

# Direitos e Deveres do cidadão sobre Saneamento Básico



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DE MATO GROSSO DO SUL

# Expediente

## **AGEMS – AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE MATO GROSSO DO SUL**

**Diretor-Presidente** Carlos Alberto de Assis

**Superintendente de Administração e Finanças** Roberto Coelho

**Head de Relações Institucionais** Rejane Monteiro

**Ouvidoria** Cristiane Leite

**Procuradoria Jurídica** Elton Fabrício Tofano

**Diretora de Saneamento Básico e Resíduos Sólidos** Iara Sônia Marchioretto

**Equipe Diretoria de Saneamento Básico e Resíduos Sólidos**

Anahi David Bigarella

Danielle Adma M. Vendimiati

Guilherme Santana Silva

Janaína Felipe Alves

Leandro de Almeida Caldo

Vicky Y. Matoso de Oliveira

Nilda Ferreira Ribeiro de Carvalho

Paula Rafaela Aguilheira Pinto

Rubia Tatiane da Luz Silva

## **COMUNICAÇÃO**

**Editora-chefe** Rejane Monteiro DRT 257-MS

**Equipe de Jornalismo** Gizele Oliveira e Bruna Aquino

**Projeto Gráfico** Rodrigo Lupatini

# ÍNDICE

Apresentação .....	04
Quem somos .....	06
Atribuições da AGEMS no saneamento .....	08
O setor de saneamento básico .....	09
Regulação e fiscalização .....	10
Tarifas .....	13
Principais direitos dos usuários .....	14
Principais deveres dos usuários .....	18
Resíduos sólidos e limpeza urbana .....	20
Deveres do usuário quanto aos resíduos sólidos .....	22
Obrigações do prestador no atendimento .....	22
Tarifa social .....	24
Atendimento da concessionária .....	26
Ouvidoria da AGEMS .....	28
Legislação .....	30



# Apresentação

Nesta cartilha a AGEMS relaciona informações úteis para os usuários sul-mato-grossenses de saneamento básico nos municípios conveniados com a AGÊNCIA. Assim, amplia o diálogo com os usuários e agentes do setor em que atua.

A Portaria AGEMS 147/2017 estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços regulados pela





AGEMS. E a Portaria 217/2022 estabelece as condições gerais de prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos nos municípios conveniados.

Essas normas apresentam as diretrizes fundamentais para a prestação do serviço de qualidade.

***Compreenda e exija seus direitos. Conheça e pratique seus deveres.***



# Quem somos

A Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – AGEMS é uma autarquia criada pela Lei nº 2.363, de 19/12/2001, com personalidade jurídica de direito público, patrimônio próprio, autonomia

técnica, administrativa e financeira, com sede e foro na capital do Estado e prazo de duração indeterminado, vinculada à Secretaria de Estado de Governo.

Até dezembro de 2021 era conhecida pela sigla





Agepan, passando a ser AGEMS com a mudança em sua lei de criação, determinada pela Lei 5.800/2022.

Além do setor de saneamento, atua também na energia – por delegação da ANEEL – e

em uma série de outros serviços de competência estadual, como transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, gás canalizado, inspeção de segurança veicular, portos, aeroportos, ferrovias.

## Atribuições da AGEMS no saneamento

Controlar, fiscalizar, normatizar e padronizar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de drenagem e manejo de águas pluviais, e de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos nos municípios conveniados.

Esses são serviços de titularidade municipal, por isso a Agência atua por delegação das Prefeituras.



## O setor de saneamento básico

A regulação dos serviços de saneamento básico é um importante instrumento de promoção de saúde e qualidade de vida da população, além de contribuir para sustentabilidade ambiental. **Saneamento é composto por quatro eixos fundamentais:**

### ***Resíduos Sólidos, Tratamento de Água, Tratamento de Esgoto e Manejo de Águas Pluviais.***

Em 2020 foi sancionada a Lei nº 14.026/2020, que atualiza o Marco Legal do Saneamento Básico no Brasil. Com isso, a ANA ganhou novas atribuições, passando a ser Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico, com a responsabilidade de editar normas de referência. As reguladoras de saneamento municipais, intermunicipais, distrital e estaduais – como a AGEMS – trabalham alinhadas com essas definições nacionais e são responsáveis pelas normas e atividades em âmbito local.

## Regulação e Fiscalização

A AGEMS regula e fiscaliza os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em municípios de Mato Grosso do Sul, por meio de convênios de cooperação. Da mesma forma, em 2022 passa a atuar na regulação da limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos.

Para regular e fiscalizar os contratos firmados entre municípios e prestadores de serviços de saneamento básico a AGEMS já elaborou normas e procedimentos. Os principais são:

As condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

As condições gerais de prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos.

O Contrato de Adesão de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário prestados aos municípios submetidos à regulação da AGEMS.

As condições mínimas necessárias para a celebração de contratos especiais com grandes



usuários pelos Prestadores de Serviços Regulados pela AGEMS.

A Agência também definiu:

Os procedimentos e as responsabilidades relativas à FISCALIZAÇÃO, tanto na análise de dados e documentos, quanto nas instalações do prestador de serviços de saneamento

As PENALIDADES APLICÁVEIS aos prestadores de serviços de saneamento no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul.

Normas para controle de investimentos e métodos de cálculo tarifário.

Com regulamentos prontos, a Agência já executa fiscalizações, conferindo a qualidade do serviço prestado. As ações começaram com abastecimento de água e esgotamento sanitário. Em 2022, se expandiram para os outros eixos do saneamento.



## TARIFAS

Também é papel da AGEMS a realização de estudos econômicos, avaliação e aprovação de reajustes tarifários e revisões tarifárias periódicas.

A Agência realizou estudos sobre a cobrança das tarifas nas cidades operadas pela Sanesul, com profundo trabalho técnico de cálculos e avaliação da capacidade de pagamento dos cidadãos sul-mato-grossenses.

***Foram feitas mais de 50 reuniões técnicas entre a AGEMS e uma consultoria especializada e as***

***informações foram disponibilizadas para consulta pública e coleta de contribuições.***

Ficou estabelecida, então, a Tarifa em Duas Partes: uma Tarifa Fixa e a Tarifa pelo consumo em  $m^3$  (metros cúbicos), conforme os preços de cada categoria (residencial, comercial, industrial e poder público) e cada faixa (1 a  $10 m^3$ , 11 a  $15 m^3$ , 16 a  $20 m^3$ , e acima de  $20 m^3$ ).

## PRINCIPAIS DIREITOS DOS USUÁRIOS

### *Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário*

Conhecer os seus direitos é uma ferramenta muito importante para que o usuário exija uma prestação de serviço de qualidade. Veja alguns dos principais direitos de quem utiliza os serviços regulados pela AGEMS

Receber o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos

Ter as leituras de consumo efetuadas, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 dias

Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, dentre as seis disponibilizadas pelo

prestador de serviços

Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 horas por dia para o registro de problemas operacionais e emergenciais

Receber a devolução, no prazo de cinco dias úteis, dos valores pagos em duplicidade, podendo optar pela inserção do crédito no faturamento seguinte



Em caso de corte indevido do fornecimento, receber o dobro do valor estabelecido para religação de urgência ou 20% do valor total da primeira fatura emitida após a religação

Ter a água religada e/ou a coleta de esgoto restabelecida em até seis horas no caso de suspensão indevida

Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas

ser informado com pelo menos cinco dias úteis de antecedência sobre interrupções programadas

ser informado através de veículos de comunicação

de grande alcance sobre interrupções emergenciais

Ter o medidor aferido sempre que houver indícios de erro de medição ou por solicitação do usuário

Responder apenas por débitos relativos à fatura de consumo de sua responsabilidade

Receber do prestador as informações necessárias a utilização dos serviços

Receber do Município, do prestador de serviços e da AGEMS as informações necessárias para defesa dos interesses individuais ou coletivos

Ser informado, na fatura, sobre o percentual de reajuste ou revisão da tarifa

Receber do prestador de serviços, em abril de cada ano, declaração de quitação anual de débitos relativos ao exercício anterior

Receber do prestador de serviços na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência

Pagar pelo volume consumido e a Tarifa Fixa, que remunera os custos fixos de operação



***Ter em locais de atendimento acesso às portarias de Condições Gerais de prestação do serviço, às normas setoriais, ao livro de registro de reclamações, ao Manual de Atendimento ao Usuário e ao Código de Defesa do Consumidor***



## PRINCIPAIS DEVERES DOS USUÁRIOS

### *Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário*

Manter seu cadastro atualizado

Pagar em dia pelos serviços recebidos

Autorizar o acesso de representante do prestador de serviços, devidamente credenciado, para leitura e inspeções

Comunicar ao prestador qualquer avaria no medidor, bem como o rompimento involuntário dos lacres

Efetuar a ligação à rede de esgoto assim que estiver disponível

Comunicar sobre mudança de categoria do imóvel ou quando deixar de ser usuário dos serviços em determinada unidade

Informar a ocorrência de vazamento externo e outros fatos que possam afetar a prestação de serviços

Responder pelos danos materiais ou pessoais causados em decorrência da má utilização de suas instalações

Consultar o prestador de serviços antes de instalar tubulações internas



Solicitar ao prestador de serviços qualquer alteração pretendida no ponto de entrega da água ou de coleta de esgotamento sanitário

Manter as instalações internas – caixa de água, tubulações e conexões – limpas, conservadas e higienizadas

Comunicar ao Município, à AGEMS ou ao prestador de serviços irregularidades que tenha conhecimento

Comunicar à AGEMS ou ao Município as irregularidades porventura praticadas pelo prestador de serviços

Coibir o desperdício de água



## RESÍDUOS SÓLIDOS e LIMPEZA URBANA

Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário são os serviços de saneamento mais conhecidos. Mas a AGEMS atua também em outros dois eixos, com a atribuição de regular e fiscalizar as atividades administrativas e operacionais de **LIMPEZA URBANA e MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS**, abrangendo as etapas de:

1

tratamento, inclusive por compostagem .

2

coleta, transporte, triagem para fins de reuso ou reciclagem, transbordo.

3

disposição final ambientalmente correta dos rejeitos, incluindo as infraestruturas e as instalações operacionais.

As fiscalizações têm como base os **planos municipais de saneamento** básico e os **planos municipais de gestão integrada de resíduos sólidos**, naquilo que for relativo à limpeza urbana e o manejo de resíduos sólidos.



## **Principais Deveres do Usuário quanto aos resíduos sólidos**

Separar, acondicionar e disponibilizar adequadamente os resíduos sólidos para coleta

Disponibilizar resíduos da logística reversa, por meio da coleta seletiva quando houver, nos locais definidos. Em algumas cidades, isso é feito nos Pontos de Entrega Voluntária – PEVs disponibilizados pelo município ou seus parceiros

Dar destinação adequada aos pequenos volumes de resíduos da construção

civil e resíduos volumosos, podendo encaminhá-los para os pontos específicos de coleta mantidos pelo prestador de serviços públicos

## **Principais obrigações do prestador de Serviços no Atendimento ao Usuário**

Prestar serviços com regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, modicidade das taxas/tarifas e cortesia



Disponer de sistema para atendimento aos usuários e de estrutura adequada de atendimento presencial que possibilite o recebimento de solicitações e reclamações

Manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, disponibilizando à Agência de Regulação relatório completo das reclamações registradas

Disponibilizar as informações solicitadas pelo usuário sobre os serviços, tarifa, taxas e os critérios de faturamento

Disponibilizar, nos locais de atendimento e em site ou em outros meios de

comunicação, exemplares da Portaria sobre as Condições Gerais da Prestação do Serviço e do Código de Defesa do Consumidor

Desenvolver campanhas sobre a importância da limpeza urbana, da coleta seletiva e do manejo de resíduos sólidos, e divulgar os direitos e deveres do usuário

## Tarifa Social

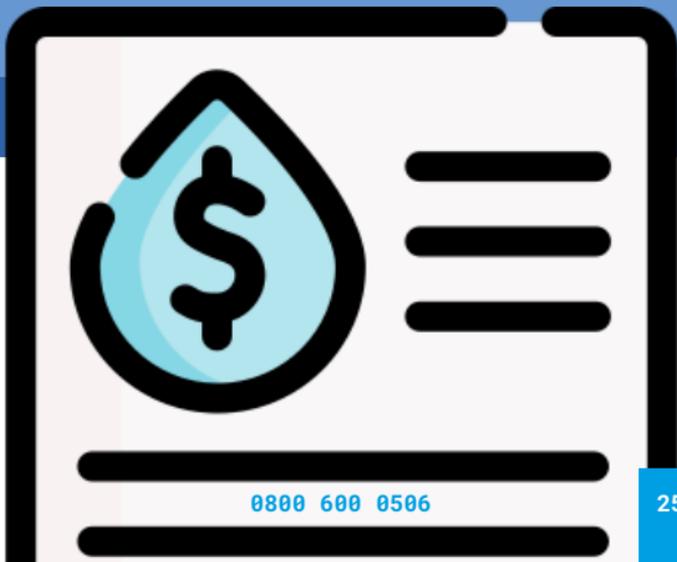
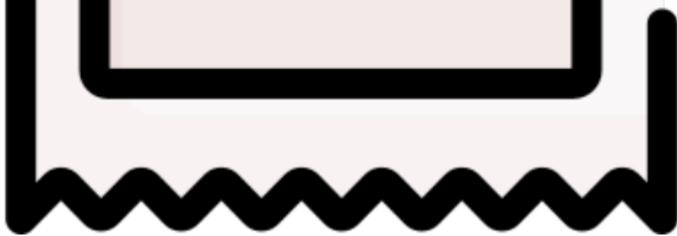
Em Mato Grosso do Sul consumidores carentes podem ser beneficiados com a tarifa social nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela AGEMS. Critérios para enquadramento:

- 1 Possuir um único imóvel destinado exclusivamente à sua moradia e de sua família I – Possuir renda familiar de até um salário mínimo mensal.
- 2 Ser Morador de sub-habitação (barraco) ou outro tipo de construção com área de até 50 m<sup>2</sup>.
- 3 Ser consumidor monofásico de energia elétrica, com consumo de até 100 Kwh/mês.
- 4 Não consumir mais do que 20 m<sup>3</sup>/mês de água.

Para solicitar o enquadramento, o consumidor precisa estar adimplente com o prestador.

O cadastro no benefício deve ser renovado todo ano, com a apresentação da documentação que comprova as condições de enquadramento.





## Atendimento da Concessionária de Abastecimento de água e esgoto

O consumidor tem direito a contar com atendimento telefônico gratuito disponível 24 horas por dia para o registro de problemas operacionais e emergenciais, inclusive sábados, domingos e feriados. Também tem direito ao serviço para reclamações e denúncias.

A solicitação apresentada deve ser registrada e numerada, permitindo o acompanhamento da demanda pelo usuário.

### Canais de atendimento da concessionária SANESUL

**SAC** Serviço de Atendimento ao Consumidor 24h

**0800 067 6010**

**sac0800@sanesul.ms.gov.br**

Ouvidoria Sanesul **0800 647 7878**

*APP Sanesul para smartphone*

**No site da concessionária, existem também os seguintes canais:**

Agência Virtual • Formulário Falei Conosco • Chat • Relação de locais de atendimento em cada cidade

**[www.sanesul.ms.gov.br](http://www.sanesul.ms.gov.br)**



## OUVIDORIA DA AGEMS

A OUVIDORIA é a unidade da AGEMS responsável por intermediar os conflitos entre os usuários, as entidades reguladas e o Poder Concedente, buscando soluções que atendam ao interesse de todos estes.

Qualquer cidadão que entender que teve seu direito violado ou tiver conhecimento de violação da ordem jurídica que comprometa a qualidade ou a prestação do serviço público regulado pela AGEMS, poderá reclamar ou denunciar o fato à Agência por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria.

É possível entrar em contato com a AGEMS por meio dos seguintes canais

**[www.agems.ms.gov.br](http://www.agems.ms.gov.br)**

**APP MS Digital - E-Ouvidoria**

**[ouvidoria@agem.ms.gov.br](mailto:ouvidoria@agem.ms.gov.br)**

**0800 600 0506**





## LEGISLAÇÃO

Para conhecer mais sobre a legislação dos serviços de saneamento básico em Mato Grosso do Sul, consulte no site da Agência todas as normas sobre saneamento básico e resíduos sólidos domiciliares:

**[www.agems.ms.gov.br/saneamentolegislacao](http://www.agems.ms.gov.br/saneamentolegislacao)**



## **AGEMS**

Av. Afonso Pena, 3.026

Fone: (67) 3025.9500

CEP 79002-075

Campo Grande-MS

[www.agems.ms.gov.br](http://www.agems.ms.gov.br)

@agemsoficial

