

Manual de Ouvidoria

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESTADO DE ALAGOAS

SANEAMENTO

11 DE OUTUBRO/2023

Maceió - AL



Manual de Ouvidoria

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE ALAGOAS

Manual desenvolvido por:

Gerência de Regulação em Saneamento – GRS

Colaborador Responsável:

Raíssa Silva Lima Mota (GRS)

Revisão:

Taís Pereira da Luz (GRS)



Índice

Apresentação.....	4
1. ORIENTAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO	6
1.1 Modelo base de Fatura de água.....	7
1.2 Informações necessárias para o Registro de Reclamações	10
2. DEFINIÇÕES E INFORMAÇÕES.....	11
3. INDICADORES E PRAZOS DE ATENDIMENTO.....	21
3.1 Prazos estabelecidos pela Resolução Arsal n º 137/2014.....	21
3.2 Prazos estabelecidos em Contrato.....	26
3.2.1 Bloco A.....	26
3.2.2 Bloco B e C	27
4. PERGUNTAS FREQUENTES.....	28
5. DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS	30
5.1 Direitos	30
5.2 Deveres.....	31
6. PRAZOS E FLUXO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	32
7. DISTRIBUIÇÃO DOS MUNICÍPIOS.....	33
7.1 Mapeamento das Concessionárias de Alagoas.....	33
7.2 Áreas dos municípios operadas pelas Concessionárias do bloco B e C	34
7.3 Mapeamento dos municípios sem bloco regulados pela Arsal.....	35
7.4 Mapeamento dos municípios sem bloco não regulados pela Arsal	36

Apresentação

Manual de Ouvidoria

A presente revisão considerou a necessidade de atualizar informações que possam subsidiar, a Ouvidoria desta Agência Reguladora, no atendimento das reclamações, solicitações e dúvidas dos usuários dos serviços de Abastecimento de água e Esgotamento Sanitário, prestado pelas Concessionárias e Permissionárias presentes no estado de Alagoas.

***“Criada em 20 de setembro de 2001, por meio da Lei de nº 6267/01, a Aarsal (Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas) está cada dia mais próxima do cidadão, sendo uma ponte entre usuários, concessionárias e permissionários dos serviços públicos delegados.*”**

Os itens que compõem este documento estão em conformidade com as Normas Gerais de Fornecimento de Abastecimento de água e Esgotamento Sanitário, que estabelecem padrões, prazos, procedimentos técnicos e requisitos básicos que a Concessionária deve adotar para garantir a qualidade do produto e do serviço, além da segurança e continuidade do fornecimento de água.

Atualmente, a Aarsal regula e fiscaliza os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 86 municípios de Alagoas, por meio de convênios de cooperação, contratos de programa ou contratos de concessão (parcerias público-privadas).

A Casal figura como produtora de água nos contratos de concessão enquanto as concessionárias são responsáveis pela distribuição de água, gestão comercial e integralmente pelos sistemas de esgotamento sanitário. Há municípios que não fazem parte das concessões e a Casal segue responsável integralmente pelos sistemas de água e esgoto. Existem ainda outros municípios em que os serviços são prestados diretamente

pelo município (secretaria ou departamento) ou indiretamente (SAAEs) e ainda não são regulados pela Arsal.

Dentre as atividades desenvolvidas pela agência estão as visitas de campo e escritório com o objetivo de analisar a operação dos sistemas, gestão comercial dos usuários, acompanhar obras e serviços, avaliar os indicadores de qualidade dos serviços, atender os chamados de ouvidoria ou denúncias e observar o cumprimento das obrigações contratuais para a provisão dos serviços. Trata-se de um trabalho técnico profundo voltado a garantir os princípios da prestação adequada dos serviços, conforme apresentado pelo novo marco legal do saneamento básico (Lei Federal 14.026/2020). Além disso, destaca-se a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, a qual estabelece as orientações abrangentes para o saneamento básico em nível nacional, bem como o Regulamento dos Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas, aprovado por meio da Resolução Arsal nº 137/2014. Essas diretrizes têm como propósito garantir que tanto os profissionais envolvidos quanto os usuários tenham pleno conhecimento das regras em vigor. Tal entendimento é fundamental para assegurar a execução competente dos trabalhos técnicos e o fornecimento adequado dos serviços relacionados às prestadoras.

A missão é cumprir fielmente com o papel da regulação em equilibrar o benefício social com a autossuficiência econômico-financeira dos prestadores de serviços que são regulados, assumindo um importante papel para universalização dos serviços, qualidade de vida da população e garantia dos direitos humanos.

1. ORIENTAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO

Com o objetivo de facilitar o andamento de processos de demandas relacionadas aos serviços de tratamento e distribuição de água e de coleta e tratamento de esgoto, apresenta-se a seguir orientações sobre as informações mínimas a serem registradas.



1.1 Modelo base de Fatura de água

Logo da Prestadora de Serviços		Nome da Prestadora de Serviços Endereço 00, Referência, Bairro - Cidade - ESTADO CEP: 00000-000 - CNPJ: 00.000.000/0001-00	
01	02	03	04
CDC - CÓDIGO DO CLIENTE	REFERÊNCIA	DATA VENCIMENTO	VALOR A PAGAR - R\$
05 NOME			
ENDEREÇO			
06	07		TIPO DE CONSUMO FATURADO
TIPO DE FATURAMENTO	CATEGORIAS / ECONOMIAS		
08	09	CÓDIGO DA FATURA	
CRONÔMETRO	IDENTIFICAÇÃO		
10 DÉBITOS EXISTENTES			
HISTÓRICO DE CONSUMO			
11	06/2017 09	07/2017 09	08/2017 09
	09/2017 09	10/2017 10	11/2017 10
	MÉDIA 10		
12	13		
DATA EMISSÃO 31/11/2017	LEITURA NORMAL		
DATA LEITURA 15/10/2017	LEITURA ATUAL: 780		
PREV/PRÓX LEITURA 14/11/2017	LEITURA ATUAL: 770		
DIAS DE CONSUMO 31	CONSUMO MEDIDO: 010		
DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS			
14	TARIFA DE ESGOTO RES		
TARIFA ÁGUA RES 44,80	JUROS - /		
JUROS - R. 07 / 2014,47	MULTA - /		
MULTA - R. 07 / 20141,83			
VALOR TOTAL		R\$	
15			
PARÂMETROS	PARÂMETROS REALIZADOS	AMOSTRAS QUE ATENDEM A LEGISLAÇÃO	TURBIDEZ - MÉDIA MENSAL (NT)
TURBIDEZ			
CLORO RESIDUAL LIVRE			TURBIDEZ-VALOR MÁXIMO ENCONTRADO (NT)
COLIFORMES TOTAIS			
CONTAGEM BACTÉRIAS HETEROTRÓFICAS			CLORO RESIDUAL LIVRE MÉDIA MENSAL (mg/L)
pH			
COR APARENTE			
ESCHERICHIA COLI			CLORO RESIDUAL LIVRE VALOR MÍNIMO ENCONTRADO (mg/L)
FLUORETO			
CDC - CÓDIGO DO CLIENTE		VALOR A PAGAR - R\$	
REFERÊNCIA		DATA VENCIMENTO	
AUTENTICAÇÃO MECÂNICA NO VERSO			

- 01 Código do Cliente ou Matrícula
- 02 Referência
- 03 Data de Vencimento
- 04 Valor a pagar (R\$)
- 05 Nome do titular
- 06 Tipo de Faturamento
- 07 Categorias/Economias
- 08 Cronômetro
- 09 Identificação
- 10 Débitos existentes
- 11 Histórico de Consumo
- 12 Data de emissão
- 13 Leitura Normal
- 14 Detalhamento dos serviços
- 15 Parâmetros

16

 **Lave a caixa d'água a cada seis meses e a mantenha sempre tampada.**
 Você poderá obter mais informações ou solicitar a entrega do Relatório Anual de Qualidade da Água no site: [SITE DA CONCESSIONÁRIA/PERMISSIONÁRIA](#)

Em caso de dúvida no consumo, verifique os números existentes no visor de seu hidrômetro anotando os mesmos no quadro abaixo e procure o Atendimento o mais rápido possível.

 m³ **← LEITURA - m³** Data ____/____/____

--	--	--	--	--	--

17

ESTRUTURA TARIFÁRIA DA REGIÃO

O que é

A estrutura tarifária é uma tabela que indica como e quanto você será cobrado(a), dependendo do tipo de serviço oferecido e consumo. Cada município pode ter uma estrutura tarifária diferente, definida em contrato. Certifique-se que esteja consultando a tarifa da sua cidade.

Acesse o link abaixo, para consultar a estrutura tarifária da sua cidade:

[ENDEREÇO ELETRÔNICO PARA CONSULTA DA INFORMAÇÃO](#) **18**

19

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE
TELEFONE PARA CONTATO

Ouvidoria [TELEFONE PARA CONTATO](#) | Para Deficientes Auditivos [TELEFONE PARA CONTATO](#)

 **WhatsApp**  **Minha BRK**  **E-MAIL**  **SITE**

LOJAS DE ATENDIMENTO: Consulte a [minhabrk.com.br](#) para encontrar o endereço mais próximo de você.

20

Ouvidoria da ARSAL - Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de Alagoas
 0800 284-0425 - Ligação gratuita de telefones fixos
[www.arsal.al.gov.br](#)

 **ARSAL**
 AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE ALAGOAS

- 16** Informações adicionais
- 17** Estrutura tarifária
- 18** Endereço eletrônico
- 19** Telefone para contato
- 20** Contato da Agência Reguladora

O primeiro dado apresentado é o Código do Cliente (CDC) para as faturas da BRK, ou matrícula para as outras concessionárias. É um número de identificação único e cada imóvel possui o seu, sendo uma informação necessária sempre que o consumidor precisar entrar em contato com a concessionária. A partir desse código, é possível fazer a solicitação de serviços e até mesmo a negociação de faturas.

Na linha superior da conta, geralmente estão também destacadas informações relativas ao mês de referência, o valor a ser pago e data de vencimento da fatura. Apresentam ainda os serviços oferecidos pela concessionária, identificação do hidrômetro, débitos existentes, histórico de consumo dos últimos seis meses, tarifas de água e esgoto (que podem variar de acordo com o porte e localização do imóvel), data de emissão e da leitura da fatura, dias de consumo e consumo medido.

Com a fatura em mãos, os usuários têm diversas informações importantes em relação ao uso da água, como a possibilidade de acompanhar a média de consumo, identificando facilmente alterações atípicas que podem ser causadas, por exemplo, por um vazamento dentro do imóvel.

Para atestar a qualidade dos serviços prestados, mensalmente, também constam nas faturas as características físicas e químicas da água distribuída na região. São apresentados, em um breve relatório, todos os parâmetros de qualidade, com os números de análises realizadas e amostras que comprovam que estão de acordo com os padrões exigidos pela legislação.

Além de garantir o acesso simplificado a todas as informações de consumo as faturas devem disponibilizar os canais de atendimento ao cliente, como *WhatsApp*, telefone, *e-mail*, *site* e o contato da Agência Reguladora.

1.2 Informações necessárias para o Registro de Manifestações

Quando a Ouvidoria receber alguma manifestação relacionada aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário devem solicitar os seguintes dados:

- a. Código do usuário ou número de matrícula;
- b. Segmento a que pertence a unidade consumidora, categoria (residencial, comercial, industrial, público);
- c. Dados da unidade consumidora;
- d. Dados do usuário (nome, endereço, telefone, e-mail, etc).

OBS:

1. Para usuários dos segmentos comercial, e/ou industrial, anotar o cargo do solicitante;
2. Para usuários do segmento residencial e/ou comercial, registrar se o mesmo é o titular da fatura e/ou função.

- e. Descrição completa do problema objeto da manifestação.

OBS:

Em caso de reclamação, orientar ao usuário a antes de registrar a reclamação na Agência, procurar a concessionária, alertando sobre a necessidade e importância de anotar o número do protocolo e a data em que ocorreu o contato.

- f. Número do protocolo da solicitação/reclamação feita à Concessionária;
- g. Data em que foi feita a solicitação/reclamação à Concessionária;
- h. Número do telefone que originou a solicitação;
- i. Anotar a resposta da Concessionária;
- j. Averiguar se técnicos da Concessionária já estiveram no local;
- **Registrar informações fornecidas pelos técnicos da Concessionária.**
- k. Se a reclamação for referente à FATURA, CONTRATO, irregularidades, ou outro motivo que gerou algum documento, solicitar do usuário envio de cópias de todos os documentos relacionados à solicitação.

2. DEFINIÇÕES E INFORMAÇÕES

A seguir, definições e/ou informações para melhor entendimento sobre os questionamentos que possam ocorrer.

1. Alta de consumo	Art. 6. Consumo mensal de unidade usuária, cujo volume medido ultrapassa de 30% (trinta por cento), no mínimo, a média dos últimos 180 (cento e oitenta) dias efetivamente medidos. (Resolução Aarsal nº 137/2014).
2. Categoria	Art. 8. As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias, conforme critérios estabelecidos por regulamento da ARSAL: I – Residencial: ligação usada somente em moradias; II – Comercial: ligação na qual a atividade exercida estiver incluída na classificação de comércio e serviços estabelecida pelo Instituto de Geografia e Estatística (IBGE); III - Industrial: ligação na qual a atividade exercida estiver incluída na classificação de indústria estabelecida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE); IV – Pública: ligação usada por órgãos dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário, e Autarquias e Fundações vinculadas aos poderes públicos. (Resolução Aarsal nº 137/2014).
	Além das categorias citadas pela Resolução 137/2014, de acordo com o Anexo V do Edital do Contrato de Concessão do Bloco A e o Anexo VII do

	Contrato de Concessão dos blocos B e C, são também consideradas as categorias: I - Tarifa Social; II - Água Bruta; III - Carro Pipa e; IV - Filantrópica.
--	--

3. Ciclo de faturamento	Art. 6. Período entre uma leitura e outra do medidor, correspondente ao faturamento de determinada unidade usuária. (Resolução Aarsal nº 137/2014). Art. 66. O prestador de serviços deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 28 (vinte e oito) e máximo de 31 (trinta e um) dias, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, que devem ser informadas antes do evento a Aarsal. (Resolução Aarsal nº 137/2014).
--------------------------------	--

4. Cobrança de outros serviços	Art. 75. O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços: I- Inspeção de unidade usuária; II- Aferição do medidor, exceto nos casos previstos no artigo 63, parágrafo 1º; III - Religação de unidade usuária normal e de urgência; IV- Emissão de segunda via de fatura a pedido do usuário, exceto se por meio da internet ou caso o prestador não tenha efetuado a entrega da fatura regular; V- Desobstrução de instalações prediais;
---------------------------------------	---

	VI- Outros serviços disponibilizados pelo prestador, devidamente aprovados pela Arsal. §1º Não será cobrada a primeira inspeção realizada para pedido de ligação de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário. (Resolução Arsal nº 137/2014).
	De acordo com o Anexo VII – Serviços Complementares do Bloco A e o Anexo VII - Estrutura Tarifária E Serviços Complementares da Concessão dos Blocos B e C, existem ainda os seguintes serviços: • Aferição de hidrômetro – vazão de 5 m³/h a 20 m³/h; • Aferição de hidrômetro novo (entregue na CASAL); • Alteração de nome; • Análise bacteriológica – ÁGUA e Esgoto; • Análise físico-química; • Cauçionamento de ligação provisória: Parques e Circos; • Extrato de débito; • Entrega de conta em endereço alternativo; • Implantação de referência de nível (RN); • Ligação rural; • Religação; • Remanejamento da ligação (solicitação do cliente); • Vistoria; • 2º via de conta; • Destamponamento da ligação de esgoto.

5. Consumo mínimo	Art. 6. Volume mínimo para água expresso em m³ (metro cúbico), que determina para cada categoria de uso, o valor da conta mínima a ser faturada por mês, por ligação ou economia, nos termos de definição da Aarsal. (Resolução Aarsal nº12/2022).
6. Corte de fornecimento	Art. 6. Suspensão do serviço de abastecimento de água pelo prestador de serviços, por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio. Não ocorre a retirada do hidrômetro e nem a interrupção do faturamento. (Resolução Aarsal nº 137/2014).
7. Economia	Art. 6. É o imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias. (Resolução Aarsal nº 137/2014).
8. Fonte alternativa de abastecimento de água	Art. 6. Fonte de suprimento de água não proveniente do sistema público de abastecimento, a exemplo do Caminhão-pipa. (Resolução Aarsal nº 137/2014).
9. Instalação predial	Art. 6. Água: Conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados depois do ponto de entrega de água, na área interna da edificação e empregados

	para a distribuição de água na unidade usuária. (Resolução Aarsal nº 137/2014).
	Art 6. Esgoto: Conjunto de tubulações, equipamentos, peças, inclusive caixa de inspeção, e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, na divisa do terreno com o passeio público, empregados na coleta de esgotos, sob-responsabilidade de uso e manutenção do usuário. (Resolução Aarsal nº 137/2014).

10. Interrupção do fornecimento	Art. 91. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos casos de: - I – Manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, pelo usuário; - II – Situação de emergência que ofereça risco iminente à segurança de pessoas e bens; - III – Solicitação do usuário; - IV – Necessidade de efetuar reparos, modificações melhorias de qualquer natureza nos sistemas; - V – Utilização de fonte alternativa de abastecimento de água, em localidades onde está disponibilizada a rede de abastecimento de água do prestador. (Resolução Aarsal nº 137/2014).
	Art. 92. O prestador de serviços, mediante aviso prévio ao usuário, poderá interromper a prestação dos serviços de abastecimento de água, nos casos de: - I – por inadimplência do usuário do pagamento das tarifas; - II – Quando o usuário violar a instalação ou dificultar o acesso ao medidor, em

	desrespeito ao disposto nos artigos 60 e 62; III – quando não for solicitada a ligação definitiva depois de concluída a obra atendida por ligação temporária, ou superado o prazo previsto no artigo 30, parágrafo 1º, sem que haja pedido de prorrogação. (Resolução Aarsal nº 137/2014).
--	--

11. Impedimento de leitura	Art.67. Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em medidor, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.
	§1º Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no medidor ou impedimento de acesso ao mesmo, à apuração do volume consumido observará, na ordem, os seguintes critérios: I - Média aritmética dos consumos faturados nos últimos 180 (cento e oitenta) dias com medição normal; II - Caso ocorra impedimento de leitura para apuração do volume consumido em período superior a 180 (cento e oitenta) dias a média a ser utilizada será a última conhecida; III - Volume equivalente ao consumo mínimo. (Resolução Aarsal nº 137/2014).

12. Ligação	Art. 6. É a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto as instalações da unidade
--------------------	--

	usuária (Inciso XXXIII do art. 6 da Resolução Arsal nº 137/2014).
--	---

13. Localização das sedes das prestadoras de serviço	ÁGUAS DO SERTÃO: Av. Dom Antônio Brandão, 203. Sala 201/202. Farol - Empresarial 203 Offices. Maceió/AL CEP: 57.051-190 0800 000 2122 BRK AMBIENTAL: Av. Fernandes Lima, 651. Sala 101. Farol. Maceió/AL CEP: 57057-450 0800 771 0001 atendimento.sac@brkambiental.com.br CASAL: Rua Barão de Atalaia, 200. Centro. Maceió, Alagoas CEP: 57020-510 0800 082 0195 callcenter@casal.al.gov.br IGUÁ: Rua Antônio Estevão da Silva, 274. Arapiraca/AL CEP: 57307-600 (82) 3529-8200
--	--

	SANAMA: Rua Vereador José Raimundo dos Santos, 65 – Loteamento Antares. Benedito Bentes II. Maceió - AL CEP: 57084-440 (82) 3436-6646 VERDE ALAGOAS: Av. Dr. Antônio Arecipo, 622, Centro. União dos Palmares/AL CEP: 57.800-000 0800 941 0195
14. Medidor	Art. 6º Para os fins e efeitos deste regulamento, são adotadas as seguintes definições: XXXII - Lacre: dispositivo de segurança destinado a preservar a integridade e inviolabilidade de medidores e da ligação de água em face de atos que possam prejudicar a medição e o sistema de abastecimento de água; XXXVII - 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 (Resolução Aarsal nº 137/2014). Art. 64. O usuário será responsável pela guarda do medidor (Resolução Aarsal nº 137/2014).

15. Reajuste tarifário	É calculado anualmente e corresponde à correção das tarifas
-------------------------------	---

	pela inflação observada sobre os custos de energia, preço da água tratada, mão de obra, construção e produtos químicos dos prestadores de serviços. Conforme cláusula 27.1 do Contrato de Concessão do Bloco A e cláusula 26.1 do Contrato de Concessão dos Blocos B e C, nos municípios regulados presentes nos blocos regionalizados de saneamento e aqueles operados pela Casal, a atualização tarifária contará a partir da data da apresentação da Proposta Comercial na Licitação, na data base de 8 de dezembro.
--	--

16. Religação e Restabelecimento	Art.100. Os procedimentos de religação e restabelecimento são caracterizados pela retomada dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pelo prestador de serviços. (Resolução Arsal nº12/2022).
---	--

17. Supressão de ligação	Art. 6. É a interrupção dos serviços, por meio da intervenção no ramal (parcial ou total) e com a retirada do hidrômetro. No caso da Supressão parcial, ocorre a retirada parcial do ramal predial externo. No caso da Supressão total, ocorre a retirada total do ramal predial externo e também a inativação da ligação no cadastro comercial. (Resolução Arsal nº12/2022).
---------------------------------	---

18. Tarifa Social	Art.2. Para os fins e efeitos deste regulamento, são adotadas as seguintes definições: (...) XIX- Tarifa Social: preço do metro cúbico (m³) de água e/ou esgotamento sanitário, referente a cobrança dos serviços prestados pelas Concessionárias às pessoas de baixa renda, classificadas na categoria residencial, de acordo com critérios definidos pela Aarsal (Resolução Aarsal nº12/2022). Art.3. Fará jus ao benefício de que trata este artigo o usuário que atender aos requisitos abaixo discriminados: I- possuir renda familiar percapita de até meio salário-mínimo; II- estar inscrito no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), de que trata o Decreto nº 11.016, de 29 de março de 2022; III- obter consumo de água até 20 (vinte) metros cúbicos por mês; IV- imóvel residencial com até 60m² (sessenta metros quadrados) de área construída; e V- em casos de inadimplência, realizar acordo de pagamento com a Concessionária. (Resolução Aarsal nº12/2022).
19. Vazamento não visível	Art. 6. Vazamento de difícil percepção, inclusive pelo usuário, cuja detecção na maioria das vezes é feita por meio de testes ou por técnicos especializados. (Resolução Aarsal nº 137/2014).

3. INDICADORES E PRAZOS DE ATENDIMENTO

3.1 Prazos estabelecidos pela Resolução Aarsal n º 137/2014:

A Concessionária deverá atender as solicitações dos usuários de acordo com os prazos e padrões determinados pelo Regulamento dos Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas - Resolução Aarsal n º 137/2014, conforme apresentado a seguir.

1. Aviso de Interrupção de Fornecimento	Para casos de interrupção programada, antecedência mínima de 05 dias úteis. Em situação de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água deve ser feita de imediato, após identificada a área de abrangência da emergência. Para interrupção de fornecimento em casos de corte, de acordo com o Art. 10, item III, da Seção II da Resolução 137/2014, em Critérios para Fixação das Penalidades: O usuário deve ser comunicado previamente do corte de fornecimento de água e/ou esgoto no prazo estabelecido na legislação, regulamentação ou contrato, ou, não havendo previsão nestes instrumentos, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos antes da data prevista para o corte.
2. Entrega de Aviso de Corte	O aviso prévio deverá ser emitido em, no máximo, 90 (noventa) dias contados da data da ocorrência e com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data prevista para a interrupção dos serviços.
3. Entrega de Fatura	A entrega da fatura deverá ser efetuada no endereço da unidade usuária.

	Desde que autorizado pelo usuário, à fatura poderá ser disponibilizada ao mesmo por meio eletrônico. O prazo mínimo para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, será de 5 (cinco) dias úteis para as unidades usuárias de todas as categorias.
--	--

4. Envio de 2ª Via de Fatura	O prestador deverá possuir página na internet para acesso aos usuários, onde deverá disponibilizar, obrigatoriamente, a obtenção de segunda via da fatura por meio eletrônico. De acordo com o Art. 75, o prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários pelos serviços de: (...) IV- Emissão de segunda via de fatura a pedido do usuário, exceto se por meio da internet ou caso o prestador não tenha efetuado a entrega da fatura regular.
-------------------------------------	--

5. Interrupção indevida	De acordo com o Art. 96, §1º, nos casos em que for constatado a suspensão indevida do abastecimento de água e/ou a interrupção à coleta de esgoto, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar o restabelecimento ou a religação, no prazo máximo de 6 (seis) horas a partir da reclamação do usuário, sem ônus para o mesmo.
--------------------------------	--

6. Pedido de Ligação	Art. 23: Máximo de até 10 dias úteis, ressalvado o disposto no artigo 24:
-----------------------------	--

	I – para realização de inspeção: até 3 (três) dias úteis; II – para execução da ligação: até 7 (sete) dias úteis.
--	---

7. Prestação de informações ao usuário	Até 15 dias úteis.
---	--------------------

8. Realização das leituras	O prestador de serviços deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 28 (vinte e oito) e máximo de 31 (trinta e um) dias, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, que devem ser informadas antes do evento a ARSAL.
-----------------------------------	---

9. Religação	Art. 101. Pedido de religação: Até 48 horas, quando cessado o motivo da interrupção e, quando for o caso, mediante comprovação de pagamento ou renegociação dos débitos, multas, juros e atualização. Art. 102. Pedido de religação com urgência: prazo de 06 horas entre o pedido de religação e o atendimento, exceto nas localidades em que o prestador comprovar obstáculos de ordem técnica. De acordo com o Art. 75, III, o prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários pelos serviços de: (...) III - Religação de unidade usuária normal e de urgência.
---------------------	---

	Art. 75. §3º Nas localidades onde for adotado o restabelecimento e a religação de urgência, a prestadora de serviços deve: I- Informar ao usuário interessado os valores e prazos para execução, assim como o período do dia em que serão realizados os serviços relativos ao restabelecimento normal e de urgência ou à religação normal e de urgência. Art. 75. §5º Não sendo possível o atendimento nos prazos e condições estabelecidos, o prestador ficará impedido de efetuar a cobrança pelos serviços, sem prejuízo de outras medidas previstas neste regulamento. §6º O disposto no parágrafo anterior não se aplica na hipótese em que o pedido de restabelecimento de urgência ou de religação de urgência seja atendido dentro do prazo previsto para o restabelecimento normal ou a religação normal, quando será admitida a cobrança do valor previsto para o restabelecimento ou religação normal.
--	---

10. Ressarcimento de danos ao usuário	Até 60 dias.
--	--------------

11. Substituição ou modificação do ramal predial	Até 30 dias.
---	--------------

12. Telefone	O horário de atendimento presencial ao público nas agências será de, no mínimo, 40 horas por semana, considerando-se, no mínimo, 8 horas por dia, em horário comercial, exceto nos municípios com até 5.000 ligações.
---------------------	---

	O prestador de serviços deverá dispor, em toda a sua área de atuação, de atendimento aos usuários por telefone, para registro das reclamações operacionais e emergenciais, durante 14 (quatorze) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.
--	---

13. Verificação de Pressão	Compete ao prestador de serviços, quando solicitado, fornecer ao interessado, no prazo máximo de 20 dias, as informações acerca da rede de abastecimento de água e coleta de esgoto que sejam relevantes ao atendimento do usuário, em especial a Máxima, Mínima e Média da pressão da rede de abastecimento de água.
-----------------------------------	--

3.2 Prazos estabelecidos em Contrato:

A Concessionária deverá atender também as solicitações dos usuários de acordo com os prazos e padrões determinados pelo Contrato referente aos respectivos, sendo os prazos exclusivos para os municípios que estão nos blocos, conforme apresentado a seguir:

3.2.1 Bloco A

ANEXO IV – CADERNO DE ENCARGOS

(ITEM 5.3.9 - Prazos de Manutenção – Interface com o USUÁRIO)

Ao que diz respeito a manutenção corretiva, é de suma importância a tempestividade na correção das falhas, uma vez que indica a percepção e avaliação do USUÁRIO perante o serviço prestado. Dessa forma, na parte referente à manutenção corretiva do PLANO OPERACIONAL, a CONTRATADA deverá propor minimamente os seguintes prazos:

SERVIÇO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Ligações de Água ou Esgoto	5 dias úteis
Consertos ou desobstrução de redes e ramais de água ou esgoto	2 dias
Elevatórias de esgoto	8 horas
Substituição de hidrômetro (exceto renovação de parque)	2 (dois) dias úteis
Vistoria de ligação predial de água ou esgoto	8 (oito) dias úteis
Repavimentação de vias ou calçadas	5 dias úteis
Outros serviços aos USUÁRIOS*	2 dias úteis
*“Outros serviços aos USUÁRIO” são serviços adicionais, referente às solicitações de serviços por parte dos usuários, que porventura gerem novas demandas.	

Fonte: Anexo IV – Caderno de encargos Bloco A

Define-se como prazo de atendimento o tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo USUÁRIO e a data da sua efetiva conclusão.

3.2.2 Bloco B e Bloco C

ANEXO V – CADERNO DE ENCARGOS

(ITEM 7.3.9 - Prazos de Manutenção – Interface com o USUÁRIO)

Ao que diz respeito a manutenção corretiva, é de suma importância a tempestividade na correção das falhas, uma vez que indica a percepção e avaliação do USUÁRIO perante o serviço prestado. Dessa forma, na parte referente à manutenção corretiva do PLANO OPERACIONAL, a CONTRATADA deverá propor minimamente os seguintes prazos:

SERVIÇO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Ligações de Água ou Esgoto	5 dias úteis
Consertos ou desobstrução de redes e ramais de água ou esgoto	2 dias
Elevatórias de esgoto	8 horas
Substituição de hidrômetro (exceto renovação de parque)	2 (dois) dias úteis
Vistoria de ligação predial de água ou esgoto	8 (oito) dias úteis
Repavimentação de vias ou calçadas	5 dias úteis
Outros serviços aos USUÁRIOS*	2 dias úteis
*“Outros serviços aos USUÁRIO” são serviços adicionais, referente às solicitações de serviços por parte dos usuários, que porventura gerem novas demandas.	

Fonte: Anexo V – Caderno de encargos Bloco B e Bloco C

Define-se como prazo de atendimento o tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo USUÁRIO e a data e hora da sua efetiva conclusão.

4. PERGUNTAS FREQUENTES

1. Todas as empresas de abastecimento de água e esgotamento sanitário do estado de Alagoas são fiscalizadas e reguladas pela Aarsal?

A Aarsal regula e fiscaliza os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela BRK Ambiental, Casal, Águas do Sertão, Verde Alagoas, Sanama e Iguá Saneamento.

2. Em caso de emergência o que deve se fazer?

Em uma emergência, deve-se ligar para o número: BRK - 0800 771-0001 ou *WhatsApp* (11) 99988-0001; Águas do Sertão - 0800 000-2122; Casal - 0800 082-0195; Verde Alagoas – 0800 000-2122.

3. Quais regiões atendidas com abastecimento de água e saneamento em Alagoas são reguladas e fiscalizadas pela Aarsal?

Atualmente, a Aarsal regula e fiscaliza os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 86 municípios de Alagoas, por meio de convênios de cooperação, contratos de programa ou contratos de concessão.

4. Como será cobrado o meu consumo de água?

O consumo de água é auferido através de equipamentos registradores (medidores) que calculam o volume em metros cúbicos para todos os usuários sejam eles residenciais, comerciais, industriais ou públicos. O abastecimento de água precisa ser garantido com uma pressão suficiente, equivalente a pelo menos dez metros de coluna de água (m.c.a.) medidos a partir do nível da rua, em um ponto específico da rede pública de abastecimento de água, sob condição de que apresente consumo. De acordo com o art.160 do Regulamento dos Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas - Resolução Aarsal n.º 137/2014, até eventual aprovação pela ARSAL de nova regra tarifária, o consumo mínimo considerado no regulamento é de 10m³ por mês por economia, independentemente da categoria.

5. O que fazer quando se identifica um aumento injustificado do consumo em uma fatura?

Entrar em contato com a Concessionária e solicitar uma verificação de leitura e consumo.

6. Caso exista a necessidade de alteração na data de vencimento da fatura, o que fazer?

O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.



5. DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

([Cartilha direitos e deveres](#))

5.1 DIREITOS:

1. Receber da permissionária ou da concessionária o fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário nos padrões de qualidade satisfazendo as condições de regularidade, como: continuidade, segurança, modicidade das tarifas;
2. Ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em locais diversos;
3. Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal entre as seis disponibilizadas pela permissionária;
4. Receber na fatura informações relativas à qualidade da água;
5. Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas vencidas e não pagas até a data;
6. O aviso prévio sobre a interrupção dos serviços deve ser enviado por correspondência específica, encartada ou não à fatura, assegurada a informação ostensiva e com caracteres destacados;
7. Receber na fatura uma tabela com os valores das tarifas de água em vigor e demonstração dos valores a serem pagos pelos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
8. Receber a fatura em outro endereço, podendo o prestador cobrar esse serviço desde que informado previamente ao usuário;
9. Receber da permissionária ou da concessionária até o dia 10 de fevereiro de cada ano, a quitação ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior;
10. Ter a água religada ou a coleta de esgoto reestabelecida em até 6 horas no caso de suspensão indevida, a partir da constatação da permissionária ou da concessionária ou da reclamação do usuário.

5.2 DEVERES:

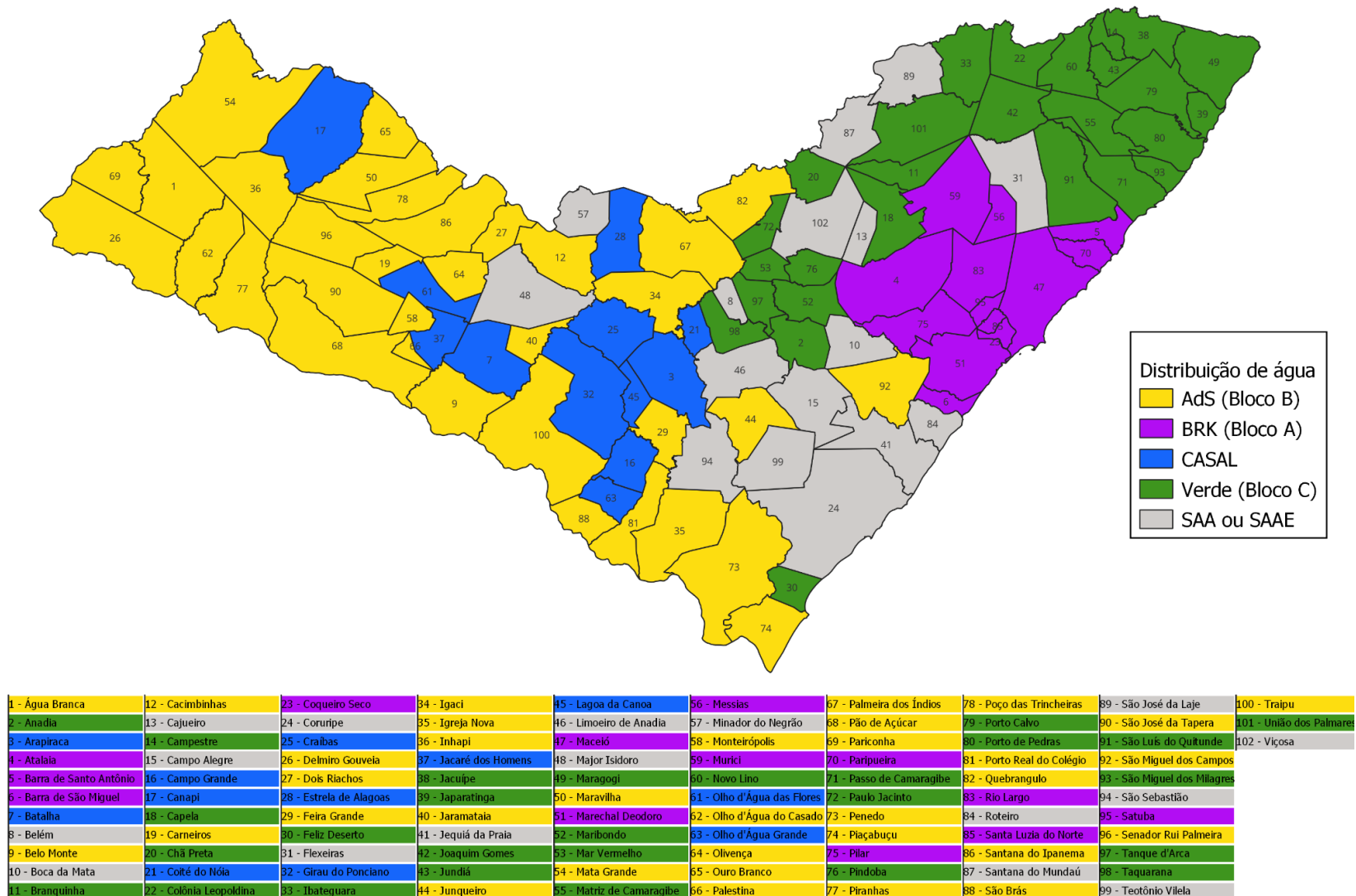
1. Nas instalações internas, manter as tubulações, equipamentos e caixa d'água dentro dos padrões técnicos e de segurança;
2. Guardar em integridade os equipamentos de medição, os componentes do padrão de ligação e os lacres;
3. Comunicar imediatamente à permissionária ou a concessionária qualquer avaria no medidor, violação ou rompimento involuntário dos lacres;
4. Permitir o livre acesso de empregados e representantes da permissionária ou da concessionária, desde que devidamente identificados, para leitura dos medidores e realização de inspeções;
5. Informar corretamente e manter sempre atualizados os seus dados cadastrais junto à permissionária ou à concessionária respondendo, na forma de lei, por declarações falsas ou omissão de informações;
6. Informar à permissionária ou à concessionária quando deixar de ser usuário dos serviços;
7. Responsabilizar-se pelo aumento de consumo decorrente de vazamento nas instalações internas do imóvel, bem como as providências para o conserto;
8. Não desviar as instalações de tubulações de água ou esgoto para atender outro imóvel;
9. Não despejar águas de chuva na rede coletora de esgoto e não lançar esgotos na rede coletora fora dos padrões estabelecidos pela Permissionária;
10. Não despejar esgotos na rede coletora de águas pluviais.

6. PRAZOS E FLUXO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

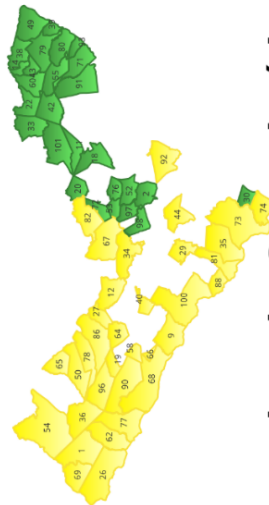


7. DISTRIBUIÇÃO DOS MUNICÍPIOS

7.1 Mapeamento das Concessionárias de Alagoas



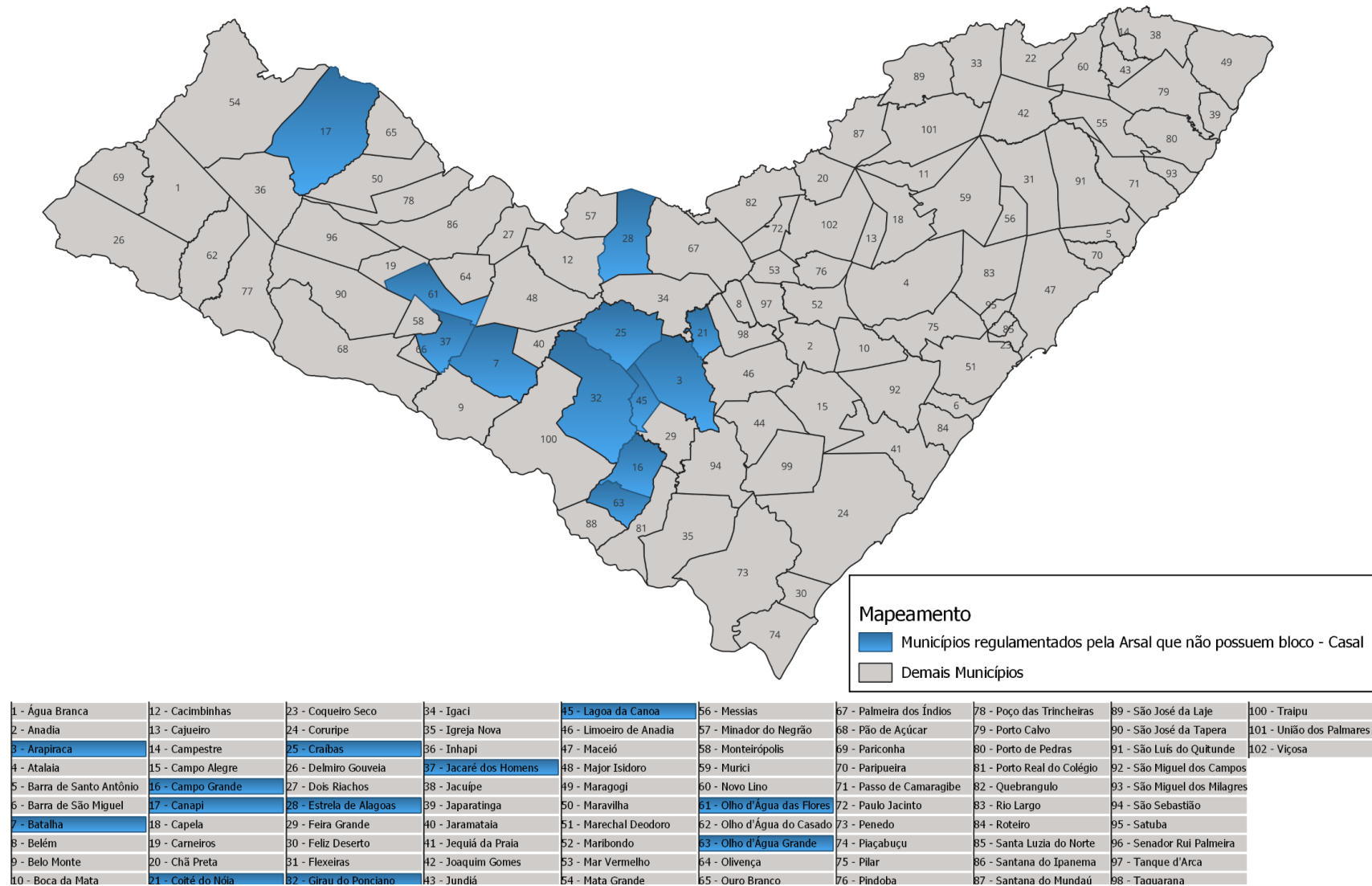
7.2 Áreas dos municípios operadas pelas concessionárias do bloco B e C



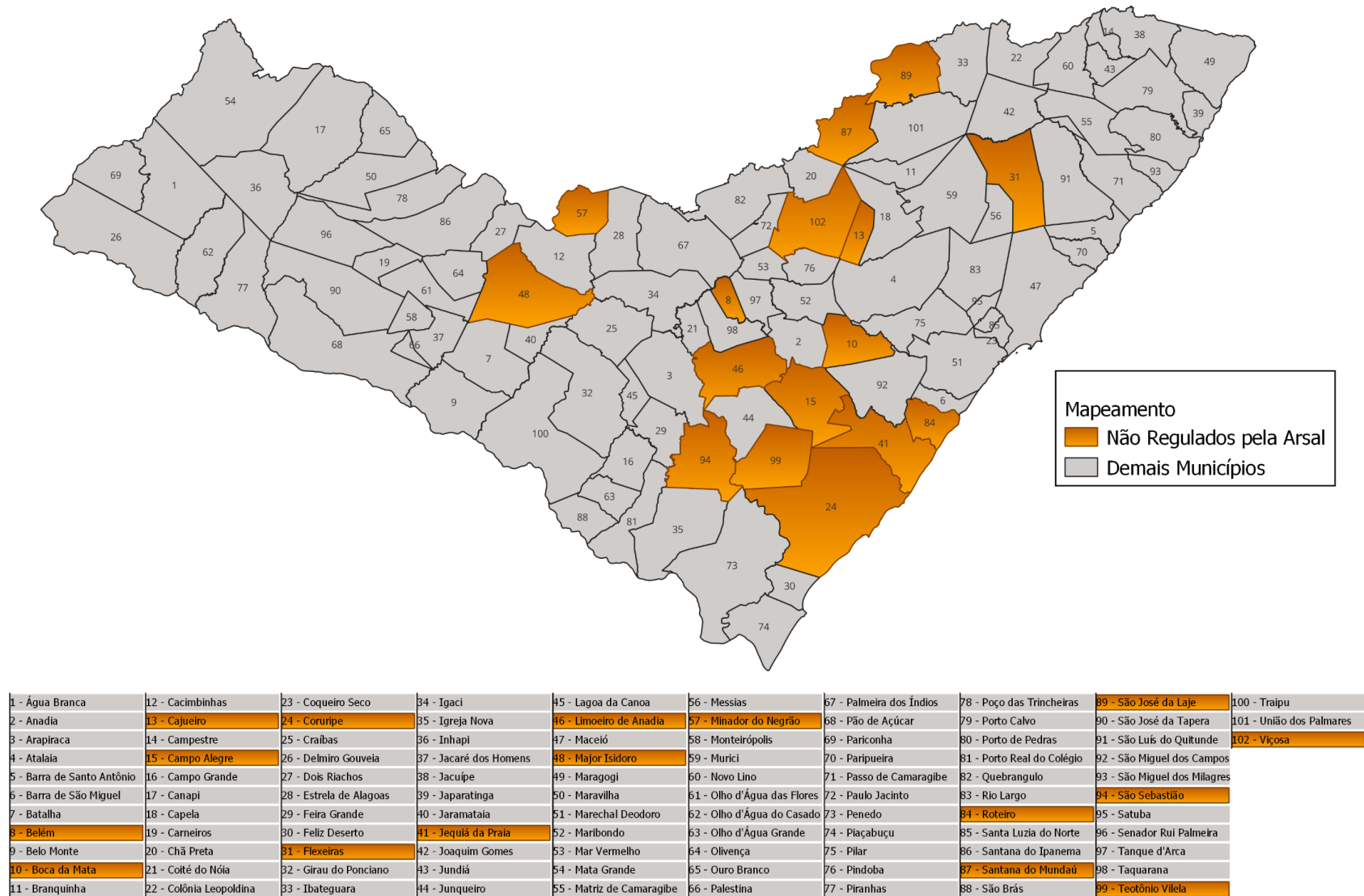
Áreas dos municípios operadas pelas Concessionárias do bloco B e C

- 1 - Água Branca - Área Urbana, Serra do Cavalão, Alto dos coelhos, Papa terra.
- 2 - Anadia - Área Urbana, Chã do Brejinho, Taboleiro.
- 9 - Belo Monte - Área Urbana, Olho D'água Novo, Piranhas, Restinga, Barra do Ipanema.
- 11 - Branquinha - Área Urbana.
- 12 - Cacimbinhas - Área Urbana, Minador do Lúcio.
- 14 - Campestre - Área Urbana.
- 18 - Capela - Área Urbana, Santa Efigênia (Boa Consulta)
- 19 - Carneiros - Área Urbana.
- 20 - Chã Preta - Área Urbana.
- 22 - Colônia Leopoldina - Área Urbana.
- 26 - Delmiro Gouveia - Área Urbana, Alagoinhas, Sinimbu, Jardim Cordeiro, Povoado São Sebastião, Vila Szebu, Salgado, Rabeca.
- 27 - Dois Riachos - Área Urbana, Pai Mane.
- 29 - Feira Grande - Área Urbana, Distrito Massape, Olho D'água do Meio, Mumbaca, Varginha, Taboca, Santana, Tabocal, Olho D'água Dandanhas, Cabeceiras, Massaranduba, Macambira.
- 30 - Feliz Deserto - Área Urbana.
- 33 - Ibateguara - Área Urbana, Canastra, Rocadinho.
- 34 - Igaci - Área Urbana, Novo Rio, Lagoa do Felix, Palanqueta, Coité das Pinhas, Caraiabinhas, Jacaré, Lagoa dos Basílios.
- 35 - Igreja Nova - Área Urbana, Ipiranga, Perucaba, Sape, Alecrim, Alagoinha, Jenipapo, Vista Alegre, Tapera, Cabo do Pasto, Ilha das Antas, Curral do Meio, Lagoa Comprida, Malamba.
- 36 - Inhapi - Área Urbana, Promissão.
- 38 - Jacuipe - Área Urbana, Canafistula.
- 39 - Japaratinga - Área Urbana, Bitingui, Barreiras dos Boqueirões, São Gonçalo, Ilha da Benedita, Cascalho.
- 40 - Jaramataia - Área Urbana, Campo Alegre.
- 42 - Joaquim Gomes - Área Urbana.
- 43 - Jundiá - Área Urbana.
- 44 - Junqueiro - Área Urbana, Retiro, Riachão, Olho D'água, São Benedito, ingá, Palmeirinha, Coroa de Areia.
- 49 - Maragogi - Área Urbana, Peroba, Samba, Ponta do Mangue, Barra Grande, Antunes, Manssangario, São bento.
- 50 - Maravilha - Área Urbana, São Cristóvão, Lagoa do Mato.
- 52 - Maribondo - Área Urbana, Mata Verde.
- 53 - Mar Vermelho - Área Urbana.
- 54 - Mata Grande - Área Urbana, Santa Cruz do Dezerto, Terra Nova.
- 55 - Matriz de Camaragibe - Área Urbana.
- 58 - Monteirópolis - Área Urbana, Paus Pretos.
- 60 - Novo Lino - Área Urbana, Estivas.
- 62 - Olho d'Água do Casado - Área Urbana.
- 64 - Olivença - Área Urbana, Poço da Cacimba.
- 65 - Ouro Branco - Área Urbana.
- 66 - Palestina - Área Urbana.
- 67 - Palmeira dos Índios - Área Urbana, Coruripe da Cal, Moreira, Santo Antônio Gavião, Canafistula, Algodãozinho.
- 68 - Pão de Açúcar - Área Urbana, Lagoa de Pedra, Bonfim Impueiras, Machado, Limoeiro, Meiruz, Ilha do Ferro, Impueiras Pé de Serra.
- 69 - Pariconha - Área Urbana, Campinhos, Caraibeiras dos Teodosios.
- 71 - Passo de Camaragibe - Área Urbana, Bom Despacho, Marceneiro, barra de Camaragibe.
- 72 - Paulo Jacinto - Área Urbana.
- 73 - Penedo - Área Urbana, Tabuleiro dos Negros, Palmeira Alta, Campo Redondo, Itaporanga, Santa Margarida, Ponta Mufina, Cooperativa I e II Núcleo, Marituba do peixe, Capela, Marituba de Cima, Murici.
- 74 - Piaçabuçu - Área Urbana.
- 76 - Pindoba - Área Urbana.
- 77 - Piranhas - Área Urbana, Piaú.
- 78 - Poço das Trincheiras - Área Urbana, Quandu, Alto do Tamanduá.
- 79 - Porto Calvo - Área Urbana.
- 80 - Porto de Pedras - Área Urbana, Lage, Tatuamunha.
- 81 - Porto Real do Colégio - Área Urbana, Aldeia Cariri Xoco, Tapera da Itiuba, Carnaíba, Retiro, Barra de Itiuba, Marabá, Marabinha, Capim Grosso, Canoa de Cima, Canoa de Baixo, Sobrado, Marabinha de Baixo.
- 82 - Quebrangulo - Área Urbana, Rua Nova.
- 86 - Santana do Ipanema - Área Urbana, Areias Branca, Lagoa do Junco.
- 88 - São Brás - Área Urbana, Lagoa comprida, Tibiri, Girau do Itiuba.
- 90 - São José da Tapera - Área Urbana, Pilões, Caboclo, Torrões.
- 91 - São Luís do Quitunde - Área Urbana, Quitunde, Usina Santo antônio.
- 92 - São Miguel dos Campos - Área Urbana.
- 93 - São Miguel dos Milagres - Área Urbana, Toque, Riacho, Porto da Rua.
- 96 - Senador Rui Palmeira - Área Urbana, Betânia.
- 97 - Tanque d'Arca - Área Urbana, Vila Aparecida.
- 98 - Taquarana - Área Urbana, Pai João, salgado, Lagoa Grande, André Quece, Olho D'água Luís Carlos, Juazeiro, Pau do Descanso, Porteira, Murici, Pau amarelo.
- 100 - Traipu - Área Urbana, Distrito Mumbaca, Olho D'água da Cerca, Olho D'água do Campo, Quilombo Mumbaca.
- 101 - União dos Palmares - Área Urbana, Cavaco, Pindoba, Santa Fé, Laginha, Rocha cavalcante, Timbó.

7.3 Mapeamento dos municípios sem bloco regulados pela Aarsal



7.4 Mapeamento dos municípios sem bloco não regulados pela Aarsal





Maceió/AL
2023