrigatória a celebração de contrato específico entre a DESO e o Usuário responsável pela respectiva unidade a ser atendida, nos seguintes casos:

I - para atendimento a grandes consumidores;

II - quando se tratar de abastecimento de água bruta conforme o Art. 40 deste Manual de Serviços;

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

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

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

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

VII - quando o Usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de distribuição água e/ou de coleta de esgoto para o atendimento de seu pedido de ligação, no caso do Art. 11, inciso II deste Manual de Serviços.

**Parágrafo Único** - Em situações excepcionais, a DESO poderá elaborar contratos especiais que serão enviados para a AGRESE, para a devida validação.

**Art. 6º.** O contrato específico de prestação de serviços definido no Art. 5º deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

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

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

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

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

V - critérios de rescisão;

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

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

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

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

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

**Art. 7º.** O encerramento da relação contratual entre a DESO e o Usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

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

II - por ação da DESO, quando as práticas realizadas pelo Usuário forem constatadas e caracterizadas como infração nos termos deste Manual de Serviços.

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

### **CAPÍTULO IV**

#### **DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTOS**

**Art. 8º.** As redes de distribuição de água e de coleta de esgoto devem ser assentadas preferencialmente em logradouros públicos, após a aprovação dos respectivos projetos pela DESO, que executará ou fiscalizará a execução das obras, diretamente ou através de prepostos devidamente credenciados, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais e a legislação e normas aplicáveis.

**§ 1º.** A execução de obras em vias públicas ou privadas será sempre precedida do licenciamento da Prefeitura Municipal, ressalvando os casos de execução de obras emergenciais, que devem observar as normas e orientações estabelecidas em legislação municipal específica, quando existir.

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

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

previstas em lei.

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

**§ 4º.** Quando houver substituição de rede de distribuição de água ou de coleta de esgoto, os ramais prediais existentes somente devem ser religados após a verificação da sua regularidade junto ao cadastro comercial da DESO.

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

**Art. 9º.** As obras de implantação, ampliação e substituição das redes públicas de distribuição de água ou de coleta de esgoto não constantes de projetos e programas da DESO devem ser custeadas pelos interessados, inclusive no tocante à liberação e legalização fundiária das áreas necessárias à implantação e operação dos projetos e licenciamento ambiental.

**Parágrafo Único** - Quando presentes razões de interesse social e desde que exista viabilidade técnica e econômica, a DESO poderá executar, às suas expensas, total ou parcialmente, as obras descritas no *caput* deste Artigo.

**Art. 10.** A DESO tomará a seu total e exclusivo encargo a execução de ampliações de rede de distribuição de água e/ou esgoto, na razão de 20 (vinte) metros por ligação definitiva de água e/ou esgoto em área urbana ou de 40 (quarenta) metros em área rural, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

**§ 1º.** As instalações resultantes das obras referidas no *caput* deste Artigo passarão a integrar a rede pública, sem qualquer ressarcimento, devendo ser efetuado o devido registro patrimonial.

**§ 2º.** Nos prolongamentos de rede solicitados por terceiros, a DESO não se responsabiliza pela

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

liberação de áreas de servidão para sua implantação.

**Art. 11.** Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos, se aprovado o orçamento apresentado pela DESO, deverá o interessado efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes nos seguintes casos:

I – quando superadas as distâncias previstas no caput do Art. 10 deste Manual de Serviços;

II – quando houver necessidade de execução, ampliação e/ou redimensionamento da rede pública.

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

**§ 2º.** As ampliações de redes requeridas pelos usuários devem ter as despesas decorrentes de reforço ou expansão dos respectivos sistemas de abastecimento de água e de coleta de esgotos custeadas pelo proprietário ou incorporador.

**§ 3º.** Quando os projetos ou serviços de implantação de redes de água e/ou esgoto sanitário forem executados pelo interessado, diretamente ou mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado, será exigido o cumprimento das normas e padrões da DESO, bem como das normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes.

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

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

**Art. 12.** Os danos causados às redes de distribuição ou de coleta ou aos equipamentos e instalações dos sistemas de abastecimento de água ou de esgoto devem ser reparados pela DESO, às expensas do responsável pelos citados danos, o qual fica sujeito ainda a sanção previstas no Item VII do Anexo Único – Tabela de Sanções, deste Manual de Serviços, além das ações judiciais aplicáveis.

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**Art. 13.** A critério da DESO e mediante aprovação prévia da Prefeitura Municipal, podem ser implantadas redes de distribuição de água em logradouros cujos greides não estejam definidos.

**Art. 14.** Somente podem ser implantadas redes de coleta de esgotos em logradouros com greides definidos e aprovados pela Prefeitura Municipal.

**Art. 15.** O rebaixamento ou alçamento ou quaisquer relocações das redes de distribuição de água ou de coleta de esgoto e respectivos assessórios em decorrência de alterações no greide do logradouro ou da implantação ou alteração de qualquer outro equipamento urbano (galerias pluviais, redes de telefonia, de eletricidade, de gás, PV de esgoto, caixas de proteção de registros e outros), devem ser custeados pelo interessado ou responsável pela intervenção.

**Parágrafo Único** - A realização de serviços ou obras de escavação em logradouros onde existam redes de distribuição de água ou de coleta de esgoto deve ser notificada previamente à DESO, que determinará as providências necessárias para a proteção das tubulações existentes.

**Art. 16.** É vedado o lançamento de águas pluviais em redes de coleta de esgoto.

**Art. 17.** Qualquer lançamento de efluentes nas redes de coleta de esgoto deve ser realizado em regime gravitacional através de conduto livre.

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

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



# MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO

## CAPÍTULO V

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

**Art. 18.** A DESO deve ser previamente consultada quanto à viabilidade técnica do fornecimento de água e coleta de esgoto de loteamentos, condomínios, conjuntos habitacionais, vilas, bem como projetos industriais, comerciais e rurais, mediante a apresentação de informações quanto à situação geográfica do projeto ou imóvel, à demanda prevista e às características dos esgotos ou despejos.

**§ 1º.** A análise de viabilidade técnica limitar-se-á a avaliar a possibilidade de atendimento ao empreendimento pelos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário existentes nas imediações.

**§ 2º.** Constatada a viabilidade, a DESO emitirá o correspondente atestado e fornecerá as diretrizes para o sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento, em especial, a vazão e pressão máxima, além da cota e localização dos pontos de interligação nas respectivas redes públicas.

**§ 3º.** Na análise da viabilidade técnica a DESO deve considerar a segurança do empreendimento em relação à distância das edificações das faixas de servidão de adutoras, anéis primários de redes de distribuição de água e/ou emissários de esgoto.

**§ 4º.** No caso específico de adutoras e/ou subadutoras com elevadas pressões e vazões, definidas pela DESO, a distância prevista no § 3º deste artigo será de no mínimo 50 (cinquenta) metros para cada lado.

**§ 5º.** É facultado a DESO estabelecer a documentação necessária para o fornecimento das diretrizes e outros atestados, podendo estabelecer o prazo de validade da documentação que está sendo disponibilizada ao interessado.

**§ 6º.** Nas áreas rurais ou periurbanas onde se projetem urbanizações de qualquer natureza, as faixas de servidão de adutoras, anéis primários de redes de distribuição de água e/ou emissários de esgoto poderão ser incorporados aos projetos urbanísticos desde que permitam o acesso livre e irrestrito da DESO para a execução de serviços de manutenção preventiva e

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

corretiva.

**§ 7º.** A largura da faixa de servidão será projetada única e exclusivamente como via carroçável, não sendo aceita a utilização da referida faixa como logradouro, nem para a instalação de calçadas, ciclovias ou quaisquer outros equipamentos e/ou mobiliários urbanos e/ou outras infraestruturas, à exceção de sistemas de drenagem pluvial.

**§ 8º.** Expirado o prazo de validade, a DESO poderá exigir nova documentação do interessado, de acordo com seus procedimentos específicos.

**Art. 19.** O projeto de ampliação do sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento será elaborado pelo interessado e apresentado a DESO, que deverá analisá-lo e, conforme o caso, autorizar a execução das obras ou indicar as adaptações necessárias ao projeto.

**§ 1º.** A DESO não aprovará projeto de ampliação do sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário para condomínios, loteamentos, conjuntos habitacionais, vilas e outros que estejam em desacordo com este Manual de Serviços, com a legislação ou normas técnicas vigentes, devendo verificar se o empreendimento conta com as licenças e autorizações necessárias dos órgãos competentes.

**§ 2º.** A DESO deverá cobrar pelos serviços citados no caput deste artigo, conforme previsto na “Tabela de Serviços”, e solicitar documentação adicional, de acordo com a característica do empreendimento, informando antecipadamente o interessado.

**Art. 20.** A análise dos projetos de ampliação de sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário se limitará a verificação das vazões e pressões mínimas na rede de distribuição de água e das cotas, recobrimentos e declividades dos coletores de esgotos e demais equipamentos.

**Art. 21.** A DESO não analisará os projetos de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário situados em áreas de propriedade privada, exceto aqueles cujas instalações físicas, equipamentos e outros componentes afins passarão a integrar o patrimônio da DESO, mediante a comprovação da transferência de titularidade.

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**§ 1º.** O Projeto deverá incluir peças gráficas, memorial descritivo, memória de cálculos, especificações técnicas, relação de materiais, cronograma de execução e Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) expedida pelo CREA, devendo ser aprovado novamente pela DESO no caso de alterações.

**§ 2º.** A análise de que trata este artigo não inclui os projetos das instalações hidro-sanitárias das unidades habitacionais componentes do empreendimento.

**Art. 22.** Aprovado o projeto técnico pela DESO, as obras de implantação devem ser executadas e custeadas integralmente pelo interessado que, previamente, deverá apresentar a DESO o termo de aprovação do projeto expedido pela Prefeitura Municipal.

**§ 1º.** O interessado deve comunicar a DESO o início de implantação das obras para que estas sejam fiscalizadas.

**§ 2º.** Para fins de entrada em operação, a obra somente será considerada concluída após a realização dos testes e emissão do respectivo Atestado de Liberação de Funcionamento pela DESO.

**§ 3º.** Concluídas as obras, o interessado deve promover a entrega das instalações físicas, equipamentos e outros componentes afins a DESO, apresentando o cadastro físico das obras executadas, conforme normas específicas.

**§ 4º.** Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados.

**§ 5º.** A execução das obras pelo interessado à revelia da DESO será considerada infração e o sujeitará às sanções previstas neste Manual.

**Art. 23.** Quando executados em vias ou espaços públicos, as instalações físicas e equipamentos componentes dos sistemas de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto devem ser cedidos e incorporados ao patrimônio da DESO, sem qualquer ônus e mediante instrumento legal.

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

§ 1º. Observado o sentido do fluxo, as tubulações assentadas pelos interessados nos logradouros de loteamento, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, situadas a montante do hidrômetro totalizador e a jusante da caixa de ligação do ramal predial de esgoto, passarão a integrar as redes públicas de distribuição de água e/ou coleta de esgoto desde o momento em que a estas forem ligadas, e serão operadas pela DESO, devendo este promover o registro patrimonial.

§ 2º. As áreas destinadas às instalações dos equipamentos acessórios componentes dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário deverão possuir registro imobiliário e estar livres de quaisquer ônus, devendo ser transferidas ao patrimônio da DESO sem qualquer custo.

§ 3º. A execução de obras dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como a cessão, a título gratuito, das instalações físicas, equipamentos e outros componentes afins serão objeto de instrumento especial a ser firmado entre o Usuário e a DESO.

§ 4º. Alterações supervenientes no projeto originário necessitarão da análise e aprovação prévia da DESO, sem o qual o Atestado de Viabilidade emitido inicialmente perderá sua eficácia.

§ 5º. O responsável pelas obras previstas neste Artigo, responderá pela solidez e segurança das mesmas, durante o prazo irredutível de 05 (cinco) anos.

**Art. 24.** As interligações das tubulações às redes públicas dos sistemas de água e esgoto serão executadas pelo interessado sob fiscalização da DESO, que definirá o início e o prazo máximo para execução dos serviços.

§ 1º. As interligações de que trata este Artigo só serão autorizadas depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.

§ 2º. As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo após a realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico e

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

observadas as posturas municipais vigentes.

**§ 3º.** A DESO só assumirá a responsabilidade pela operação e manutenção de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário construídos por terceiros, mediante apresentação pelo interessado da Licença de Operação emitida por órgão competente.

**§ 4º.** A interligação efetuada pelo Usuário à revelia da DESO e quaisquer atrasos nos prazos estabelecidos serão considerados infração e sujeitarão o Usuário às sanções previstas neste Manual de Serviços, independentemente do ajuizamento de ação pelos danos decorrentes do procedimento indevido.

**Art. 25.** Para efeito deste Manual de Serviços, compreende-se como sistemas particulares de abastecimento de água e esgotamento sanitário o conjunto de tubulações e unidades operacionais construídas na área interna de condomínios, situada a jusante do ramal predial de água e a montante do ramal predial de esgoto.

**§ 1º.** A operação e manutenção das instalações prediais de água e de esgotos, bem como das redes internas de condomínios verticais e horizontais, são de inteira responsabilidade dos proprietários ou possuidores dos imóveis.

**§ 2º.** Nos casos de condomínios com ou sem medição individualizada, a DESO fornecerá água em uma única ligação, coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes internas e todas as instalações prediais, ramais internos, hidrômetros pré equipados para medição por telemetria, conforme Padrões Técnicos disponibilizados no endereço eletrônico da DESO, serão executadas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores, inclusive a manutenção dos mesmos.

**§ 3º.** A responsabilidade da DESO é limitada aos ramais prediais de água e de coleta de esgoto, de acordo com a legislação vigente.

### **CAPÍTULO VI DOS HIDRANTES**

**Art. 26.** As redes de distribuição de água devem dispor de hidrantes instalados conforme normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas ABNT e a norma para a instalação de

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

hidrantes urbanos em pontos previamente definidos pelo Corpo de Bombeiros.

**§ 1º.** Por solicitação do Corpo de Bombeiros, a DESO instalará hidrantes nas redes de distribuição existentes, às suas expensas.

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

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

**Art. 27.** O uso dos hidrantes é privativo da DESO e, em caso de emergência, do Corpo de Bombeiros.

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

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

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

**Art. 28.** A manutenção e revisão dos hidrantes são de responsabilidade da DESO, cabendo ao Corpo de Bombeiros inspecionar com regularidade as suas condições de funcionamento e de comunicar a DESO qualquer irregularidade constatada.

### **CAPÍTULO VII DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO**

**Art. 29.** O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato de solicitação

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

do fornecimento de água e/ou a coleta de esgoto à DESO, pelo proprietário ou Usuário devidamente autorizado e às suas expensas, aderindo o solicitante aos termos deste Manual de Serviços e assumindo a responsabilidade pelo pagamento das faturas emitidas.

**§ 1º.** Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto a DESO, o Usuário será cientificado quanto à:

I - obrigatoriedade de:

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 um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação; comodato ou cessão do imóvel, ou Certidão Cartorária de Posse Mansa e Pacífica;

c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de suspensão da prestação dos serviços nos termos do Art. 135 deste Manual de Serviços;

d) instalar, em locais apropriados de livre acesso, caixas ou cubículos destinados à instalação de hidrômetros, coleta de esgoto sanitário e outros aparelhos exigidos, conforme normas procedimentais disponibilizadas pela DESO;

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

II - eventual necessidade de:

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

b) obter autorização dos órgãos competentes ou do terceiro interessado para a construção de adutoras e/ou interceptores de esgoto quando estes forem destinados a uso exclusivo do interessado;

c) apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente quando a unidade usuária se localizar em área com restrições de ocupação;

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

e) aprovar, junto a DESO, projeto de extensão de rede pública de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário antes do início das obras, quando houver interesse do Usuário na sua execução mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado; e

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

f) comprovar à DESO o atendimento aos requisitos exigidos para obtenção dos benefícios decorrentes de tarifas sociais e outros subsídios.

**§ 2º.** A DESO deverá informar ao Usuário, no ato do pedido da ligação, que o mesmo está aderindo ao seu Manual de Serviços, que deverá estar disponibilizado no endereço eletrônico da mesma.

**§ 3º.** As ligações poderão ser provisórias ou definitivas.

**Art. 30.** Todo domicílio urbano com condições de habitabilidade situado em local beneficiado com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, interligar-se às redes públicas, de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, respeitadas as exigências técnicas da DESO.

**Art. 31.** A DESO obriga-se a comunicar aos órgãos responsáveis pela saúde pública e meio ambiente quais os imóveis que, embora disponham de redes de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto, não fazem uso das mesmas, para que estes sejam notificados no sentido de adequarem as suas instalações prediais de água e/ou de esgoto e se conectarem às respectivas redes públicas de água e/ou de esgoto, nos termos da legislação em vigor.

**Art. 32.** A DESO poderá condicionar a execução de ligação, religação, alterações contratuais, redimensionamento da ligação para aumento de vazão ou a contratação de serviços especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo Usuário, pessoa física ou jurídica e seus respectivos responsáveis legais, decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel na área de concessão da mesma.

**Parágrafo Único** - A DESO não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito:

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

II - não autorizado pelo Usuário; ou

III - pendente em nome de terceiros.

**Art. 33.** Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pela DESO, cabendo-lhe um só número de matrícula.



## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**Art. 34.** No ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto, o interessado deverá ser informado sobre o disposto neste Manual de Serviços, disponível no endereço eletrônico da DESO, cuja aceitação ficará formalmente caracterizada por ocasião da assinatura do respectivo Registro de Atendimento – RA.

**Art. 35.** 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. 36.** 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 convencional neste Manual de Serviços, poderão ser adotados critérios e soluções especiais aplicáveis a cada caso específico.

**Art. 37.** As ligações públicas de água e/ou de esgoto de chafarizes, banheiros, ou equipamentos localizados em praças e jardins serão efetuadas pela DESO, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

**Art. 38.** Pontos comerciais especiais a exemplo de lanchonetes, bancas de revistas, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou móveis, poderão ser ligados aos sistemas públicos de água e/ou esgoto mediante a apresentação da licença de localização/funcionamento expedida pelo órgão municipal competente.

**Art. 39.** As ligações rurais de água poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

**§ 1º.** Toda interligação em adutoras ou subadutoras deverá ser feita mediante redes auxiliares, cabendo ao interessado submeter o projeto a DESO para verificar a viabilidade do atendimento.

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

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**Art. 40.** A pedido do Usuário, a DESO poderá fornecer água bruta quando a ligação estiver situada em trecho não atendido com água tratada, por meio de contrato específico, no qual será estabelecida a responsabilidade do Usuário quanto aos riscos de utilização de água bruta.

### **CAPÍTULO VIII DAS LIGAÇÕES PROVISÓRIAS**

**Art. 41.** Consideram-se ligações provisórias as que se destinarem a canteiro de obras, obra em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter provisório.

**Art. 42.** No pedido de ligação provisória destinada a obras, o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido por hidrômetro.

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

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

**§ 3º.** Exceto nos casos de que trata o Art.42, a DESO cobrará, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário referente ao período declarado no ato da contratação.

**§ 4º.** A forma de ressarcimento do valor antecipado será acordada entre a DESO e o interessado.

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

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**Art. 43.** O interessado deverá juntar, ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croquis cotados das instalações provisórias.

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

I - preparar as instalações provisórias de acordo com a planta ou croquis mencionado no caput deste artigo;

II - efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme o Art. 11, § 2º, deste Manual de Serviços; e

III - apresentar a devida licença emitida pelo órgão municipal competente.

**Art. 44.** As ligações provisórias de água serão hidrometradas, devendo o consumo ser cobrado pelo volume comprovado pelas medições realizadas.

**Art. 45.** Em ligações provisórias para construção, quando for o caso, o ramal predial deverá ser dimensionado de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva, desde que esteja adequadamente dimensionado e em bom estado de conservação.

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

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

**Art. 46.** Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, a DESO poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial existente, desde que o mesmo atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se a devida alteração contratual.

**Parágrafo Único** - O proprietário ou construtor deverá solicitar, antes de iniciada a obra, a regularização da ligação, observado o estabelecido no Art. 51, deste Manual de Serviços.

**Art. 47.** O pedido de fechamento da ligação provisória deve ser providenciado pelo interessado

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

junto à DESO em até 30 (trinta) dias da conclusão da obra. Ultrapassado este prazo, será considerada infração e sujeitará o Usuário às sanções previstas neste Manual de Serviços, sem prejuízo do pagamento dos consumos apurados até a data da solicitação.

**Art. 48.** Os serviços prestados pela DESO referentes às ligações provisórias podem ser objeto de contrato especial, de acordo com o Art. 6º, deste Manual de Serviços.

### **CAPÍTULO IX DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS**

**Art. 49.** As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado à DESO com a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente a condomínio, 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. 50.** Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o interessado deverá preparar as instalações prediais de água e esgoto, inclusive as caixas previstas no Art. 29, § 1º, I, “d” deste Manual de Serviços, de acordo com os padrões da DESO e efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, apresentar a autorização do órgão competente.

**Art. 51.** Para atendimento a grandes consumidores, os projetos das instalações deverão informar a previsão de consumo mensal de água e de vazão de esgoto.

### **CAPÍTULO X DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO**

**Art. 52.** Os ramais prediais de água e de esgoto devem ser implantados pela DESO, desde que seja tecnicamente viável a sua ligação às redes de distribuição ou de coleta existentes.

**Art. 53.** Os ramais prediais devem ser dimensionados de modo a assegurar o abastecimento de água e a coleta de esgotos, observadas as instruções regulamentares da DESO, sendo

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

obrigatória a instalação de reservatórios como previsto no Art. 80, deste Manual de Serviços.

**Art. 54.** O ramal predial de água e esgoto deverá situar-se na linha limite (testada) do terreno do condomínio ou imóvel com o logradouro público, em local de fácil acesso, que permita a colocação e leitura do hidrômetro e a construção das caixas de proteção de hidrômetro e de ligação de esgotos sanitários.

**Parágrafo Único** - Havendo uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de interligação do ramal predial de água e/ou esgoto com a respectiva rede pública situar-se-á no limite da via pública com a primeira propriedade intermediária.

**Art. 55.** No trecho compreendido entre a rede de distribuição de água e a caixa de proteção do hidrômetro e/ou entre a rede de esgotamento sanitário e a caixa de ligação de esgoto, a DESO deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis.

**Art. 56.** Os ramais prediais serão assentados pela DESO ou por empresas contratadas às expensas do Usuário, conforme valor definido na Tabela de Serviços, observado o disposto nos Art. 10, Art. 45 e Art. 46 deste Manual de Serviços.

**§ 1º.** A instalação hidráulica da ligação predial de água (caixa de proteção do hidrômetro e do cavalete) deve ser executada pelo Usuário, conforme instruções regulamentares da DESO.

**§ 2º.** A confecção ou instalação da caixa de ligação do ramal predial de esgoto é de responsabilidade do Usuário, conforme instruções regulamentares da DESO.

**Art. 57.** Compete a DESO, quando solicitado e justificado, informar ao interessado a pressão e vazão na rede de distribuição e capacidade de vazão da rede coletora, para atendimento ao Usuário.

**Art. 58.** O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto deverá ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo abrangendo unidades usuárias de categorias de uso distintas.

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**§ 1º.** Em imóveis com mais de uma categoria de unidade consumidora, a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada categoria deverá ser independente, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial privativo.

**§ 2º.** Quando presentes razões de ordem técnica que inviabilizem ou restrinjam o atendimento ao disposto no *caput* deste artigo, e desde que haja condições técnico-operacionais a exclusivo critério da DESO, o abastecimento de água e a coleta de esgoto em edificação ou conjunto de edificações, com categorias de uso distintas ou não, podem ser feitos por mais de um ramal predial de água ou de esgoto.

**Art. 59.** Somente é permitida a passagem de ramal predial de água ou de esgoto através de imóvel de terceiros mediante servidão administrativa legalmente estabelecida e desde que seja a solução mais eficiente do ponto de vista técnico e operacional para a DESO.

**Art. 60.** A substituição do ramal predial será de responsabilidade da DESO, sendo realizada com ônus para o Usuário quando for por ele solicitada.

**Art. 61.** Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de água e esgoto, deverá ser observado o disposto neste Manual de Serviços.

**Parágrafo Único** - A operação e manutenção dos ramais condominiais de água e esgoto serão atribuições dos Usuários, sendo a DESO responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

**Art. 62.** Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, o Usuário deverá solicitar a DESO as correções necessárias.

**Art. 63.** É vedado ao Usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

**Art. 64.** Os danos causados pela intervenção indevida de terceiros nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pela DESO, por conta do infrator, cabendo-lhe a penalidade prevista no Item VII, do Anexo Único – Tabela de Sanções deste Manual de Serviços.

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**Art. 65.** A restauração de muros, passeios e revestimentos decorrentes de serviços solicitados pelo Usuário será de sua inteira responsabilidade.

**Parágrafo Único** - As restaurações de que trata este artigo ficarão sob responsabilidade da DESO nos casos de manutenção, ou quando o serviço realizado for de iniciativa e interesse da mesma.

**Art. 66.** O dimensionamento e as especificações do ramal predial de água e do coletor predial de esgotos deverão estar de acordo com as normas da ABNT e da DESO.

**Art. 67.** Os serviços de manutenção nos ramais prediais de água e de esgotos devem ser executados exclusivamente pela DESO ou por seus prepostos devidamente credenciados.

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

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

**Art. 68.** É vedada ao Usuário, para quaisquer fins, qualquer intervenção no ramal predial interligado à rede pública.

**Art. 69.** A DESO reserva-se o direito de, a qualquer tempo, instalar nos ramais prediais de água dispositivos redutores de vazão com o objetivo de equilibrar os níveis de pressão existentes entre a rede de distribuição e as instalações prediais.

### **CAPÍTULO XI**

#### **DAS INSTALAÇÕES DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO**

**Art. 70.** As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas da DESO, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõe as posturas municipais vigentes.

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

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

**Art. 71.** Observado o fluxo, todas as instalações de água a jusante do ramal predial de água e as instalações de esgoto a montante do ramal predial de esgotos serão efetuadas às expensas do Usuário, devendo ser utilizados materiais e procedimentos em conformidade com as normas e métodos da ABNT, bem como sua conservação.

**Parágrafo Único** - Nas instalações prediais de imóveis de uso público, sejam de propriedade pública ou privada, devem ser instalados torneiras, registros, chuveiros, bacias sanitárias e dispositivos hidráulicos que proporcionem o uso racional da água.

**Art. 72.** É vedado o emprego de qualquer dispositivo ou intervenção do Usuário no ramal predial de água e:

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

II - a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel ou unidade usuária do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;

III - o uso de qualquer equipamento que provoque sucção no ramal predial de água ou submedição no hidrômetro;

IV - 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;

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

VI - a derivação de tubulações da instalação de esgoto para coleta de outro imóvel ou unidade usuária do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação.

**Art. 73.** Para os prédios ligados à rede pública em que não for possível o abastecimento direto, mesmo sendo fornecidas pressões em conformidade com o definido nas normas regulamentares, caracterizando assim a necessária utilização de bombeamento, o Usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção do respectivo sistema de bombeamento, obedecidas as especificações técnicas da DESO.



## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**Art. 74.** Nos imóveis que façam uso simultâneo de água de poço, fonte ou cacimba para uso não humano e de água fornecida pela DESO, ficam proibidas conexões que possibilitem a interligação entre as instalações prediais respectivas.

**Parágrafo Único** - Constatada pela DESO, a interligação será considerada infração e sujeitará o Usuário às sanções previstas neste Manual de Serviços.

**Art. 75.** São vedadas a compra e a venda de água por terceiros por qualquer meio de transporte, salvo se houver autorização expressa da DESO ou autorização legislativa específica.

**Art. 76.** As obras e instalações necessárias para interligação ao sistema de esgotamento sanitário de prédios ou parte de prédios situados abaixo do nível da via pública e dos que não puderem ser esgotados pela rede da DESO, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado.

**Art. 77.** Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública coletora de esgoto, deverão, obrigatoriamente, ser tratados previamente pelo Usuário, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes, cujo lançamento na rede coletora dependerá de contrato específico.

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

**Art. 78.** É obrigatória a instalação e limpeza periódica de caixas de gordura sifonadas nas instalações prediais de esgotos destinadas às águas servidas provenientes de cozinhas e tanques ou equipamentos de lavagem.

**Art. 79.** As águas de piscinas e os despejos de postos de lavagem de veículos devem ser descartados na rede de drenagem pluvial, sendo vedado o seu lançamento nas redes de coleta de esgoto, ressaltando que estes despejos devem atender às normas pertinentes quanto ao tratamento prévio.

# MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO

## CAPÍTULO XII DOS RESERVATÓRIOS PARTICULARES

**Art. 80.** Os imóveis devem dispor de reservatórios de água próprios, com capacidade compatível com a finalidade a que se destinam e com reserva de incêndio nos casos previstos nas normas do Corpo de Bombeiros; devendo ser dimensionados e construídos de acordo com as normas técnicas da ABNT, observadas as disposições das posturas municipais em vigor.

**Art. 81.** Todo imóvel com ligação de água deve ser dotado obrigatoriamente de reservatório com capacidade para, no mínimo, 24 horas de consumo.

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

**Art. 82.** O projeto e a execução dos reservatórios devem atender aos seguintes requisitos para garantir as condições sanitárias mínimas exigíveis:

I - Assegurar a sua perfeita estanqueidade;

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

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

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

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

**Art. 83.** É vedada a passagem de tubulações de esgotos sanitários ou de águas pluviais pela cobertura ou pelo interior dos reservatórios.

**Art. 84.** Os imóveis ou parte dos mesmos podem ter abastecimento direto, desde que a entrada da tubulação alimentadora do reservatório superior esteja a uma altura máxima de 6 (seis) metros acima do nível do eixo da via pública.

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

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

**Art. 85.** Os reservatórios prediais inferiores devem ser instalados independentes da estrutura do imóvel.

### **CAPÍTULO XIII DOS DESPEJOS**

**Art. 86.** Os despejos a serem lançados na rede coletora de esgoto 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 esgoto para o lançamento de despejos contendo substâncias que, por sua natureza, possam danificá-la ou interfiram nos processos biológicos de tratamento ou que possam causar danos ao ambiente, ao patrimônio público ou a terceiros.

**§ 2º.** É proibido lançar na rede coletora de esgoto 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 DESO 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 análise das suas características físico-químicas e bacteriológicas. Por tais serviços será cobrado o valor constante na Tabela de Serviços da DESO.

**§ 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.

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**Art. 87.** A DESO 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.

**§ 1º.** Ficam enquadrados no que dispõe este artigo os despejos de natureza hospitalar, industrial ou outros cuja composição necessite de tratamento prévio, conforme legislação vigente.

**§ 2º.** Nesse caso, o tratamento prévio é obrigatório e será feito às expensas do Usuário, devendo obedecer às normas técnicas da DESO, da ABNT e a legislação ambiental vigente.

### **CAPÍTULO XIV DOS HIDRÔMETROS E DOS LIMITADORES DE CONSUMO**

**Art. 88.** A DESO controlará o consumo de água utilizando-se do hidrômetro e, em casos especiais, por meio de controladores de vazão.

**§ 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 DESO.

**Art. 89.** A DESO é obrigada a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória ocasionada pelo Usuário, limitado a um período máximo de 30 (trinta) dias decorridos a partir da data do respectivo pedido da ligação.

**§ 1º.** Decorrido este prazo e permanecendo a impossibilidade de instalação do hidrômetro, será cobrada visita técnica prevista na Tabela de Serviços.

**§ 2º.** Quando se tratar de condomínios com medição individualizada, a instalação e manutenção dos hidrômetros será de responsabilidade dos Usuários.

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**Art. 90.** Os hidrômetros, os controladores de vazão e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais da DESO.

**§ 1º.** Os hidrômetros e controladores de vazão instalados nas ligações prediais são de propriedade da DESO, exceto aqueles instalados em unidades consumidoras de condomínios com medição individualizada, cedendo a DESO o direito de uso e guarda aos Usuários.

**§ 2º.** Os aparelhos referidos neste artigo e de responsabilidade da DESO são aqueles instalados a jusante do ramal predial de água, devendo ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pela DESO.

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

**§ 4º.** Somente a DESO ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou controlador de vazão de sua responsabilidade, bem como indicar novos locais de instalação.

**§ 5º.** Quando da execução do serviço de substituição do hidrômetro, a DESO comunicará ao Usuário, por meio de correspondência específica, as informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

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

**§ 7º.** A substituição do hidrômetro decorrente da violação de seus mecanismos será executada pela DESO, com ônus para o Usuário, cabendo neste caso a aplicação das penalidades previstas.

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

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

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

**Art. 91.** Os lacres instalados pela DESO nos hidrômetros de sua responsabilidade, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto da mesma, e deverão ter numeração específica, constante do cadastro de Usuários, atualizada a cada alteração documentada pela DESO.

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

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

**Art. 92.** O Usuário assegurará ao representante ou preposto da DESO o livre acesso ao ramal predial de água.

**Parágrafo Único** - É vedada a execução de qualquer tipo de instalação ou construção que venha a dificultar o acesso ao cavalete ou à caixa de proteção do hidrômetro.

**Art. 93.** A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica vigente (INMETRO).

**Art. 94.** O Usuário poderá solicitar aferições dos instrumentos de medição por parte da DESO. Quando o resultado não constatar erro nos instrumentos de medição, o serviço de aferição será cobrado ao Usuário.

**§ 1º.** A DESO 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 o seu possível acompanhamento.

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**§ 2º.** A DESO 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.

**§ 3º.** Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, devem ser observados os seguintes procedimentos:

I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: se a ocorrência for informada pelo Usuário ou detectada pela DESO antes da data prevista para o vencimento da fatura, esta deverá proceder ao devido ajuste nas leituras e emitir nova fatura; se verificada somente após a data prevista para o vencimento, a DESO deverá emitir fatura considerando o volume proporcional ao número de dias do intervalo de faturamento realizado ficando o saldo de volume para a fatura seguinte;

II - faturamento a maior: a devolução deverá ser efetuada por meio de compensação na fatura subsequente ou por opção do usuário, em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior.

**§ 4º.** Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente (INMETRO).

**§ 5º.** Verificando-se na aferição erro superior ao estabelecido em desfavor do Usuário, poderá ser feita a correção da fatura questionada pela média de consumo dos últimos 6 (seis) meses, excluindo-se o mês da reclamação.

**§ 6º.** Os efeitos da aferição não retroagem aos períodos de faturamento anteriores, prevalecendo apenas para o mês cujo consumo foi questionado.

**Art. 95.** É obrigatória a instalação de um hidrômetro totalizador no ramal predial que atenda a um conjunto de unidades consumidoras com medição individualizada para fins de rateio da diferença verificada entre a leitura do hidrômetro totalizador e a soma das leituras dos hidrômetros de cada uma das unidades consumidoras medidas individualmente.

**Art. 96.** O Usuário será responsável pela guarda do hidrômetro instalado pela DESO, sendo reservado à mesma o direito de cobrar deste todas as despesas decorrentes de furto ou avaria do hidrômetro de sua responsabilidade, mediante notificação de irregularidade e direito de defesa nos termos do presente Manual de Serviços.

**CAPÍTULO XV**  
**DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO DOS USUÁRIOS**

**Art. 97.** A DESO classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida, prevista neste Manual de Serviços, podendo utilizar esta classificação para fins de remuneração dos serviços.

**Art. 98.** A fim de permitir a correta classificação da unidade usuária, caberá ao interessado informar a DESO a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o Usuário, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

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

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

**Art. 99.** A DESO deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, as seguintes informações:

I - identificação do Usuário:

a) nome completo;

b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade ou de outro documento de identificação;

c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF;

II - matrícula da unidade usuária;



## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

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

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

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

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

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

VIII - numeração dos lacres instalados e sua respectiva atualização.

**Art. 100.** Quando um imóvel for abastecido por um único ramal predial de água e tiver uma ou mais unidades consumidoras, cada uma delas deve ser considerada, para efeito de cadastro, como sendo uma unidade consumidora e classificada de acordo com a sua categoria.

**Art. 101.** Todos os casos de alteração da categoria do imóvel ou do seu número de unidades usuárias, bem como aqueles decorrentes de demolição do imóvel, devem ser imediatamente comunicados à DESO para atualização do cadastro de Usuários.

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

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

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

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**Art. 102.** Para fins de remuneração dos serviços prestados pela DESO, 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 ou de prestação de serviços;

III - industrial: ligação utilizada para fins industriais;

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

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

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

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

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

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

**§ 3º.** Ficam incluídas na categoria comercial as prestadoras de serviços, associações esportivas, recreativas, sociais, estabelecimentos hospitalares, de educação, órgãos de comunicação, sindicatos e congêneres, bem como qualquer outra unidade usuária que não se enquadre nas demais categorias.

**§ 4º.** Desde que seja financeira e economicamente viável, a DESO, 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.

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**Art. 103.** Todo imóvel em construção é classificado provisoriamente na categoria industrial, sendo modificada a sua categoria após a emissão do “Habite-se” pela Prefeitura Municipal, com a devida comunicação do Usuário a DESO.

### **CAPÍTULO XVI**

#### **DA DETERMINAÇÃO DOS VOLUMES CONSUMIDOS E ESGOTADOS**

**Art. 104.** O volume que determina o consumo mínimo por unidade consumidora e por categoria de ocupação do imóvel deve ser fixado pelo Estrutura Tarifária vigente da DESO.

**Art. 105.** As novas ligações de água deverão ser obrigatoriamente hidrometradas.

**Art. 106.** Para as ligações hidrometradas, o volume consumido será apurado pela diferença entre a leitura atual e a imediatamente anterior.

**§ 1º.** Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume consumido será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 6 (seis) meses com valores corretamente medidos.

**§ 2º.** O procedimento do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo a DESO comunicar este fato ao Usuário, por escrito, nos casos de necessidade de providências para desimpedimento do acesso ao hidrômetro.

**§ 3º.** Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderão ser adotados os seguintes procedimentos:

I - o primeiro ciclo de faturamento ou fração deste projetado para os 30 (trinta) dias posteriores à instalação do novo hidrômetro; ou

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

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

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

I – se a diferença entre o volume real apurado após a leitura do hidrômetro e o volume faturado durante o período de impossibilidade de leitura for positiva, a DESO cobrará normalmente o valor apurado;

II – se a diferença relatada no inciso I for negativa, a DESO compensará o devido crédito em volume na fatura subsequente.

**Art. 107.** A DESO efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades.

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

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

**§ 3º.** A DESO 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. 108.** Para fins de faturamento, o volume de esgoto deve ser avaliado com base no volume de água fornecido pela DESO e, no caso de Usuários que possuam sistema de abastecimento de água que não seja para consumo humano, pela medição do volume produzido ou pelo consumo estimado.

**Parágrafo Único** – No caso de utilização de água como insumo em processos produtivos, a estimativa do volume de esgoto será objeto de análise específica da DESO.

### **CAPÍTULO XVII DAS TARIFAS, REAJUSTES E REVISÕES TARIFÁRIAS**

**Art. 109.** 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 DESO e

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

homologada pela AGRESE.

**Art. 110.** 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. 111.** Os valores das tarifas serão reajustados com periodicidade anual, obedecida a legislação e regulamentação superveniente, um ano após o último reajuste tarifário anual.

**Art. 112.** Havendo comprovada ocorrência de fato não previsto no contrato de concessão, que altere o equilíbrio econômico-financeiro da prestação de serviços, a DESO pode solicitar revisão tarifária extraordinária à AGRESE, nos termos do Art. 38, Inciso II da Lei nº 11.445/2007.

**Art. 113.** As revisões tarifárias atenderão ao disposto no art. 38 da Lei nº 11.445/2007.

**Art. 114.** As tarifas de esgoto correspondem a um percentual fixado sobre o valor das tarifas de água estabelecidas na estrutura tarifária da DESO.

**Art. 115.** É vedado a DESO conceder isenção ou dispensa de pagamentos das tarifas de água e esgoto de que trata este Manual de Serviços, inclusive a órgãos públicos federais, estaduais e municipais.

**Art. 116.** A seu exclusivo critério e mediante aprovação da Diretoria Executiva, a DESO pode firmar contratos de prestação de serviços com preços e condições especiais, desde que sejam financeira e economicamente viáveis para a DESO.

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

### **CAPÍTULO XVIII**

#### **DOS VALORES DOS SERVIÇOS E DA EMISSÃO DAS FATURAS**

**Art. 117.** No cálculo do valor da fatura, o consumo a ser faturado por unidade usuária não

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

pode ser inferior ao consumo mínimo estabelecido para a respectiva categoria da unidade consumidora, à exceção do caso de prédios comerciais que optarem pelo pagamento do consumo efetivo, conforme § 2º deste artigo.

**§ 1º.** Para efeito de faturamento, deve ser considerado o número total de unidades consumidoras existentes que compõem o imóvel, independentemente de estarem ou não ocupadas ou em uso.

**§ 2º.** Os proprietários de imóveis comerciais com mais de uma unidade consumidora podem optar pela forma de pagamento prevista no § 1º deste Artigo ou pelo consumo efetivo medido, devendo manifestar-se por escrito junto à DESO através de formulário específico, o qual terá caráter irrevogável.

**§ 3º.** Os imóveis comerciais cujos proprietários não se manifestarem com relação às formas de pagamento previstas no § 2º deste artigo terão suas faturas calculadas de acordo com o *caput*.

**Art. 118.** As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pela DESO e devidas pelo Usuário, fixadas as datas para pagamento, nos termos deste Manual de Serviços.

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

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

**Art. 119.** A cada ligação predial de água deve corresponder uma única fatura de prestação de serviços, independentemente do número de unidades consumidoras por ela atendida; ressalvados os casos previstos neste Manual de Serviços.

**Parágrafo Único** – Em condomínios com ligações individualizadas, a DESO apurará a diferença de consumo obtida entre a leitura no hidrômetro totalizador instalado no ramal predial e o somatório das leituras registradas nos hidrômetros individuais, informando, em documento específico entregue nos imóveis ou condomínios, o volume e o respectivo valor que deverá ser

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

rateado entre as unidades consumidoras.

**Art. 120.** Quando forem verificadas grandes discrepâncias no volume consumido em relação à média de consumo do Usuário, a DESO emitirá a fatura sem expressar o valor a ser cobrado e alertará o Usuário, nesta mesma fatura, sobre o excesso do volume medido, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

**Art. 121.** A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da unidade usuária.

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

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

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

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

**Art. 122.** A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - nome do Usuário;

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

III - endereço da unidade usuária;

IV - número do hidrômetro;

V - leituras anterior e atual do hidrômetro;

VI - data da leitura anterior e atual;

VII - data de emissão e de vencimento da fatura;

VIII - consumo de água do mês correspondente à fatura;

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

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

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

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

XII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XIII - multa e mora por atraso de pagamento, se for o caso;

XIV - os números dos telefones das Ouvidorias e os endereços eletrônicos da DESO e da AGRESE;

XV - indicação da existência de parcelamento pactuado com a DESO; e

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

**Art. 123.** Além das informações relacionadas neste Manual de Serviços, fica facultado à DESO incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

**Art. 124.** A DESO deverá oferecer 5 (cinco) datas de vencimento da fatura para escolha do Usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

**Art. 125.** As faturas não quitadas até a data do seu vencimento sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura e correção monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente, entre a data de vencimento da fatura e a data do seu efetivo pagamento.

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

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

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

**Art. 126.** 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 Manual de Serviços.

**Art. 127.** Os valores pagos em duplicidade pelos Usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de



## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

crédito.

**Parágrafo Único** - A DESO 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. 128.** Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que a DESO iniciou a operação no logradouro onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 24 (vinte e quatro) meses.

**§ 1º.** Nos casos descritos no caput deste artigo, o valor a ser cobrado será estimado em função do consumo médio presumido, com base nos atributos físicos do imóvel ou critérios estabelecidos em norma específica.

**§ 2º.** A DESO poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução do débito decorrente da situação descrita no caput deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressalvando-se quando o Usuário comprovar efetivamente o tempo em que é o responsável pela unidade usuária, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

**Art. 129.** A DESO poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

**Art. 130.** O volume que determina o consumo mínimo da unidade usuária e por categoria de ocupação do imóvel deve ser fixado pela estrutura tarifária vigente, publicada pela DESO após avaliação e homologação da AGRESE.

**Art. 131.** A prestação de serviços de qualquer natureza pela DESO, com exceção aos serviços de interesse da mesma, fica vedado ao Usuário com débito de valor resultante da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário.

**Art. 132.** A DESO, desde que requerido, cobrará dos Usuários os seguintes serviços:

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

I - ligação de unidade usuária;

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

III - religação de unidade usuária;

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

VI - outros serviços constantes em Tabela de Serviços elaborada pela DESO, devidamente homologada pela AGRESE.

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

**§ 2º.** A DESO deverá manter, por período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

**§ 3º.** A DESO proporá “Tabela de Serviços”, a ser homologada pela AGRESE, e a disponibilizará aos interessados, discriminando os serviços mencionados neste Manual de Serviços e outros que julgar necessários.

### **CAPÍTULO XIX**

#### **DA INTERRUPTÃO OU SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

**Art. 133.** O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I – interdição do imóvel por autoridade competente;

II - catástrofes, intempéries ou acidentes, tais como: enchentes, estiagens prolongadas, rompimentos de redes, interrupção do fornecimento de energia elétrica e etc;

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

**Art. 134.** O Usuário pode requerer, por motivo de mudança ou ausência prolongada, a suspensão do fornecimento de água, ficando a DESO obrigada a executá-la, quando fará também a leitura do hidrômetro para faturamento e emissão de fatura final.

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**Parágrafo Único** - Os custos para religação serão cobrados de acordo com a Tabela de Serviços da DESO.

**Art. 135.** A DESO, mediante aviso prévio ao Usuário, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário nos seguintes casos:

I - por inadimplemento do Usuário do pagamento das tarifas;

II - revenda ou abastecimento de água a terceiros pelo Usuário;

III - ligação clandestina ou religação à revelia;

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

V - cometimento de quaisquer das infrações relacionadas no Manual de Serviços.

**§ 1º.** Para os casos previstos no inciso I, o aviso prévio referido neste artigo deverá ser emitido com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**§ 2º.** É vedado a DESO efetuar a suspensão dos serviços por débitos vencidos não notificados.

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

**§ 4º.** Ao efetuar a suspensão do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto, a DESO deverá entregar avisos discriminando o motivo gerador da suspensão e, quando pertinente, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência.

**§ 5º.** Constatada que a suspensão do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto foi indevida, a DESO ficará obrigada a efetuar a religação em até 12 (doze) horas, sem ônus para o Usuário.

**Art. 136.** O Usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação de serviços por parte da DESO, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e ser executado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

**Art. 137.** O Usuário beneficiado com o parcelamento dos débitos poderá ter seus serviços

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

restabelecidos mediante o pagamento das despesas com a religação e prévia solicitação a DESO.

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

**Art. 138.** Os ramais prediais de água poderão ser suprimidos das redes públicas respectivas:

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

II - por ação da DESO nos seguintes casos:

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

b) destruição ou demolição do imóvel;

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

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

e) outros casos a critério da DESO, homologados pela AGRESE.

**§ 1º.** Nos casos de desligamento de ramais prediais de água onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada na DESO.

**§ 2º.** O término da relação contratual entre a DESO e o Usuário somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e de esgoto, observada a legislação pertinente.

**Art. 139.** As despesas com a suspensão e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta do Usuário atingido com a supressão do ramal predial.

**Art. 140.** A DESO pode interromper temporariamente os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para manutenção corretiva ou preventiva de redes, execução de ampliações de sistemas e demais serviços inerentes à sua atuação.

**§ 1º.** A DESO deve divulgar, com antecedência mínima de 24 horas, através dos meios de

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar sensivelmente o abastecimento de água.

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

**Art. 141.** A DESO não suspenderá a prestação normal dos serviços após as 12 (doze) horas das sextas-feiras ou de véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

**Art. 142.** O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pela DESO.

**Art. 143.** Cessado o motivo da suspensão e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, a DESO restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, contados a partir do pedido da religação pelo Usuário.

### **CAPÍTULO XX DOS OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS**

**Art. 144.** A DESO, desde que requerida, cobrará dos Usuários os seguintes serviços:

I - ligação de unidade usuária;

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

III - religação de unidade usuária;

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

VI - outros serviços constantes em Tabela elaborada pela DESO, devidamente homologada pela AGRESE.

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

**§ 2º.** A DESO deverá manter, por período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

§ 3º. A DESO proporá “Tabela de Serviços”, a ser homologada pela AGRESE, e a disponibilizará aos interessados, discriminando os serviços mencionados neste Manual de Serviços e outros que julgar necessários.

### **CAPÍTULO XXI DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS**

**Art. 145.** Constitui infração a prática pelo Usuário de quaisquer dos procedimentos listados na Tabela de Sanções da DESO homologada pela AGRESE.

**Art. 146.** Sem prejuízo da ação penal cabível, a ligação clandestina do serviço de água ou esgoto sujeitará o infrator ao pagamento de sanção, além das despesas decorrentes da imediata remoção da irregularidade.

**Art. 147.** Verificado pela DESO, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido o devido faturamento, esta adotará os seguintes procedimentos:

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

- a) identificação do Usuário;
- b) endereço da unidade usuária;
- c) matrícula da unidade usuária;
- d) categoria do imóvel;
- e) identificação e leitura do hidrômetro;
- f) selos e/ou lacres encontrados;
- g) descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- h) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou, na sua ausência, do Usuário presente e sua respectiva identificação, ou pelo menos uma testemunha; e
- i) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável da DESO.

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

II - uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” será entregue ao Usuário, que deve conter as informações que possibilitem ao mesmo ingressar com recurso devidamente protocolado na DESO;

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

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

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

VI – efetuar a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo o mesmo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial, na forma prevista no Manual de Serviços.

**Art. 148.** Nos casos referidos no artigo anterior, após a suspensão dos serviços, se houver religação à revelia da DESO será cobrada a religação, a sanção e o consumo apurado no período da fraude.

**Art. 149 –** Havendo comprovação de fraude no consumo de água ou no volume esgotado, além da sanção, deve ser cobrado o volume consumido ou esgotado no período, determinado através de estimativa.

**§ 1º.** Na impossibilidade de determinação do período em que se verificou a fraude, deve ser considerado o volume estimado dos 6 (seis) meses anteriores ao mês da constatação da infração.

**§ 2º.** Nos casos de reincidência da mesma infração, devidamente comprovados, as sanções serão cobradas em dobro.

**Art. 150.** É assegurado ao infrator o direito de recorrer a DESO, no prazo de 10 (dez) dias contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

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

# MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO

## CAPÍTULO XXII DAS DEFINIÇÕES

**Art. 151.** Para os fins deste Manual de Serviços, são adotadas as seguintes definições:

**I - 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;

**II - ABNT:** Associação Brasileira de Normas Técnicas;

**III - 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;

**IV - 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;

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

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

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

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

**IX - Água Tratada:** água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo humano, nos termos da regulamentação específica;

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

**XI - Cadastro Comercial:** conjunto de registros e informações técnicas, comerciais e cadastrais relativas aos imóveis, existentes em cada localidade, e destinado à sua identificação



## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

e classificação quanto à propriedade ou utilização para fins de faturamento e cobrança dos serviços prestados, bem como para planejamento e controle operacional dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

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

**XIII - Caixa de Ligação:** dispositivo que limita o ramal coletor interno e o ramal predial de esgoto, situado sempre na área externa o imóvel e/ou do condomínio, destinado a coleta, a inspeção e/ou a desobstrução do ramal predial de esgoto;

**XIV - Caixa de Proteção de Hidrômetro:** dispositivo para proteção do hidrômetro e do cavalete, conforme padrão da DESO;

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

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

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

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

**XIX - Colar de Tomada ou Peça de Derivação:** dispositivo aplicado à rede de distribuição para interligação do ramal predial de água;

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

**XXI - Coletor Predial:** tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação, sendo esta ligada à rede pública de coleta, sob responsabilidade da DESO;

**XXII - Consumo:** volume de água fornecido pela DESO e consumido pelo Usuário em determinado período de tempo;

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

**XXIV - Consumo Excedente:** consumo de água que exceder ao consumo mínimo;

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**XXV - Consumo Medido:** volume de água registrado através de hidrômetro;

**XXVI - Consumo Médio:** média de consumos medidos em determinado período pelo imóvel;

**XXVII - Consumo Mínimo:** menor volume de água atribuído a uma unidade usuária e considerado como base mínima para faturamento, definido pela DESO e a AGRESE;

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

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

**XXX - DESO:** titular responsável pela prestação de serviços públicos de água e de esgotamento sanitário;

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

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

**XXXIII - Despejos Domésticos:** efluentes líquidos originados do uso da água para atividades domésticas;

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

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

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

**XXXVII - Esgoto Doméstico ou Domiciliar:** efluente que provêm de residências, edifícios comerciais, instituições ou quaisquer edificações que contenham instalações de banheiros, lavanderias, cozinhas ou qualquer dispositivo de utilização da água para fins com característica de doméstico;

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

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

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

**XL - Fatura:** documento emitido pela DESO para cobrança pelos serviços prestados ao Usuário;

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

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

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

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

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

**XLVI - 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;

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

**XLVIII - Instalação Predial de Esgoto:** sistema de tubulações, conexões, aparelhos, equipamentos e dispositivos sanitários internos de um imóvel e instalado a partir da caixa de inspeção;

**XLIX - Interrupção do Fornecimento de Água:** suspensão momentânea do fornecimento de água ao imóvel nos casos previstos no Manual de Serviços;

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

**LI - Ligação Clandestina:** conexão de instalação predial à rede de distribuição de água ou coletora de esgoto executada sem autorização da DESO;

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

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

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

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

**LV - Ligação Suprimida:** ligação com serviço de água suspenso de forma definitiva, cessando a relação contratual DESO/Usuário;

**LVI - Limitador de Consumo:** dispositivo instalado no ramal predial, para limitar o consumo de água, de uso exclusivo da DESO nos casos previstos no Manual de Serviços;

**LVII - Localidade:** comunidade atendida pela DESO;

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

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

**LX - Multa:** sanção pecuniária aplicada pela DESO decorrente do inadimplemento do pagamento das faturas;

**LXI - Penalidade:** ação administrativa e/ou punição pecuniária aplicada aos infratores pela inobservância do previsto no Manual de Serviços e normas da DESO;

**LXII - Plano de Investimentos:** programação de investimentos da DESO nas infraestruturas e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, integrante do contrato de concessão, contrato de programa ou de outros compromissos assumidos pela DESO;

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

**LXIV - Plano Regional de Saneamento Básico – PRSB ou Plano de Saneamento:** plano que define os critérios e procedimentos necessários para a universalização dos serviços de saneamento básico nas microrregiões;

**LXV - Ramal Predial de Água:** conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e a interligação no hidrômetro totalizador no imóvel;

**LXVI - Ramal Predial de Esgoto:** conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e a interligação na caixa de ligação no imóvel;

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

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

ligações individualizadas;

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

**LXIX - Rede Condominial de Esgoto:** rede coletora de esgotos implantada nas áreas privativas de imóveis organizados em regime de condomínio;

**LXX - Rede Pública de Abastecimento de Água:** conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema de abastecimento de água da DESO;

**LXXI - Rede Pública de Esgotamento Sanitário:** conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento, sendo parte integrante do sistema de coleta de esgotos da DESO;

**LXXII - Registro:** peça destinada à redução e/ou interrupção do fluxo de água em tubulações;

**LXXIII - Religação:** procedimento efetuado pela DESO que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;

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

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

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

**LXXVII - Sistema Público de Abastecimento de Água (SAA):** conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

**LXXVIII - Sistema Público de Esgotamento Sanitário (SES):** conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

**LXXIX - Solicitação dos Serviços de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário:** processo que se efetiva quando o Usuário solicita da DESO a sua ligação de água e/ou esgotamento sanitário, aderindo às regras definidas na legislação específica e no Manual de Serviços, disponibilizados para o Usuário no ato da solicitação dos serviços;

**LXXX - Tarifa:** preço público definido através do valor unitário, expresso em unidades

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

monetárias por unidade de volume: R\$/m<sup>3</sup> (reais por metro cúbico), calculado por faixas de consumo e por categorias de uso, cobrado como remuneração pelos serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto prestados, nos termos homologados pela AGRESE;

**LXXX - Tarifa Mínima:** valor monetário referente ao consumo mínimo atribuído por categoria de uso, nos termos da Estrutura Tarifária da DESO;

**LXXXI - Tarifa Progressiva:** valor monetário atribuído por faixas de consumo definidas na Estrutura Tarifária da DESO;

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

**LXXXIV - Unidade Usuária:** imóvel ou conjunto de imóveis atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

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

**LXXXVI - Vazamento Oculto ou não Visível:** vazamento de difícil percepção;

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

# MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO

## CAPÍTULO XXIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 152.** O Usuário somente pode utilizar a água fornecida pela DESO para uso próprio, não lhe sendo permitido desperdiçá-la, deixá-la contaminar-se, fornecer para fins de revenda ao público, nem consentir na sua retirada do imóvel, mesmo a título gratuito, salvo em caso de incêndio.

**Art. 153.** Os Usuários que necessitarem de água com características diferentes dos padrões de qualidade adotados pela DESO podem, às suas expensas, ajustá-la às condições específicas de seu interesse, mediante tratamento em instalações próprias, não cabendo à DESO qualquer responsabilidade quanto ao procedimento e aos seus resultados.

**Art. 155.** A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pela DESO 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. 155.** Os Usuários poderão receber ação fiscalizadora da DESO no sentido de se verificar a obediência do prescrito neste Manual de Serviços.

**Art. 156.** Os serviços, tais como religações, vistorias e outros, devem ser remunerados mediante pagamento, conforme Tabela de Serviços da DESO.

**Art. 157.** Sem prejuízo da ação penal cabível, a ligação clandestina do serviço de água ou esgoto sujeitará o infrator ao pagamento da sanção prevista no Item VIII, Anexo Único – Tabela de Sanções deste Manual de Serviços, além das despesas decorrentes da imediata remoção da irregularidade.

**Art. 158.** Para conhecimento ou consulta, os Usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares deste Manual de

## **MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO**

Serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

**Art. 159.** Prazos menores, se previstos nos respectivos contratos de concessão e de programa, prevalecem sobre os estabelecidos neste Manual de Serviços.

**Art. 160.** Os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação deste Manual de Serviços devem ser resolvidos pela DESO, segundo os costumes, analogia e os princípios gerais de Direito.

**Art. 161.** Este Manual de Serviços, entra em vigor na data da aprovação da Diretoria Executiva da DESO, ficando o mesmo disponível, em sua integralidade, no endereço eletrônico da DESO.

**Art. 162.** A Diretoria Executiva deverá, no prazo de 12 (doze) meses após a aprovação deste Manual de Serviços, promover as adaptações necessárias ao cumprimento do mesmo.

**Art. 163.** Revogam-se as disposições em contrário.



# MANUAL DE SERVIÇOS DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO

## ANEXO ÚNICO

### TABELA DE SANÇÕES

ITEM	INFRAÇÕES	*SANÇÕES
I	O desperdício de água em toda e qualquer ligação nas situações de emergência, calamidade pública ou racionamento de água;	05
II	A violação dos lacres do hidrômetro ou dos dispositivos utilizados para interrupção do fornecimento de água;	10
III	O despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgoto;	05
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 DESO ou Compra ilegal de água;	30
VI	Religação indevida do ramal predial;	20
VII	A interligação à revelia da DESO e/ou a danificação das tubulações, equipamentos ou instalações componentes do sistema público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;	30
VIII	A ligação clandestina à rede, aos ramais prediais de água e esgoto dos Sistemas da DESO;	20
IX	A interligação de instalações prediais internas de água entre prédios distintos ou entre dependências ou divisões de um mesmo prédio que possuam ligações distintas;	10
X	A prestação de informações falsas à DESO e/ou não atualização dos dados cadastrais do imóvel, e não comunicação de mudança de titularidade do imóvel;	05
XI	Retirada indevida do hidrômetro ou do controlador de vazão;	10
XII	Inversão da posição do hidrômetro;	10
XIII	Violação ou danificação parcial ou total do hidrômetro ou desaparecimento do mesmo;	10
XIV	Impedimento do acesso do empregado da DESO ou agente por ele autorizado ao ramal predial de água ou esgoto;	10
XV	Ligação de redes de água ou esgotos sanitário de loteamento, vila ou aglomerados de edificações sem a prévia aprovação da DESO;	05
XVI	Alteração do projeto de água ou esgoto, em execução, sem a prévia autorização da DESO;	30
XVII	Fornecimento de água a terceiros através de extensão das instalações prediais para abastecer economias localizadas em lotes distintos;	10
XVIII	O emprego de qualquer dispositivo ou intervenção do Usuário no ramal predial de água;	20
XIX	A utilização de água para consumo humano, oriunda de fontes não autorizadas pelo poder público.	30
(*) Quantidade a ser multiplicada pelo valor da Tarifa Mínima da respectiva Categoria (Residencial, Comercial, Industrial, Pública e Rural).		