

## **RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 148, DE 04 DE OUTUBRO DE 2016**

*Aprova o Regulamento da Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e Atendimento aos Usuários do Município de Americana e dá outras providências.*

A **DIRETORIA EXECUTIVA DA ARES-PCJ - AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DAS BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ (AGÊNCIA REGULADORA PCJ)**, no uso de suas atribuições e na forma da Cláusula 32ª, inciso III, do Protocolo de Intenções da ARES-PCJ convertido em Contrato de Consórcio Público, e o Artigo 28, inciso III, do Estatuto Social da ARES-PCJ e;

### **CONSIDERANDO:**

Que através das premissas constantes na Lei Federal nº 11.445, de 05/01/2007, no Decreto Federal nº 7.217, de 21/06/2010 e na Lei Municipal nº 5.460, de 08/04/2013, pela qual o Município de Americana - SP delegou e transferiu o exercício das competências municipais de regulação econômica e fiscalização da qualidade da prestação dos serviços públicos de saneamento básico à Agência Reguladora PCJ (ARES-PCJ);

Que o disposto no art. 23 da Lei Federal nº 11.445/2007, define os aspectos normativos em que as agências reguladoras editarão normas relativas às dimensões técnicas, econômicas e sociais de prestação dos serviços de saneamento básico.

Que os preceitos norteadores da Resolução ARES-PCJ nº 50, de 28 de fevereiro de 2014, em especial nos arts. 45 e 46, delimitam a forma e a obrigação do prestador de serviços de saneamento básico em editar Regulamento de Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, visando a divulgação do padrão normativo aos usuários.

Que o Departamento de Água e Esgoto de Americana - DAE, autarquia municipal responsável pelos serviços de abastecimento público e esgotamento sanitário do Município de Americana, em conformidade com a Resolução ARES-PCJ nº 50, solicitou análise de sua proposta de Regulamento, para fins de disciplinar a forma de prestação dos serviços e o atendimento;

Que a Agência Reguladora PCJ, através de análise técnica concluiu que o Regulamento apresentado pelo DAE Americana atende aos conteúdos mínimos estabelecidos pela Resolução nº 50, cumprindo todas as ressalvas.

Que, em face do cumprimento de todas as diretrizes, a Diretoria Executiva da ARES-PCJ, reunida em 03 de outubro de 2016,

**RESOLVE:**

Art. 1º - Fica ratificado, pela Diretoria Executiva da ARES-PCJ, o teor da Nota Técnica nº ...../2016, com a consequente homologação do Regulamento de Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do DAE - Departamento de Água e Esgoto de Americana, visando a prestação dos serviços e o atendimento aos usuários, cujo conteúdo, em sua íntegra, está inserido no Anexo A desta Resolução.

Art. 2º - O DAE - Departamento de Água e Esgoto de Americana, para conhecimento ou consulta do usuário, deverá disponibilizar em locais de atendimento ao público e em locais de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico ou em outros meios de comunicações, o Regulamento de Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário homologado, conforme preconiza o art. 46, da Resolução ARES-PCJ nº 50, de 28 de fevereiro de 2014, para imediata aplicação.

Art. 3º - Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação.

**DALTO FAVERO BROCHI**  
Diretor Geral



## **ANEXO A**

**DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO – DAE AMERICANA - SP**

**REGULAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA,**

**E DE COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO**

## **PROCEDIMENTO GERAL DE ATENDIMENTO E ANÁLISE PROCESSUAL**

### **JUSTIFICATIVAS DE REGULAÇÃO**

O acesso aos serviços de saneamento básico é condição fundamental para a sobrevivência e dignidade humana. O déficit em saneamento básico traz conseqüências graves em termos de saúde pública, meio ambiente e cidadania (HUTTON; HALLER, 2004; TEIXEIRA; PUNGIRUM, 2005).

De acordo com o relatório mundial de saúde da Organização Mundial da Saúde (OMS) estima-se que em 2007 existiam cerca de 1,1 bilhões de pessoas sem acesso à água segura e 2,6 bilhões sem saneamento adequado (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2007). Isso contribui diariamente para a morte de 4.500 crianças no mundo devido a doenças relacionadas com a falta de saneamento perfeitamente evitáveis, como a diarreia (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2007).

No Brasil, o déficit do setor de saneamento básico é elevado, sobretudo no que se refere ao esgotamento sanitário, com maior carência nas áreas periféricas dos centros urbanos e nas zonas rurais, onde se concentra a população mais pobre.

Na feitura do presente procedimento tem como escopo a necessidade de regulação do processamento dos serviços disponibilizados pela Autarquia, numa forma de estabelecer critérios básicos e gerais que servem de parâmetros de qualidade para a efetivação dos serviços.

As características do setor de água e esgoto conferem várias dimensões de análise a essa prestação de serviços, além de justificar, de forma inequívoca, a necessidade de regulação setorial. Tais características apresentam importantes repercussões para a definição dos arranjos institucionais de gestão e de regulação da prestação dos serviços e, mais especificamente, para delimitar a forma de atuação dos reguladores.

A localização da infraestrutura de redes dificulta a verificação das condições de manutenção e operação, o que resulta no aumento da carga de fiscalização e de informação para os reguladores (JOURAVLEV, 2001B). Em virtude do caráter essencial dos serviços, a qualidade de seus produtos assume maior importância que em qualquer outro setor da infraestrutura de serviços públicos, obrigando o regulador a monitorá-la continuamente.

Devido à assimetria de informações, o regulador tende a focar sua atuação nas condutas mais facilmente observáveis do regulado (JOURAVLEV, 2003), como a qualidade da água distribuída e a pressão disponível na rede, cuja coleta de dados pode ser realizada diretamente pelo regulador.

Esse comportamento pode restringir a abrangência da atividade, deixando em segundo plano questões centrais, como a verificação de custos e tarifas, sobre as quais os reguladores dependem de informações disponibilizadas pelos prestadores de serviço.

O ambiente institucional criado pela Lei Federal nº 11.445/2007 aponta para a necessidade de estudos e pesquisas que estabeleçam diretrizes para a elaboração de políticas públicas setoriais e regulatórias, identifiquem formas de arranjos federativos de regulação, discutam desenhos de entes reguladores adaptados às realidades regionais e, em especial, indiquem caminhos para a universalização dos serviços.

Assim, o presente trabalho tem como objetivo apresentar os aspectos conceituais da regulação dos serviços de água e esgoto e analisar de forma comparativa essa atividade com as regulações de outros setores da infraestrutura. Para equacionar os objetivos do estudo desenvolveu-se uma revisão teórica mediante análise do estado da arte da regulação e da legislação aplicada.

Esses documentos foram interpretados e discutidos segundo os seguintes tópicos: teoria da regulação, propriedade estatal, formas de regulação, características e regulação do setor de água e esgoto.

## **LEGISLAÇÃO PERTINENTE**

Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, Lei Municipal nº 1.258/73 e suas atualizações e alterações, Lei Municipal nº 5.551/2013, Lei Municipal nº 4.930/2014, Código Civil, Código Administrativo, Código Tributário Nacional, Lei nº 6.830/1980, Constituição Federal, Código Sanitário, Lei Federal nº 11.755/2007, Lei Municipal nº 5.012/10.

## **DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS**

### **SUPRESSÃO/DESLIGAMENTO E RELIGAÇÃO DE ÁGUA**

- I. No cavalete com lacre para registro;
- II. No cavalete com lacre para hidrômetro e obturador;
- III. No passeio pavimentado;
- IV. No passeio sem pavimento;
- V. Em rua pavimentada;
- VI. Em rua sem pavimento.

### **SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DE ESGOTO**

- I. Supressão e religação de esgoto no passeio sem pavimento;
- II. Supressão e religação de esgoto no passeio pavimentado.

## **LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO**

### **LIGAÇÕES DE ÁGUA**

- I. No passeio sem pavimento;
- II. No passeio pavimentado;
- III. Adicional no passeio;
- IV. Em via e passeio sem pavimento;
- V. Em via e passeio pavimentados;
- VI. Em via pavimentada e passeio sem pavimento;
- VII. Ligação de água adicional em via e passeio;
- VIII. Complemento de compulsória em passeio sem pavimento;
- IX. Complemento de compulsória em passeio pavimentado;
- X. Complemento de compulsória fora do eixo em passeio sem pavimento;
- XI. Complemento de compulsória fora do eixo em passeio pavimentado;
- XII. Complemento de compulsória fora do eixo em passeio sem pavimento - para testadas maiores que 14,00m;
- XIII. Complemento de compulsória fora do eixo em passeio pavimentado - para testadas maiores que 14,00m;
- XIV. Compulsória de água em via e passeio sem pavimento;
- XV. Compulsória de água em via e passeio pavimentados;
- XVI. Compulsória em via pavimentada e passeio sem pavimento;
- XVII. Compulsória de água adicional em via e passeio;

### **LIGAÇÕES DE ESGOTO**

- I. No passeio sem pavimento;
- II. No passeio pavimentado;
- III. Em via e passeio sem pavimento;
- IV. Em via e passeio pavimentados;
- V. Em via pavimentada e passeio sem pavimento;
- VI. Complemento de compulsória com instalação de válvula de retenção em passeio sem pavimento;
- VII. Complemento de compulsória com instalação de válvula de retenção em viela sem pavimento;
- VIII. Complemento de compulsória com instalação de válvula de retenção em passeio pavimentado;
- IX. Complemento de compulsória com instalação de válvula de retenção em viela pavimentada;
- X. Compulsória em via e passeio sem pavimento;
- XI. Instalação de válvula de retenção em ligação existente com passeio sem pavimento;
- XII. Instalação de válvula de retenção em ligação existente com viela sem pavimento;
- XIII. Instalação de válvula de retenção em ligação existente com passeio pavimentado;

XIV. Instalação de válvula de retenção em ligação existente em viela pavimentada.

#### **MUDANÇAS DE CAVALETE**

- I. No eixo em passeio sem pavimento;
- II. No eixo em passeio pavimentado;
- III. Fora do eixo em passeio sem pavimento;
- IV. Fora do eixo em passeio pavimentado;
- V. Fora do eixo em passeio sem pavimento - para testadas maiores que 14,00m;
- VI. Fora do eixo em passeio pavimentado - para testadas maiores que 14,00m.

#### **SERVIÇOS DE LIMPEZA**

- I. Esgotamento de fossa.

#### **DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS**

##### **DA REVISÃO DE FATURAMENTO**

- I. Revisão por vazamento;
- II. Teste de hidrômetro  $\varnothing \frac{3}{4}$ ;
- III. Revisão de leitura;
- IV. Aplicação de norma administrativa;
- V. Alteração de economia/categoria;
- VI. Revisão por problemas de abastecimento;
- VII. Emissão de 2.<sup>a</sup> via de fatura;
- VIII. Devolução de valores faturados em duplicidade ou a maior.

##### **DO CADASTRO E DAS FATURAS**

- I. Atualização cadastral;
- II. Celebração de contrato de prestação de serviços e distrato;
- III. Solicitação de alteração de vencimento;
- IV. Solicitação de entrega de fatura em endereço diverso da ligação;
- V. Solicitação de informações.

##### **DA COBRANÇA DE DÉBITOS**

- I. Parcelamento;
- II. Tarifação de débito;
- III. Tarifa social;
- IV. Compensação de débitos;
- V. Baixa de fatura;
- VI. Consulta e informações;

VII. Remissão de débito.

### **DOS SERVIÇOS GERAIS**

- I. Substituição de hidrômetro  $\varnothing \frac{3}{4}$ ;
- II. Serviços de recebimento e/ou descarga de efluentes – residencial  $m^3$ ;
- III. Serviços de recebimento e/ou descarga de efluentes - comercial e/ou industrial;
- IV. Serviços de cópia de processo administrativo;
- V. Serviços de fornecimento de água tratada;
- VI. Serviços de inspeções solicitadas via telefone/requerimento/verbal/central de atendimento (0800);
- VII. Serviço de vistoria de imóveis.

## **DO ATENDIMENTO PRESENCIAL E PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS**

### **DA ANÁLISE DE ADMISSIBILIDADE**

Artigo 1.º - Somente poderão ser apreciadas as solicitações, cujo cadastro estiver em regularidade, no que concerne a propriedade e/ou titularidade.

Artigo 2.º - Considerando o direito de petição constitucionalmente garantido no artigo 5.º, inciso XXXIV, alínea a, da Constituição Federal, todos os pedidos podem ser recepcionados, contudo a apreciação de mérito dependerá exclusivamente da atualização cadastral ou da comprovação de habilitação de pedir;

Parágrafo único – Toda pessoa civilmente capaz poderá solicitar serviços ao DAE, bastando para tanto que comprove sua identidade mediante apresentação de documento e anexação aos autos se o caso, e comprovação de propriedade, titularidade ou interesse no serviço.

Artigo 3.º - Para comprovação da propriedade, titularidade ou interesse processual o atendente deve solicitar os seguintes documentos:

§ 1.º - São documentos que comprovam a propriedade:

- I. Certidão de propriedade e ônus;
- II. Certidão vintenária;
- III. Certidão de inteiro teor.

§ 2.º - São documentos que comprovam titularidade do usuário:

- I. Escritura pública de venda e compra;
- II. Escritura de doação;
- III. Contrato particular de venda e compra;
- IV. Certidão cadastral do Imóvel;
- V. Contrato de locação;
- VI. Contrato de Cessão de Direitos;
- VII. Contrato de Comodato;
- VIII. Contrato de Doação;
- IX. Formal de Partilha;
- X. Nomeação de inventariante.

§ 3.º - São documentos que comprovam interesse processual:

- I. Procuração pública;
- II. Procuração particular, devidamente reconhecida;
- III. 03 (três) últimos recibos de aluguel.

§ 4.º - Para efeito de validação documental, a Autarquia recepciona qualquer certidão oficial ou particular cujos prazos de emissão não extrapolem o total de 01 (um) ano, considerando a data de apresentação do documento.

Artigo 4.º - O Atendente apenas deve anexar ao requerimento o documento que comprove a propriedade ou titularidade do cliente, no caso de notória desatualização cadastral.

Parágrafo único – As questões não dirimidas pelo presente rol deverão ser analisadas pelo setor competente, verificando a admissibilidade da documentação que o usuário/cliente juntar ao processo.

Artigo 5.º - Nos demais casos apenas deve ser efetuada a conferência da identificação do cliente, atestando no corpo do requerimento a identidade do solicitante, com demais dados identificatórios, quer seja: nome completo, n.º do CPF, n.º do RG, data de nascimento, endereço de correspondência, n.º de telefone, e-mail e nome da mãe.

Artigo 6.º - Qualquer desacordo, no tocante a informação prestada pelo atendente deve ser reduzida a termo com a respectiva protocolização da reclamação e juntada de documentos pertinentes à instrução do caso.

#### **DAS SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS E DOCUMENTOS INSTRUTIVOS**

Artigo 7.º - Para solicitar serviços junto à Autarquia cada solicitação deve necessariamente obedecer à análise de admissibilidade disposta nos artigos acima, para cada serviço deve ser anexado a documentação específica para instrução, certificação cadastral e arquivo de informações, na forma que segue:

#### **DA SOLICITAÇÃO DE SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO**

Artigo 8.º - Os ramais prediais de água e esgoto poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

- I. Por interesse do proprietário regularmente cadastrado ou por preposto devidamente identificado portando procuração autorizativa específica, mediante pedido;
- II. Por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:
  - a) Interrupção dos serviços por mais de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos;
  - b) Desapropriação do imóvel;
  - c) Fusão de ramais prediais;
  - d) Lançamento na rede pública de esgotamento sanitário de despejos que exijam tratamento prévio.

§ 1º - São condições cumulativas que possibilitam a solicitação de supressão pelo proprietário:

- I. Na data da formalização da solicitação não pode haver débitos apontados junto ao cadastro; na constância de apontamentos estes devem ser quitados imediatamente;
- II. Recolhimento de taxa específica para o serviço de supressão conforme tabela de preços e serviços praticados pela Autarquia nos termos da legislação vigente;
- III. Lavratura de termo de responsabilidade quanto à certificação de que o imóvel a ter sua ligação suprimida esteja obrigatoriamente desocupado.

§ 2.º - O serviço não será executado caso na realização do mesmo o imóvel estiver ocupado, devendo ser cobrado do cliente os valores referentes à visita e disponibilização de maquinário para execução do serviço, conforme tabela de preços e valores praticados pela Autarquia.

§ 3.º - Em virtude de celeridade e saneamento do faturamento, ao recepcionar a solicitação de serviço de supressão o Atendente deve, após a certificação de inexistência de débito, consultando inclusive a inscrição municipal do lote e, pagamento das taxas pertinentes, remeter ao setor de Hidrometria para retirada e desligamento físico da ligação.

§ 4.º - A Seção de Hidrometria é responsável pela certificação de não ocupação do imóvel, quando da execução do serviço, devendo reportar à Seção de Lançamentos e Cadastro quando ocorrerem quaisquer fatos que impeçam a execução do serviço.

§ 5.º - Após a retirada do hidrômetro, a Seção de Hidrometria remeterá o protocolo à Seção de Lançamentos e Cadastro para que o cadastro seja desativado.

§ 6.º - Havendo faturas lançadas e em situação de inadimplemento deve ser notificado o cliente para que efetue o pagamento do montante apurado.

§ 7.º - Somente será efetivado o serviço após o recolhimento de taxas pertinentes e quitação total de débitos pendentes, nos termos da legislação vigente.

§ 8.º - Em imóveis sem hidrômetro ou medidor de vazão por mais de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos, a Seção de Fiscalização notificará o proprietário a solicitar o desligamento da ligação ou recolocação do aparelho medidor. Caso seja impossível entregar a notificação e constatado que o local não está habitado ou ainda que exista outra ligação servindo o mesmo local, o DAE procederá:

- I. Ao corte de água no passeio, ou de esgoto conforme o caso, e cancelamento do CDC nos casos em que não existam débitos pendentes;
- II. Ao corte de água no passeio, ou de esgoto conforme o caso, bloqueio de emissão de contas futuras nos casos em que existam débitos pendentes e cobrança da dívida nos moldes do art. 63 deste Manual.

## **DA SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO**

Artigo 9.º - A solicitação de fornecimento de água quer seja temporária ou definitiva pode ser solicitada para os imóveis que são servidos por rede de fornecimento de água disponibilizada pela Autarquia mediante a apresentação da devida documentação que será mencionada mais adiante.

## **DA SOLICITAÇÃO DEFINITIVA DE LIGAÇÃO DE ÁGUA**

### **DA LOCALIZAÇÃO DO PADRÃO DE ÁGUA**

Artigo 10 - O ponto de entrega, caracterizado pelo padrão de instalação de água deve situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, voltado para o passeio, de forma que permita a instalação e manutenção do padrão de ligação e a leitura do hidrômetro.

§ 1º - Havendo uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de entrega deverá situar-se no limite da via pública com a propriedade mais próxima à via.

§ 2º - As instalações hidráulicas prediais de água e esgotos internas deverão ser projetadas e construídas com materiais, peças especiais, aparelhos, válvulas e canalizações em atendimento aos termos das normas e especificações técnicas da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas e normas específicas do DAE, que poderá revisá-las sempre que necessário para adequação de seus sistemas operacionais e de novas tecnologias do setor.

Artigo 11 - É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta, respeitadas as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e do DAE.

Parágrafo único – A Autarquia não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização.

Artigo 12 - O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de medição e outros dispositivos do prestador de serviços, de acordo com as normas em vigência.

Artigo 13 - Toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, conectar-se à rede pública, de acordo com o disposto no artigo 45 da lei federal n. 11.445/2007, respeitadas as exigências técnicas da Autarquia.

§ 1º - É proibida a interligação de instalações prediais internas de água e/ou de esgotos e/ou de efluentes líquidos de qualquer natureza entre prédios e/ou edificações situadas em imóveis e/ou glebas e/ou lotes distintos.

§ 2º - É proibida a interconexão de tubulações diretamente ligadas aos sistemas públicos de abastecimento de água com canalizações que contenham água proveniente de outras fontes

de abastecimento de água.

§ 3.º - Para imóveis residenciais unifamiliares é obrigatória a instalação de reservatório domiciliar de água tratada com capacidade volumétrica mínima de 100 (cem) litros por habitante residente e no mínimo de 500 (quinhentos) litros.

§ 4.º - Para imóveis residenciais multi-familiares é obrigatória a instalação de sistema de reservação de água tratada, cuja capacidade volumétrica total acumulada nos reservatórios inferior e superior seja no mínimo igual ou superior ao consumo máximo diário da população residente, nos termos da Norma Brasileira NBR-5.626/82, prevendo-se ainda os volumes referentes à reserva contra incêndio, conforme normas específicas.

§ 5.º - Para imóveis de usos não residenciais é obrigatória a instalação de sistema de reservação de água tratada, cuja capacidade volumétrica total acumulada nos reservatórios inferior e superior seja no mínimo igual ou superior ao consumo máximo diário da população residente acrescido do volume necessário às atividades específicas, nos termos da Norma Brasileira NBR-5.626/82, prevendo-se ainda os volumes referentes à reserva contra incêndio, conforme normas específicas.

§ 6.º - Para imóveis de usos mistos, contendo unidades de usos não residenciais conjuntamente com unidades residenciais, é obrigatória a instalação de sistema de reservação de água tratada, cuja capacidade volumétrica total acumulada nos reservatórios inferior e superior seja no mínimo igual ou superior ao consumo máximo diário da população residente, acrescido do volume necessário à atividade específica, nos termos da Norma Brasileira NBR-5.626/82, prevendo-se ainda os volumes referentes à reserva contra incêndio, conforme normas específicas.

§ 7.º - Para sistemas de condomínios horizontais e/ou verticais o DAE disponibilizará uma única ligação de água na testada do imóvel, sendo responsabilidade do incorporador, construtor ou do condomínio a individualização dos hidrômetros, bem como a medição individual e rateio proporcional da conta entre os condôminos, conforme art. 75, da Resolução ARES PCJ nº50/2014 e Lei Municipal 4.209/2005. Os hidrômetros individuais serão adquiridos e instalados pela construtora/empreendedor, em consonância à Portaria 246 do INMETRO e ao art. 11 e seu parágrafo único deste Manual.

§ 8.º - Todas as instalações hidráulicas prediais de água e esgotos internas, inclusive em condomínios, deverão ser projetadas e construídas com materiais, peças especiais, aparelhos, válvulas e canalizações em atendimento aos termos das normas e especificações técnicas da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas e normas específicas do DAE, que poderá revisá-las sempre que necessário para adequação de seus sistemas operacionais e de novas tecnologias do setor.

Artigo 14 – A solicitação do serviço de fornecimento de água, apenas pode ser efetuada pelos seguintes agentes:

- I. Proprietário do imóvel a ser beneficiado;
- II. Pelo cônjuge;
- III. Por terceiro de boa-fé portador de procuração devidamente assinada nos termos do artigo 3.º, parágrafo único, deste procedimento.

Parágrafo único - Para efeito de comprovação da qualidade acima disposta a Autarquia exige a apresentação de original e anexação de cópias dos seguintes documentos:

- I. Documentos constantes ao rol do artigo 3.º, §1.º deste procedimento;
- II. Certidão de Numeração ou Alvará de Construção;
- III. Certidão Cadastral ou Certidão de Valor Venal do Carnê de IPTU Vigente;
- IV. Certidão de Casamento.

Artigo 15 – No caso de haver quaisquer débitos pendentes em relação ao mesmo usuário decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel, na área delegada ao prestador, deverá ser informado ao cliente que sua solicitação apenas será atendida mediante o pagamento do débito pendente.

Artigo 16 - No caso de não haver rede disponível, o cliente será orientado a protocolar no DAE um requerimento para verificação da possibilidade de implantação/extensão da rede para o local desejado. Feito isso, será apresentado ao cliente o orçamento e planilha de custos, cabendo ao interessado arcar com o valor correspondente à testada do seu lote.

Artigo 17 – Após a verificação e análise de admissibilidade, estando plenamente conforme este procedimento, deve o atendente reduzir a termo a solicitação providenciando a lavratura de requerimento administrativo, através do Sistema de Protocolo, sendo, por conseguinte lido e, caso apresente qualquer desinteligência, esta deve ser sanada antes da impressão do requerimento.

Artigo 18 - Após a impressão do requerimento o mesmo deve ser instruído com as documentações apresentadas conforme artigo 14 deste documento e o Atendente colherá a assinatura do cliente.

Artigo 19 – Findo o procedimento deve ser entregue ao cliente cópia do termo de adesão ao contrato de prestação de serviço de fornecimento de água e afastamento de esgotos, orientando o mesmo sobre a disponibilidade do teor do contrato no site da Autarquia, como também sobre o roteiro de procedimento para liberação da ligação, quer seja:

- I. Instalação do padrão, nos moldes delimitados pela Autarquia;
- II. Solicitação de vistoria via Call Center;
- III. Certificação de aprovação do padrão;
- IV. Prazo para execução da obra.

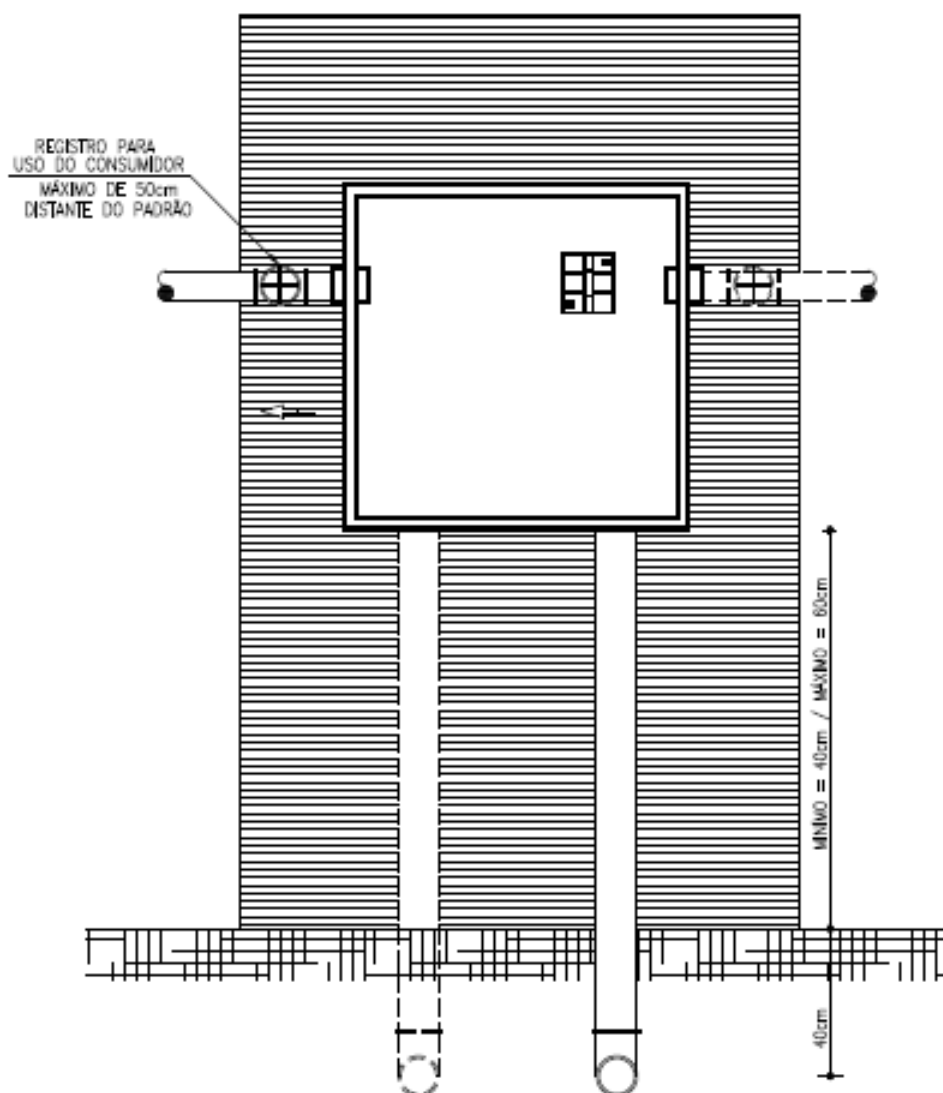
§ 1.º - A caixa padrão para abrigo do hidrômetro deverá ser instalada na testada do imóvel, de acordo com o art. 10º e ilustrações a seguir (figuras 01 a 07). Os casos em que não seja possível instalar a caixa padrão de acordo com estas orientações serão avaliados pela

Fiscalização para que seja indicada outra alternativa de instalação, sem que isso prejudique as leituras ou manutenções necessárias.

OPÇÕES DE SAÍDA

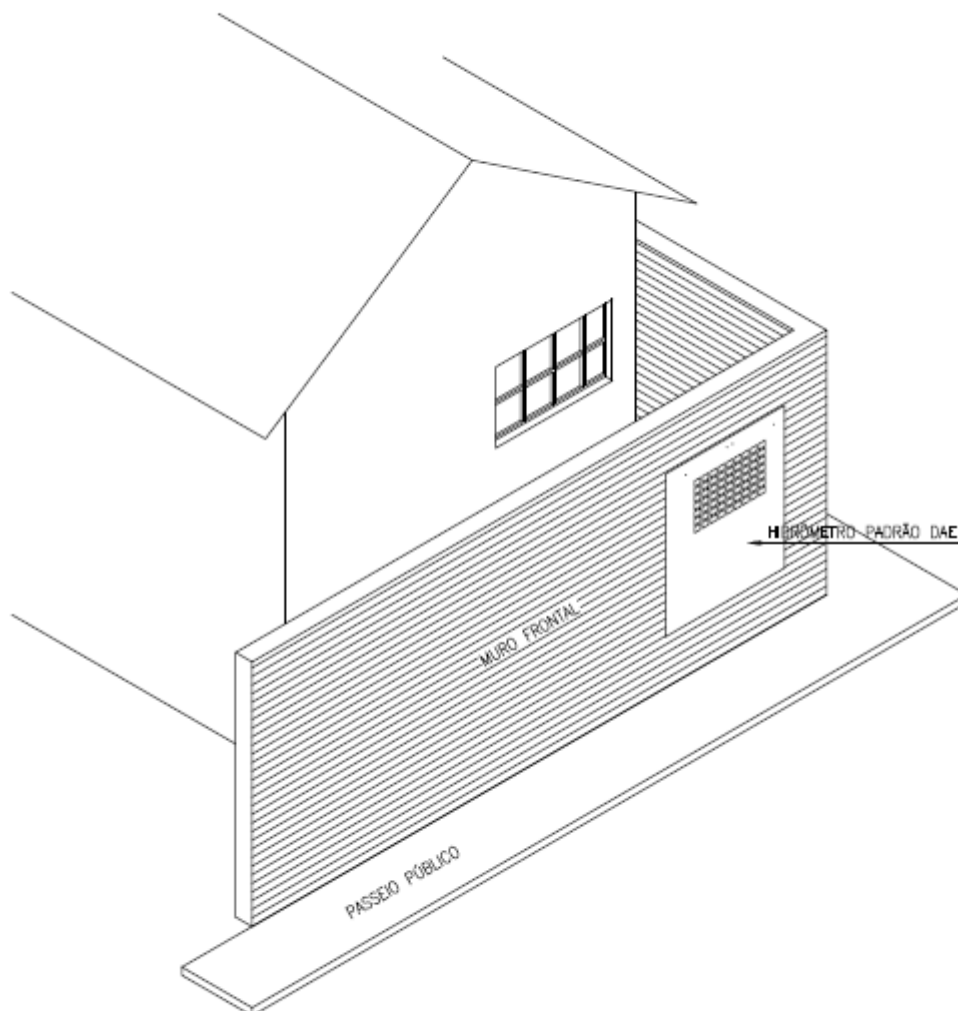
A CAIXA DE PROTEÇÃO PADRÃO D.A.E. AMERICANA PODE SER INSTALADA COM SAÍDA D'ÁGUA PARA A DIREITA OU PARA A ESQUERDA.

FIGURA 1 - OPÇÃO COM SAÍDA PARA A ESQUERDA OU DIREITA



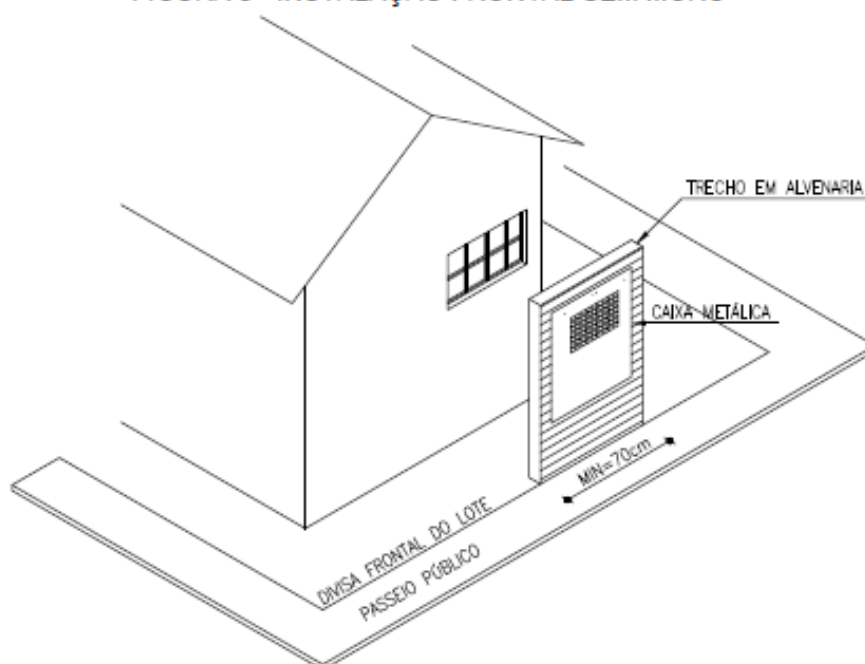
OPÇÕES DE INSTALAÇÃO  
O D.A.E. AMERICANA RECOMENDA A INSTALAÇÃO FRONTAL.

**FIGURA 2 - INSTALAÇÃO FRONTAL COM MURO**

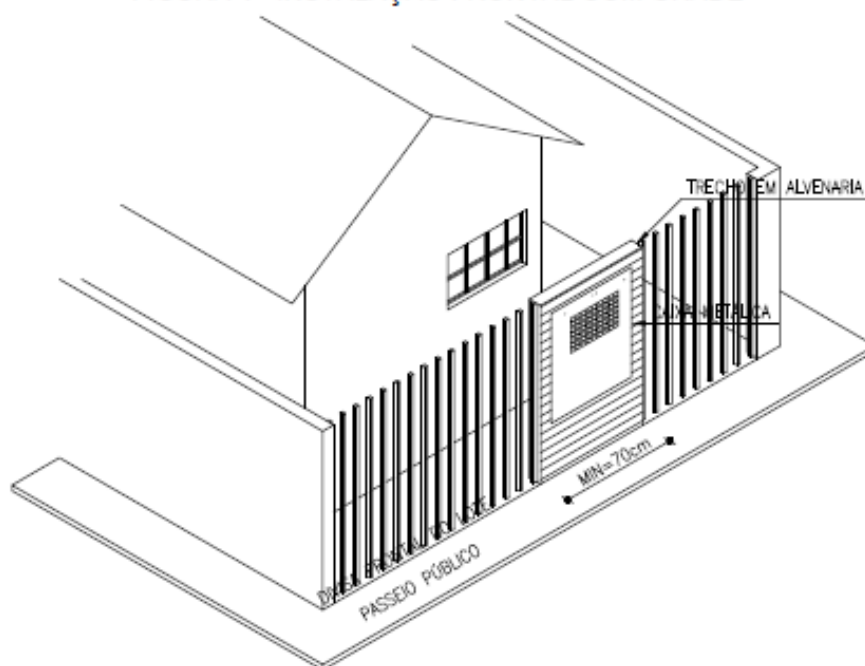


CASO O LOCAL NÃO POSSUA MURO, VOCÊ TEM A OPÇÃO DE INSTALAÇÃO SEM MURO OU COM GRADE  
CONFORME FIGURAS 3 E 4.  
A CAIXA DEVERÁ SER INSTALADA EM UM TRECHO DE ALVENARIA, CONFORME INDICADO.

**FIGURA 3 - INSTALAÇÃO FRONTAL SEM MURO**

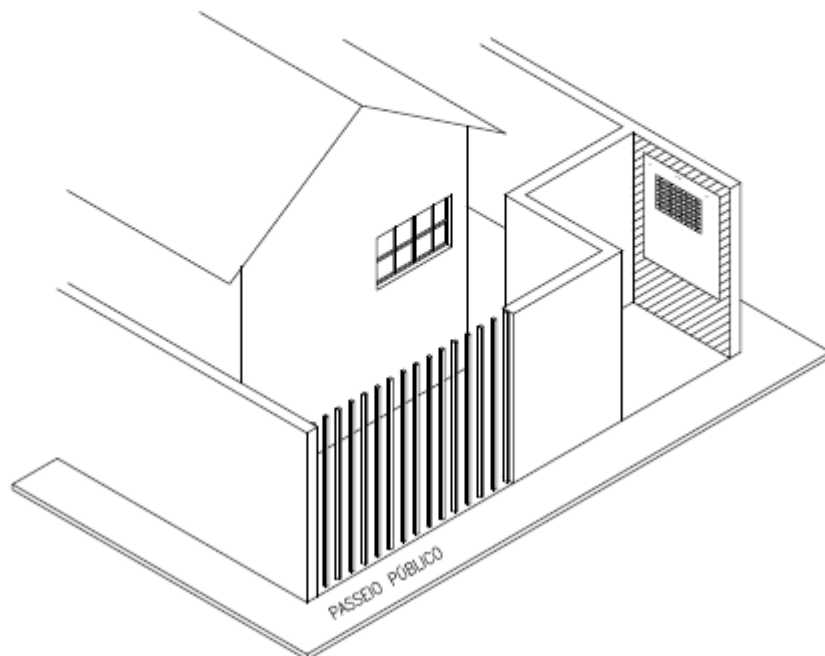


**FIGURA 4 - INSTALAÇÃO FRONTAL COM GRADE**

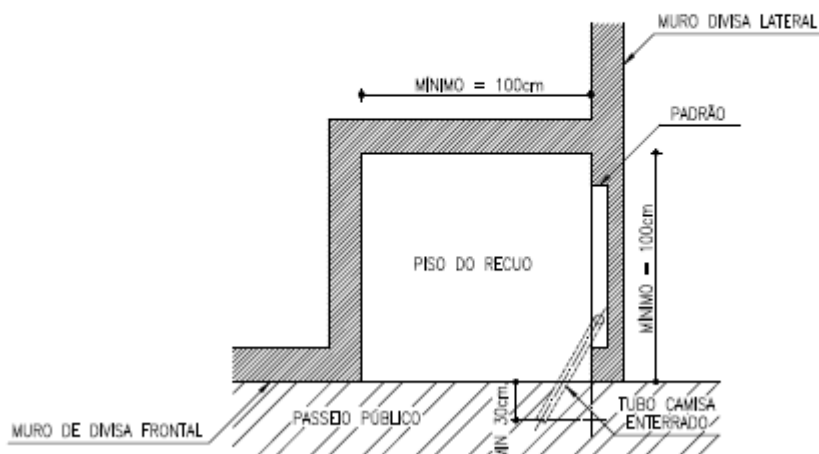


E CASO, NENHUMA DAS ANTERIORES SEJA POSSÍVEL, VOCÊ TEM AINDA A OPÇÃO DE INSTALAÇÃO COM NICHÔ, CONFORME FIGURA 5.

**FIGURA 5 - INSTALAÇÃO COM NICHÔ**



**FIGURA 5.1 - PLANTA BAIXA INSTALAÇÃO COM NICHÔ**



DETALHE DE INSTALAÇÃO DA CAIXA PADRÃO

FIGURA 6 - DETALHE DA CAIXA E REGISTRO DO CONSUMIDOR

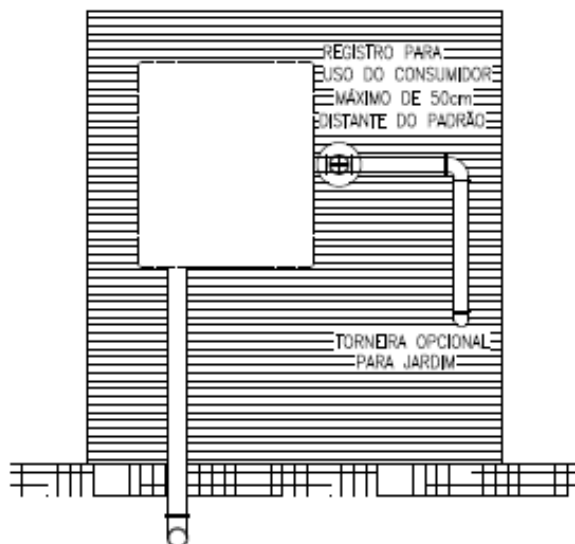
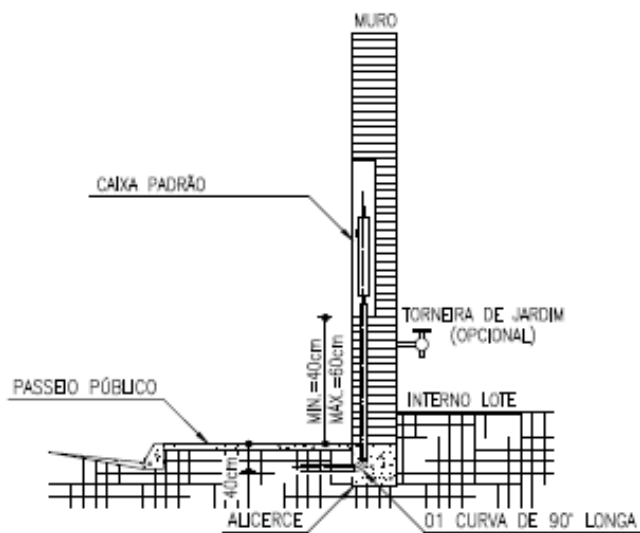


FIGURA 7 - CORTE DA INSTALAÇÃO DA CAIXA METÁLICA



## **DA SOLICITAÇÃO DEFINITIVA DE LIGAÇÃO DE ESGOTO**

### **LOCALIZAÇÃO DO PADRÃO DE ESGOTO**

Artigo 20 – A localização da válvula de retenção será definida no Atendimento conforme as diretrizes da Diretoria Técnica, devendo ser disponibilizadas ao cliente as instruções necessárias.

§ 1.º - Devem obrigatoriamente ser obedecidas as mesmas disposições contidas nos artigos 10 e 13, deste procedimento, concernentes ao padrão de ligação de água.

§ 2.º - É proibido o lançamento direto ou indireto de águas pluviais no sistema de esgotos sanitários.

§ 3.º - Caso constatado lançamento de águas pluviais na rede pública coletora de esgoto o imóvel será notificado, autuado e multado, conforme legislação em vigor. Não sendo sanada a irregularidade nos prazos legais, o mesmo será imediatamente desligado da rede pública coletora de esgotos por estar prejudicando a operacionalidade e a tratabilidade do Sistema de Tratamento de Esgotos, além de estar incorrendo em crime ambiental.

§ 4.º - Os imóveis urbanos de qualquer natureza, bem como os de chácaras de recreio e/ou de indústrias, providos de sistemas individualizados e/ou fontes próprias de abastecimento de água, englobando-se poços tubulares profundos, semi-profundos e/ou sistemas de captação em cursos d'água e/ou outras formas geradoras de água, e que se utilizarem das redes públicas coletoras de esgotos sanitários e/ou equipamentos componentes do sistema de coleta e afastamento de esgotos sanitários do município, atendida a legislação ambiental pertinente, deverão, obrigatoriamente, possuir sistema de medição do volume de água gerado na respectiva fonte, determinado por lei, norma técnica do DAE e/ou da ABNT, volume esse sobre o qual será lançada conta mensal relativa aos serviços de utilização do sistema de esgotos, de acordo com as faixas de consumo e conforme valores estabelecidos na legislação específica.

§ 5.º - Constatados e notificados, os proprietários dos imóveis, titulares do domínio útil e/ou seus possuidores a qualquer título, que utilizam as redes de água e/ou esgoto sem os respectivos sistemas de medição de volume, são obrigados a requerer ao DAE a instalação de hidrômetros nas ligações domiciliares de água e a providenciar a aquisição e instalação de medidores nos sistemas próprios e/ou fontes de suprimento de água e/ou poços tubulares profundos, com capacidade e características técnicas adequadas para o volume mensal previsto para utilização no imóvel, em prazo não superior a 20 (vinte) dias, contado a partir da data de recebimento de Auto de Notificação do DAE.

## **INSTRUÇÕES GERAIS**

Artigo 21 – O procedimento de atendimento para efetivação da ligação de esgoto está estabelecido nos artigos 14 a 19.

- a) A não instalação de hidrômetro nas ligações domiciliares e/ou nos sistemas próprios e/ou fontes de suprimento de abastecimento de água e/ou poços tubulares no prazo determinado pelo DAE implicará na multa regimental conforme legislação vigente.
- b) Os medidores (hidrômetros) existentes e/ou que venham a ser instalados nos sistemas internos e/ou nas ligações domiciliares deverão ser colocados em locais que possibilitem o acesso do Leiturista e/ou representante do DAE para leitura e/ou manutenção, sem que seja necessário adentrar o imóvel, em abrigo próprio para segurança, conforme normas da Autarquia.
- c) Os casos omissos, não expressamente especificados neste Manual, serão analisados pela Autarquia mediante requerimento dos interessados.
- d) As ligações de água e esgoto existentes anteriormente à publicação deste Manual, além das Leis e Regulamentos, deverão enquadrar-se às normas ora implementadas quando o proprietário requerer:
  - I. Mudança de categoria;
  - II. Mudança de local da ligação de água ou de esgoto;
  - III. Acréscimo de ligações novas ou compulsórias de água, em posição diferente da existente;
- e) Nos casos em que o DAE determinar por via de notificação a adequação, a mudança de cavalete não será cobrada.
- f) É proibida a execução de padrões de cavaletes incompatíveis com os modelos normatizados e atuais.
- g) As novas ligações de água que necessitem a utilização de padrão de caixa de proteção de cavalete para hidrômetros com diâmetros superiores a  $\frac{3}{4}$ " (20 mm), deverão ser previamente autorizadas pelo DAE.
- h) Após a instalação da caixa protetora do hidrômetro/cavalete e estando esta em conformidade com as normas, o interessado deverá comunicar o número do protocolo de ligação ao DAE, através do fone 0800-12.37.37, para que o representante do DAE proceda à verificação "*in loco*" e à aprovação, a fim de que a ligação possa ser executada.
- i) Caso seja constatado que a instalação da caixa protetora não esteja de acordo com as normas, será concedido ao interessado um prazo máximo de 30 (trinta) dias para sanar a irregularidade, sendo que vencido esse prazo e não havendo nenhuma providência para adequação às normas nem justificativa à Divisão de Obras do DAE por parte do interessado, o expediente relativo ao pedido será arquivado.
- j) No requerimento de solicitação de ligação nova deverá constar obrigatoriamente a total concordância do proprietário em relação ao cumprimento das exigências técnicas e ao pagamento das despesas relativas à execução do serviço pelo DAE.
- k) Os casos omissos serão analisados pela Divisão de Obras, mediante requerimento do interessado.

l) Os medidores existentes que não atenderem às especificações para leitura e manutenção deverão adequar-se às normas dentro do prazo de 40 (quarenta) dias, a contar da notificação do DAE, sendo que o não atendimento acarretará a aplicação do disposto nos art. 103 e 104 deste Procedimento.

### **DA SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA DE CAVALETE**

Artigo 22 – A solicitação de mudança de cavalete segue as mesmas disposições da solicitação definitiva de ligação de água e esgoto, observando que a documentação para tal serviço se rege apenas pela atualização cadastral, se o caso.

Artigo 23 – Quando a solicitação de mudança de cavalete for motivada por imposição de notificação perpetrada pelo DAE, a mesma não será objeto de cobrança.

### **DA SOLICITAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE LIGAÇÃO**

Artigo 24 – A solicitação de transferência de ligação quer seja de água ou de esgoto, obedece ao mesmo procedimento da ligação definitiva devendo ser apenas atualizado o cadastro, caso haja necessidade.

### **DA SOLICITAÇÃO DE 2 (DUAS) OU MAIS LIGAÇÕES DE ÁGUA, MUDANÇA DE BITOLA (1" OU 2") OU TRANSFERÊNCIA DE LIGAÇÃO**

Artigo 25 – A solicitação de 2.ª ligação de água e mudança de bitola ou demais serviços depende precipuamente de aprovação da Diretoria Técnica em virtude da necessidade de certificação da disponibilidade técnica e comprovação do grau de impacto na demanda disponível em relação ao necessário para atender os beneficiados pela rede pública de água e de esgoto.

Artigo 26 – Para solicitar tal serviço o cliente deve fornecer a seguinte documentação:

- I. Projeto arquitetônico aprovado pela PMA;
- II. Laudo técnico particular comprovando a necessidade de aumento da demanda (somente em caso de alteração de atividades e de unidades multi-familiares);
- III. Croqui básico com o posicionamento da ligação em relação à rede pública;
- IV. Atualizar o cadastro, se o caso.

Artigo 27 – O requerimento do artigo 25, deve ser remetido à Diretoria Técnica para verificação dos seguintes termos:

- I. Disponibilidade de rede;
- II. Capacidade técnica para atender a demanda.

§ 1.º - Verificada a capacidade técnica e esta ser insuficiente, deve a Diretoria efetuar estudo de solução para o problema anexando planilha de custos e projeto ao requerimento para

posteriormente remeter ao Setor de Protocolo, a fim de que seja informado ao interessado sobre o assunto e definir os meios necessários para solucionar o problema.

§ 2.º - Na necessidade de implantação de obra no local, esta correrá à custa do cliente interessado. O Setor de Protocolo deve reduzir a termo a concordância ou discordância do cliente, que conforme sua natureza tomará os seguintes caminhos:

- I. Concordância – Retorna à Diretoria Técnica para prosseguimento;
- II. Discordância – Arquivo imediato.

Artigo 28 – Após a aprovação pela Diretoria Técnica o requerimento deve ser encaminhado ao Setor de Protocolo para que o cliente compareça ao Atendimento ao Público para formalização de pedido de ligação de água e/ou esgoto nos termos dos artigos 14, 15 e 17 do presente procedimento e assinatura do termo de adesão.

### **DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS**

Artigo 29 - Consideram-se ligações temporárias as que se destinem a obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parques de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Artigo 30 - No pedido de ligação temporária o interessado deve declarar o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será previamente recolhido até 3 (três) ciclos completos de faturamento relativos aos consumos declarados no ato da contratação e posteriormente compensado com base no volume medido pelo hidrômetro.

§ 1.º - As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses e poderão ser prorrogadas por igual período, a critério do DAE, mediante solicitação formal do usuário.

§ 2.º - Havendo interesse pela prorrogação da ligação temporária, o usuário deverá solicitá-la ao prestador de serviços com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do encerramento do contrato.

§ 3.º - As despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter temporário, bem como as despesas relativas aos serviços de ligação e desligamento, correrão por conta do usuário e serão quitadas anteriormente a execução da instalação.

§ 4.º - São consideradas como despesas referidas no § 3º 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.

Artigo 31 - O interessado deve juntar ao pedido de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário o croqui das instalações temporárias e respectiva autorização de instalação e funcionamento emitida pelo órgão competente.

Artigo 32 - Para ser efetuada sua ligação, o interessado deve ainda:

- I. Preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croquis;
- II. Efetuar o pagamento das despesas previstas neste Manual.

Artigo 33 - O ramal predial de ligações provisórias para atender imóveis em construção deve ser dimensionado de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva.

§ 1º - A ligação definitiva de água deve ser precedida pela desinfecção da instalação predial de água e limpeza do reservatório predial, a serem realizadas pelo usuário.

§ 2º - O proprietário deverá informar ao prestador de serviços a conclusão da construção para fins de ligação definitiva e enquadramento na respectiva categoria.

### **DA SOLICITAÇÃO DE LIMPEZA DE FOSSA**

Artigo 34 – A solicitação de limpeza de fossa deve ser efetuada via Call Center ou Atendimento presencial, conforme o seguinte roteiro:

- I. Identificação do cliente;
- II. Identificação do imóvel (apenas para residências);
- III. Identificação do responsável cadastrado;
- IV. Identificação do vínculo do cliente com o responsável cadastrado;
- V. Informar ao cliente o serviço solicitado, o valor correspondente e o prazo para execução;
- VI. Informar que considerando o Decreto Municipal 2844/1989 o serviço poderá ser cobrado ou não;
- VII. Gerar Ordem de Serviço e informar o número ao cliente.

### **DA SOLICITAÇÃO DE REVISÃO DO FATURAMENTO**

Artigo 35 - O DAE disponibiliza as seguintes formas de revisão ao lançamento:

- I. Revisão por vazamento interno;
- II. Revisão por teste de hidrômetro;
- III. Revisão por erro de leitura;
- IV. Revisão por acúmulo de consumo – Norma Administrativa;
- V. Revisão por reenquadramento de Categoria/Economia;
- VI. Revisão por problemas de abastecimento.

### **DA REVISÃO DE LANÇAMENTOS POR VAZAMENTO INTERNO**

Artigo 36 - A revisão por vazamento tem o escopo de equalizar o binômio fornecimento e consumo, disponibilizando ao cliente a possibilidade de alterar o lançamento cujo teor, haja discordância.

§ 1.º - A documentação exigida é a seguinte:

- I. Fatura reclamada;
- II. Quadro de consumo;
- III. Foto;
- IV. Notas fiscais de materiais;
- V. Notas fiscais e/ou recibos de mão de obra.

§ 2.º - As notas fiscais de produtos apresentadas podem ser preenchidas mecanicamente, devendo ser aceitas inclusive notas de cupom fiscal;

§ 3.º - A declaração ou recibo de mão de obra podem ser preenchidos manualmente, devendo constar a identificação do responsável pelo conserto, bem como o registro de contato telefônico do mesmo ou juntada de cartão de apresentação de serviços ou nota de prestação de serviços.

§ 4.º - As fotos pertinentes a esse procedimento devem obedecer a uma especificidade coerente, sendo no máximo 05 fotos apresentando as seguintes cenas descritivas:

- I. Foto 01 – Demonstrando a identificação do imóvel (aparecendo o n.º da casa);
- II. Foto 02 – Demonstrando o local do vazamento de forma panorâmica com indicação do local;
- III. Foto 03 – Demonstrando o ramal interno avariado;
- IV. Foto 04 – Demonstrando o ramal consertado;
- V. Foto 05 – Demonstrando o local do vazamento já consertado.

§ 5.º - O prazo para apresentação de reclamação é de 15 dias contados a partir da data de vencimento da conta para faturas não quitadas e 60 dias, contados a partir do vencimento, para faturas quitadas até no máximo 15 dias após vencer.

§ 6.º – A Autarquia se reserva o direito de efetuar a revisão pela média dos últimos 06 (seis) meses anteriores ao fato, apenas na conta reclamada e, no máximo, nas 02 (duas) contas subsequentes, em ocorrendo o reflexo no consumo aferido, executando-se as demais seguintes, haja vista que por coerência dos fatos consecutivos, a conta imediatamente posterior não deve possuir reflexo do vazamento. Considerando a possibilidade de solicitação de devolução de valores de conta paga, o DAE poderá rever a conta reclamada, devolver valores e revisar, no máximo, 02 contas posteriores, desde que estejam dentro do prazo de 60 dias estabelecido pelo art. 100, da Resolução ARES-PCJ 50/2014.

§ 7.º - É vedada ao cliente a solicitação de revisão de vazamento pela mesma ocorrência com conserto devidamente comprovado por leituras subsequentes, suscitada em protocolo anteriormente deferido.

§ 8.º - As vitórias efetuadas pela Autarquia para dirimir e/ou esclarecer fatos afetos a instrução do processo administrativo serão objeto de cobrança a ser lançada na conta subsequente ao deferimento ou indeferimento do pedido. O Atendimento deverá orientar o requerente no ato da solicitação de revisão, fazendo constar por escrito tal orientação e

concordância no requerimento.

§ 9.º - Entende-se por vazamento, o rompimento de alguma tubulação ou conexão, na rede interna enterrada ou embutida.

### **DA REVISÃO DE LANÇAMENTOS POR TESTE DE HIDRÔMETRO**

Artigo 37 – A revisão por teste de hidrômetro visa regularizar a macro e micromedição de consumo atribuído a unidade consumidora, conforme estabelecem as diretrizes mitigadoras da Portaria 246/00 do INMETRO, a base legal autorizativa para a implementação da revisão nessa modalidade é o artigo 86, artigo 94, §1.º e artigo 100 da Resolução 50/14 da ARES/PCJ c/c Lei Municipal 3.278/99.

§ 1.º - A documentação exigida é a seguinte:

- I. Fatura reclamada;
- II. Quadro de consumo;
- III. Certificação nos autos, com firma do cliente, de que não há vazamentos no imóvel.

§ 2.º - O prazo para apresentação de reclamação é de 15 dias contados a partir da data de vencimento da conta para faturas não quitadas e 60 dias, contados a partir do vencimento, para faturas quitadas até no máximo 15 dias após vencer.

§ 3.º - A Autarquia se reserva o direito de efetuar a revisão pela média dos últimos 06 (seis) meses anteriores ao fato, apenas na conta reclamada e, no máximo, nas 02 (duas) contas anteriores.

§ 4.º - Conforme artigo 100 da Resolução n.º 50/14 do ARES/PCJ, no que se refere a prazos, poderão ser revisados valores para efeito de devolução de valores pagos a maior.

### **DA REVISÃO DE LANÇAMENTOS POR ERRO DE LEITURA**

Artigo 38 – A revisão por erro de leitura visa restabelecer a regularidade de apontamentos considerando o histórico de consumo da ligação, a base legal autorizativa para esta modalidade de revisão é o art. 100 e art. 94, §1.º da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

§ 1.º - A documentação exigida é a seguinte:

- I. Fatura reclamada;
- II. Quadro de consumo;
- III. Leitura do dia, informada pelo cliente.

§ 2.º - O prazo para apresentação de reclamação é de 15 dias contados a partir da data de vencimento da conta para faturas não quitadas e 60 dias, contados a partir do vencimento, para faturas quitadas até no máximo 15 dias após vencer.

§ 3.º - O cliente deve apresentar a leitura atual ao atendente que deverá efetuar o cálculo de consistência de leituras para regularizar o lançamento, todavia deve o atendente advertir ao interessado que a informação equivocada de leitura implica em excesso regular de consumo no mês posterior.

§ 4.º - A Autarquia se reserva o direito de não efetuar a revisão de leitura ou divisão de consumos nas seguintes hipóteses:

- I. Quando anteriormente o cliente informou erroneamente ou não informou a leitura atual;
- II. Quando o cliente induz a erro o atendente.

§ 5.º - Para efeito de legalidade é obrigatório ao Atendente registrar todo o procedimento de alteração de leituras no histórico do cadastro, bem como identificar o solicitante anotando: nome completo, n.º de CPF, n.º de RG e n.º de telefone para contato.

#### **DA REVISÃO DE LANÇAMENTOS POR ACÚMULO DE CONSUMO – NORMA ADMINISTRATIVA**

Artigo 39 – O escopo da revisão por acúmulo de consumo reside na regularização e correção dos apontamentos aferidos por leitura indireta, lançadas por códigos de ocorrência que indicam impedimento à leitura real por responsabilidade do usuário, tais como 01 (portão fechado), 02 (cachorro), 04 (hidrômetro obstruído), 12 (visor fora de ângulo), 27 (cúpula protetora pintada), 28 (cúpula protetora suja); sendo necessária a aplicação de cálculo aritmético para apuração do quantum, a base legal autorizativa para essa modalidade revisional é o Ato Administrativo 406/10.

§ 1.º - A documentação exigida é a seguinte:

- I. Fatura reclamada;
- II. Quadro de consumo.

§ 2.º - O prazo para apresentação de reclamação é de 15 dias contados a partir da data de vencimento da conta para faturas não quitadas e 60 dias para faturas quitadas.

§ 3.º - Diante da celeridade necessária ao Atendimento é desnecessária a geração de requerimento, contudo as admissibilidades devem ser conferidas e atestadas, na ausência de certificação deve ser gerado requerimento administrativo.

§ 4.º - Acúmulos de consumo gerados por códigos de ocorrências cuja responsabilidade de resolução seja do DAE serão regularizados através da revisão da conta afetada, lançando-a pela média dos últimos 06 meses. O Atendente deverá adotar os seguintes procedimentos de acordo com a ocorrência geradora do fato:

- I. Código 03 (cúpula embaçada): Registrar Ordem de Serviço para substituição do hidrômetro;
- II. Código 05 (hidrômetro invertido): Registrar Ordem de Serviço para regularização do hidrômetro;

- III. Código 06 (hidrômetro quebrado): Registrar Ordem de Serviço para substituição do hidrômetro;
- IV. Código 22 (hidrômetro não localizado): Registrar Ordem de Serviço para notificação de instalação de caixa padrão;
- V. Código 64 (hidrômetro antigo em padrão novo): Registrar Ordem de Serviço para substituição do hidrômetro;
- VI. Código 90 (leitura por média devido às condições climáticas desfavoráveis, greves ou outros motivos que por força maior impeçam a realização da leitura real): Manter leitura atual e recalculer a conta com leitura real imediatamente posterior à ocorrência pela média dos últimos 06 meses.

§ 5.º - Caso o cliente opte por solicitar devolução de valor quitado e faturado a maior, deve o Atendente formalizar requerimento, considerando os prazos impostos pela Resolução 50/14 ARES/PCJ, nos artigos 100 e 92, item II.

#### **DA REVISÃO DE LANÇAMENTO POR REENQUADRAMENTO DE CATEGORIA/ECONOMIA USUÁRIA**

Artigo 40 – A revisão por reenquadramento de categoria e/ou economia visa estabelecer a correta classificação da unidade de acordo com a classificação desta junto ao Cadastro Técnico Municipal, a base legal autorizativa para revisão por categoria é artigo 7.º c/c artigo 97, parágrafo único da Resolução n.º 50/14 ARES/PCJ e Lei Municipal 3.903/03 com nova redação dada pela Lei Municipal 4.351/06, para a revisão por economia a base legal autorizativa é artigo 7.º c/c art. 97, parágrafo único da Resolução n.º 50/14 ARES/PCJ.

§ 1.º - A documentação exigida para a revisão por categoria e/ou economia é a seguinte:

- I. Projeto arquitetônico devidamente aprovado junto a PMA ou croqui;
- II. Quadro de Consumo.

§ 2.º - A revisão prevista para ambas as modalidades revisionais não permite devolução de valores nem tampouco efeito retroativo da medida solicitada, ou seja, os efeitos jurídicos da reclassificação passam a vigor a partir da data de protocolização do pedido revisional, sendo passível de revisão apenas a fatura cujo lançamento foi questionado.

§ 3.º - A concessão de deferimento à solicitação de reenquadramento e reclassificação da unidade usuária, em termos de categoria, fica condicionada a regularidade e atualização do cadastro e do padrão de água nos termos do art. 3.º, § 5.º, item I do Ato Administrativo 320/04.

§ 4.º - O prazo para apresentação de reclamação é de 15 dias contados a partir da data de vencimento da conta.

## **DA REVISÃO DE LANÇAMENTO POR PROBLEMAS DE ABASTECIMENTO**

Artigo 41 – A revisão por problemas de abastecimento reside na comprovação técnica da ausência de prestação do serviço de fornecimento de água em eventos pontuais, intervenção de manutenção de rede ou qualquer outra que convirjam com o evento excesso de consumo.

§ 1.º - A documentação necessária é a seguinte:

- I. Fatura reclamada;
- II. Extrato de Consumo.

§ 2.º - O prazo para apresentação de reclamação é de 15 dias contados a partir da data de vencimento da conta para faturas não quitadas e 60 dias, contados a partir do vencimento, para faturas quitadas até no máximo 15 dias após vencer.

§ 3.º - Inverte-se o ônus da prova cabendo a Autarquia comprovar ou não a ocorrência donexo de causalidade entre o evento falta de água e o excesso de consumo, para tanto o cliente deve informar as datas em que ocorreu o evento “falta de água”, a fim de ser averiguado junto a ETA sobre a ocorrência de desabastecimento na área reclamada, posteriormente junto a DOMO sobre a ocorrência de intervenções na rede, posteriormente ao Setor de Lançadoria e Cadastro sobre eventual corte de fornecimento, Diretoria Técnica e, por fim a Divisão Comercial.

## **DA SOLICITAÇÃO DE EMISSÃO DE 2.ª VIA DE FATURA**

Artigo 42 – A disponibilização de 2.ª via de fatura será efetuada nos seguintes ambientes:

- I. Balcão de Atendimento (Sede e Regionais);
- II. Site da Autarquia.

## **DA SOLICITAÇÃO DE DEVOLUÇÃO DE VALORES FATURADOS EM DUPLICIDADE OU PAGOS A MAIOR**

Artigo 43 – O escopo dessa modalidade revisional visa reequilibrar e harmonizar a relação comercial entre o DAE e o Cliente, corrigindo se necessário a tarifação ora questionada, a base legal autorizativa para essa modalidade revisional são os artigos 92 e 93 da Resolução n.º 50/14 da ARES/PCJ.

Parágrafo único – Entende-se por pagamento em duplicidade aqueles cujo recolhimento foi efetivado em valores idênticos e de mesma referência de lançamento e de cadastro.

Artigo 44 – Para a formalização do pedido de devolução de valores por duplicidade de recolhimento o cliente deve anexar a seguinte documentação:

- I - Faturas reclamadas devidamente quitadas.

§ 2.º - O prazo para apresentação de reclamação é de 60 dias, contados a partir do vencimento da fatura desde que quitada até no máximo 15 dias após vencer.

§ 3.º - A Autarquia se reserva o direito de efetuar quaisquer devoluções que por ventura forem apuradas e regularmente deferidas apenas na forma de crédito em conta de água futura;

§ 4.º - No caso de necessidade de devolução de valores em espécie, este será objeto de análise pela Divisão de Finanças.

§ 5.º - No caso de haver contas vencidas e não pagas estas não poderão ser objeto de compensação.

### **DA SOLICITAÇÃO DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL**

Artigo 45 – A solicitação de atualização cadastral deve ser instruída com os documentos descritos no artigo 3.º, devendo ser seguida a seguinte sistemática:

- I. Ao recepcionar e ouvir o pedido do cliente, o Atendente deve solicitar a apresentação dos documentos pessoais do cliente para a correta identificação pessoal;
- II. Após deve verificar a situação atual do cadastro e analisar a documentação a ser apresentada conforme dispõe o caput deste artigo;
- III. Estando regular a documentação, o Atendente deve reduzir a termo a solicitação, ler o requerimento e com a concordância do cliente imprimir o requerimento para colheita de assinatura;
- IV. Cumprida essa etapa, deve ser informado ao cliente o prazo da execução de sua solicitação, bem como que deve aguardar a confirmação da alteração cadastral com a apresentação das próximas faturas considerando a efetivação subsequente de leitura e lançamento;
- V. O requerimento de alteração cadastral será tramitado para a Seção de Lançamentos e Cadastro que após a execução do referido tramitará o mesmo para o Arquivo Geral.

Parágrafo único – As discrepâncias documentais ou qualquer situação anômala referente à identificação do real cliente, proprietário, deve ser objeto de análise pela Coordenadoria Jurídica devendo o requerimento ser enviado para o referido setor, para decisão e instrução procedimental.

### **DA SOLICITAÇÃO DE CELEBRAÇÃO E DISTRATO CONTRATUAL**

Artigo 46 – A celebração de contrato de prestação de serviços nos termos do artigo 32, §2.º da Resolução n.º 50/14 do ARES/PCJ, se dará da seguinte forma:

- I. Mediante assinatura de termo de solicitação de ligação de água e esgoto, no qual constarão as informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária;
- II. A adesão ao serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário se dará a

- partir do início da utilização desse serviço;
- III. Em unidades usuárias já atendidas pelo serviço de abastecimento de água, a adesão ao serviço de esgotamento sanitário se dará a partir da disponibilização deste serviço;
  - IV. Os usuários que se enquadrem no disposto neste artigo deverão dirigir-se a um dos locais de atendimento do prestador de serviços para efetuar o cadastramento da unidade usuária.

Artigo 47 – O distrato é a medida administrativa cabível para a extinção do contrato de prestação de serviço, esta medida é implementada da seguinte forma:

- I. Mediante requerimento, na solicitação de supressão de ligação;
- II. Mediante requerimento, na solicitação de tarifação de débito;
- III. De ofício, pela conveniência da Autarquia.

## **DA DISPONIBILIZAÇÃO DE FATURAS REGULARES E SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DE VENCIMENTO**

Artigo 48 - As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo DAE e devidas pelo usuário, conforme tabela de datas de vencimentos disponibilizadas pela Divisão de Finanças e Seção de Leituras.

§ 1º As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pela Divisão de Finanças e Seção de Leituras.

§ 2º A Seção de Leituras deverá orientar o usuário quanto à leitura e entrega de fatura.

§ 3º O DAE 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.

Artigo 49 – A solicitação de alteração de data de vencimento tem base legal autorizativa no artigo 87, § 4.º da Resolução n.º 50/14 do ARES/PCJ.

Parágrafo único – As datas disponibilizadas pelas Seções de Lançamentos e Cadastros e de Leituras para a alteração de vencimentos são os seguintes:

- I. 03 (três);
- II. 08 (oito);
- III. 13 (treze);
- IV. 18 (dezoito);
- V. 23 (vinte e três);
- VI. 28 (vinte e oito).

Artigo 50 – A formalização do pedido de alteração de vencimento deve ser efetuada pessoalmente no balcão de atendimento ou através de requerimento próprio protocolado no DAE, com a escolha inequívoca da data pelo cliente.

§ 1.º - O Atendente deve informar todas as datas disponíveis.

§ 2.º - O procedimento a ser adotado é o seguinte:

- I. Recepção do cliente;
- II. Triagem da solicitação;
- III. Informar as datas disponíveis;
- IV. Reduzir a termo no histórico.

Artigo 51 – A alteração de endereço de entrega das faturas poderá ser levada a efeito mediante os canais de atendimento presencial no balcão de atendimento ou via Call Center.

§ 1.º - Para ambas as vias deverão ser solicitadas e anotadas no histórico da ligação as seguintes informações:

- I. CDC-DV do imóvel usuário ou endereço;
- II. Nome completo do solicitante;
- III. N.º do CPF e do RG do solicitante;
- IV. Número de telefone de contato do solicitante;
- V. Qual o endereço para o qual devem ser enviadas as faturas.

§ 2.º - No caso de o solicitante ser o cliente responsável os questionamentos podem ser suprimidos para melhor gerenciamento do tempo de atendimento.

§ 3.º - A execução deste serviço não necessita de protocolização de requerimento devendo ser apenas transcrito no histórico da ligação a data da solicitação, quem solicitou e o Atendente que efetuou o serviço.

Artigo 52 – A solicitação de alteração de número do imóvel, da inscrição municipal do lote ou regularização cadastral no que se refere à identificação do lote, pode ser efetuada por qualquer pessoa interessada eis, que se trata de matéria de interesse público, devendo o interessado apresentar os seguintes documentos:

- I. Certidão de numeração atualizada;
- II. Certidão cadastral do imóvel;
- III. Certidão ou alvará de utilização e funcionamento.

Parágrafo único - O processamento deste expediente deve ser precedido de protocolização do pedido.

Artigo 53 – As solicitações de informações quanto a obras, débitos, consumo, titularidade e demais esclarecimentos estão disponíveis na modalidade presencial e via Call Center.

## **DO FATURAMENTO**

### **DO VÍNCULO COMERCIAL**

Artigo 54 – O vínculo comercial caracteriza-se pela celebração de contrato de fornecimento de serviços entre o DAE e o cliente/usuário quando da solicitação inicial de ligação de água.

§ 1.º - A adesão ao contrato de prestação de serviços obriga o cliente/usuário ao pagamento das faturas mensais regulares provenientes da aferição direta e indireta de consumo, a disponibilização do serviço com anuência pacífica do cliente e demais serviços que forem solicitados pelo cliente, nos termos da Resolução n.º 50/14 do ARES/PCJ.

§ 2.º - A Autarquia se reserva o direito de concluir como celebrado o contrato de fornecimento de serviços com os clientes usuários de ligações pré-existentes na medida em que não há manifestação contrária e há a continuidade pacífica da prestação do serviço.

### **DA NATUREZA JURÍDICA DA FATURA**

Artigo 55 – A fatura proveniente da prestação de serviços da Autarquia tem natureza sui generis, os serviços prestados pela Autarquia são de duas espécies tributárias, as quais são:

- I. Tarifa;
- II. Taxa.

Artigo 56 – Entende-se como tarifa os valores que podem ser cobrados mediante a prestação de um serviço solicitado de forma voluntária. A tarifa não é tributo, decorre de contrato administrativo, apresenta regime jurídico de Direito Privado, configura prestação pecuniária voluntária ou facultativa e é exigida por pessoas jurídicas de direito público e de direito privado.

Artigo 57 – Entende-se como taxa os valores provenientes de ações do Poder Público cuja origem está no texto legal e apresenta regime jurídico de Direito Público, configura prestação pecuniária compulsória que remunera serviços públicos obrigatórios e essenciais e é exigida por pessoas jurídicas de direito público.

### **DO LANÇAMENTO**

Artigo 58 - Compete privativamente à autoridade administrativa constituir o crédito tributário pelo lançamento, assim entendido o procedimento administrativo tendente a verificar a ocorrência do fato gerador da obrigação correspondente, determinar a matéria tributável, calcular o montante do tributo devido, identificar o sujeito passivo e, sendo o caso, propor a aplicação da penalidade cabível.

Parágrafo único - O lançamento da fatura se dá na aferição de consumo ou na disponibilidade dos serviços e a notificação se efetiva na entrega da fatura ao consumidor.

## **DA IMPUGNAÇÃO AO LANÇAMENTO**

Artigo 59 - A reclamação contra a exigência instaura a fase litigiosa do processo administrativo e suspende a exigibilidade do crédito tributário, nos limites da matéria impugnada.

Parágrafo único - No lançamento já efetuado, além dos casos de revisão previstos no Código Tributário Nacional, poderá ser revisto de ofício pela Diretoria Administrativa quando se comprovar que no lançamento anterior ocorreu erro na apreciação dos fatos ou na aplicação da lei.

Artigo 60 - A reclamação, formalizada por escrito e instruída com os documentos em que se fundamentar, deverá ser protocolizada e dirigida em primeira instância ao setor competente e em segundo grau de jurisdição ao Diretor Administrativo, nos prazos estabelecidos na Resolução 50/14 ARES/PCJ.

## **DA COBRANÇA**

### **DA CONSTITUIÇÃO DE MORA**

Artigo 61 – A constituição de mora ocorre quando no lançamento houver o registro de apontamentos de faturas mensais e/ou de serviços prestados pelo DAE que não foram pagos pelos respectivos clientes/usuários nos prazos previstos.

Artigo 62 – A Autarquia se reserva o direito de aplicar as cominações pecuniárias estabelecidas no artigo 2º da Lei 2.341, de 27/12/89, de acordo com a nova redação dada pela Lei Municipal n.º 3.131, de 18 de dezembro de 1997.

Artigo 63 – A Autarquia pela coerência de procedimentos utiliza os seguintes meios de cobrança:

- I. Corte de fornecimento de serviços;
- II. Inscrição em Dívida Ativa com posterior inscrição nos cadastros de proteção ao crédito para pessoa física;
- III. Inscrição em Dívida Ativa com posterior protesto de títulos para pessoas jurídicas;
- IV. Ajuizamento de execução fiscal.

## **DA COBRANÇA ADMINISTRATIVA**

### **DO CORTE DE FORNECIMENTO**

Artigo 64 – O corte é medida administrativa para o controle da carta de débitos da Autarquia, sob a tutela da Seção de Lançamentos e Cadastro, o procedimento a ser adotado é o seguinte:

§ 1.º - Decorridos quinze (15) dias da data do vencimento e perdurado o não pagamento, o serviço de fornecimento de água poderá ser interrompido, só se restabelecendo após o

pagamento do débito em atraso, bem como as taxas inerentes ao serviço de restabelecimento de prestação do serviço.

§ 2.º - Deverá ser emitido aviso autônomo de corte de fornecimento com antecedência de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão.

§ 3.º - Na ausência de manifestação, a Seção de Lançamentos providenciará o corte de fornecimento.

Artigo 65 – O restabelecimento do fornecimento de água apenas será efetivado quando do cumprimento das seguintes exigências:

- I. Atualização cadastral, se o caso;
- II. Pagamento total do débito;
- III. Parcelamento do débito.

§ 1.º - No caso de parcelamento dos débitos a entrada deve ser de 20% do valor atribuído ao corte referente a unidades cadastradas como Industrial e Comercial e 10% em se tratando de categoria residencial, contudo o parcelamento possui procedimento próprio devendo ser integralmente observado.

§ 2.º - A autorização para parcelamento com entrada inferior a 10% apenas será permitida com a anuência da Divisão Comercial ou do Serviço Social que firmará em conjunto e deverá acompanhar o pagamento diuturno do acordo.

§ 3.º - A ocorrência de novo corte estando vigente acordo de parcelamento em razão de corte pretérito, impede a concessão de novo parcelamento.

Artigo 66 - Para solicitar a religação o cliente deve proceder da seguinte forma:

- I. Comparecer ao atendimento presencial para retirar as vias para pagamento ou negociar;
- II. Efetuar o pagamento e apresentar as vias devidamente quitadas até o fim do expediente regular;
- III. Registrar a solicitação de religação do fornecimento;
- IV. Regularizar o cadastro, se o caso.

§ 1.º - O prazo para o restabelecimento do fornecimento é de 24 horas.

§ 2.º - O fornecimento de água não poderá ser interrompido às sextas-feiras, finais de semana e feriados prolongados.

## **DA INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA**

Artigo 67 - Os valores de faturas mensais e/ou de serviços prestados pelo DAE e não pagos

pelos respectivos clientes/usuários nos prazos previstos implicam na sua inclusão em Dívida Ativa conforme procedimento de inscrição, nos termos do Código Tributário Nacional e da Lei 6830/1980.

Artigo 68 - Os valores inscritos na Dívida Ativa serão cobrados judicialmente através de respectivas notificações, emitidas e controladas pelo respectivo sistema, de acordo com as posturas legais, com os acréscimos, multas e reajustes previstos na legislação e regulamentos.

Artigo 69 - O setor de Dívida Ativa é responsável pela execução do procedimento da dívida ativa que segue delineado:

- I. Nos meses de novembro e dezembro devem ser apurados os acordos que se encontram na situação de inadimplência;
- II. Considerando o artigo 10, item II da Lei Municipal 5.551/13, os acordos em situação de inadimplência contumaz deverão ser cancelados e as parcelas devem ser unificadas num único lançamento com vencimento antecipado, considerando a data do último pagamento;
- III. No início do exercício seguinte, a Seção de Dívida Ativa, efetuará a confecção de relatório geral de débitos que constam em aberto para o período do exercício anterior;
- IV. De posse de tal relatório deverá ser gerado requerimento administrativo para registro do processo de inscrição em dívida ativa em nome do usuário/compromissário;
- V. Considerando a necessidade de baixa das faturas pagas no mês de dezembro do exercício anterior, deverá a Seção de Dívida Ativa aguardar a baixa de tais faturas para iniciar a reorganização da dívida ativa;
- VI. Após o período de baixa a Seção de Dívida Ativa inscreverá em dívida ativa todos os débitos pendentes de quitação e anexará relatório geral versando sobre:
  - a. Quantidade de cadastros inscritos;
  - b. Quantidade de faturas inscritas;
  - c. Valor total de tarifa de água inscrita;
  - d. Valor total de tarifa de esgoto inscrita;
  - e. Valor total de serviços inscritos;
  - f. Valor total de multa, juros e correção monetária inscritos;
  - g. Valor total atualizável com a data de atualização.
- VII. Após a confecção de relatório devem ser gerados os respectivos livros para registro do procedimento;
- VIII. Após a geração do livro deverá ser efetuada a notificação da inscrição em dívida ativa, que deverá ser emitida em duas vias de igual teor para entrega ao cliente, para que este providencie o pagamento, o parcelamento ou apresente impugnação ao lançamento, nos termos da Lei 6.830/80;
- IX. Para termos de certificação do processo de inscrição em dívida ativa, a Seção de Dívida Ativa deve providenciar os seguintes termos:
  - a. Notificação de inscrição em dívida ativa (Processo Administrativo);
  - b. Termo de início de prazo (despacho de início do prazo);
  - c. Termo de pagamento, parcelamento ou impugnação ao lançamento, com juntada do requerimento administrativo (anexar protocolo, se o caso);

- d. Termo de decurso de prazo (despacho com termo do prazo);
- e. Geração da certidão de dívida ativa.

## **DA SOLICITAÇÃO DE PARCELAMENTO DOS DÉBITOS**

Artigo 70 – Todos os débitos apurados, regularmente lançados e consolidados poderão ser objeto de parcelamento nos termos da legislação vigente.

Artigo 71 – São os habilitados a pedir:

- I. Proprietário e cônjuge;
- II. Cliente/usuário e cônjuge;
- III. Procurador;
- IV. Terceiro interessado.

§ 1.º - São os documentos que comprovam a habilitação de pedir:

- I. Matrícula do imóvel e certidão de casamento;
- II. Contrato de locação, comodato, cessão de uso, venda e compra e certidão de casamento;
- III. Procuração pública ou particular devidamente reconhecida em conjunto com os documentos de propriedade ou titularidade (itens I e II, respectivamente);
- IV. Nomeação a inventariante, arrolante.

§ 2.º - Todo requerente deve apresentar cópia de RG e CPF e documentos que comprovem a sua habilitação de pedir.

§ 3.º - os casos omissos deverão ser remetidos à Procuradoria Jurídica para esclarecimentos e deliberações.

Artigo 72 – O processo de parcelamento deve seguir os seguintes trâmites:

- I. Recepção do cliente no balcão de atendimento;
- II. Triagem dos débitos quanto a sua espécie:
  - a. Exercício atual de competência do Atendimento ao Público;
  - b. Dívida ativa ajuizável de competência da Seção de Dívida Ativa;
  - c. Dívida ajuizada de competência da Procuradoria.
- III. Para débitos do exercício atual, o Atendimento deve:
  - a. Solicitar os documentos que comprovem a habilitação de pedir;
  - b. Parcelar os débitos nos termos da legislação vigente;
  - c. Reduzir a termo a solicitação de parcelamento;
  - d. Ler e com anuência do interessado imprimir em 02 (duas) vias o requerimento de parcelamento e o termo de confissão e parcelamento de débitos;
  - e. Colher assinaturas e entregar ao cliente a cópia do requerimento de parcelamento e o termo de confissão e parcelamento de débitos;
  - f. Tramitar o requerimento para a Seção de Dívida Ativa para guarda e acompanhamento

do cumprimento do acordo.

IV. Para débitos ajuizáveis ou ajuizados, a Seção de Dívida Ativa deve:

- a. Solicitar os documentos que comprovem a habilitação de pedir;
- b. Parcelar os débitos nos termos da legislação vigente;
- c. Reduzir a termo a solicitação de parcelamento;
- d. Nos casos de processos ajuizados antes de parcelar deve ser recolhida a taxa de honorários nos termos da legislação vigente;
- e. Ler e com anuência do interessado imprimir em 02 (duas) vias o requerimento de parcelamento e o termo de confissão e parcelamento de débitos;
- f. Colher assinaturas e entregar ao cliente a cópia do requerimento de parcelamento e o termo de confissão e parcelamento de débitos;
- g. Nos casos em que o débito estiver ajuizado a Seção de Dívida Ativa deve comunicar à Procuradoria Jurídica sobre o acordo para que a execução fiscal seja sobrestada;
- h. Arquivar e acompanhar os pagamentos do parcelamento.

§ 1.º - Conforme a discricionariedade da Seção de Dívida Ativa no que se refere ao gerenciamento dos acordos de parcelamento, tanto os ajuizáveis quanto os ajuizados, a Seção deve regularmente verificar a regularidade dos pagamentos.

§ 2.º - No caso de inadimplência contumaz devem ser aplicados os termos da legislação vigente.

§ 3.º - Nos processos ajuizados após o cancelamento do acordo deve ser comunicado à Procuradoria Jurídica para demais providências.

## **DA SOLICITAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DOS DÉBITOS**

Artigo 73- A tarificação compreende medida autônoma de responsabilidade exclusiva do proprietário do imóvel ou de seu preposto nos termos do artigo 11 da Resolução 50/14 ARES/PCJ.

Artigo 74 – Entende-se como tarificação de débitos a indicação prévia do real cliente/usuário para identificação das partes contratantes e celebração de acordo de prestação de serviços.

§ 1.º - A indicação pretérita de responsabilidade não afasta a responsabilidade do proprietário em relação aos apontamentos já lançados e consolidados.

§ 2.º - São documentos necessários à instrução do procedimento:

- I. Contrato de aluguel, comodato, venda e compra, e outros;
- II. Escritura pública de venda e compra, doação e afins;
- III. Certidão de aquisição de imóvel em hasta pública com efeito elisivo;
- IV. Os casos omissos deverão ser remetidos à Procuradoria Jurídica para análise de admissibilidade.

## **DA SOLICITAÇÃO DE INSERÇÃO NO REGIME DE TARIFA SOCIAL**

Artigo 75 – Nos termos do Ato Administrativo 505/13 fica instituída a categoria “Tarifa Residencial Social” introduzindo descontos sobre os valores praticados na Categoria Residencial Normal, para faixas de consumo mensal de até 20m<sup>3</sup> (vinte metros cúbicos) de água tratada consumida, de acordo com a Resolução tarifária vigente.

§ 1º- Os descontos mencionados no caput deverão ser requeridos mediante procedimento interno do DAE Americana, com atendimento dos seguintes pré-requisitos:

- a. Não possuir débitos com o DAE;
- b. Estar cadastrado no DAE em categoria exclusivamente residencial;
- c. Assinar termo de declaração de responsabilidade;
- d. Ser beneficiário do Programa Bolsa Família;
- e. Renovar a cada 12 (doze) meses o cadastramento comprovando sua condição, sob pena de revogação imediata;
- f. Parecer do Serviço Social do DAE acompanhado por relatório socioeconômico.

## **DA SOLICITAÇÃO DE BAIXA DE DÉBITOS**

Artigo 76 - A solicitação de baixa de fatura ocorre quando houver o pagamento de fatura emitida pelo DAE e o crédito não se confirmar. Isso pode ocorrer quando:

- I. O valor da fatura paga está diferente do valor da mesma, lançado no sistema por motivo de revisão;
- II. O banco recebedor não repassa, por motivo de erro, o valor ao DAE.

§ 1.º - A baixa de débitos consiste na regularização de apontamentos que constam pendentes de regularização junto ao Sistema da Autarquia. São documentos que instruem a baixa:

- I. Fatura reclamada regularmente quitada.

§ 2.º - O procedimento de baixa obedece à seguinte sistemática:

- I. Recepção do cliente;
- II. Triagem e verificação no sistema das alegações do cliente;
- III. Certificação junto à Divisão de Finanças quanto ao alegado;
- IV. Baixa da conta e registro do procedimento em histórico, listando o que segue:
  - a. Nome completo do solicitante;
  - b. N.º de CPF e RG;
  - c. N.º de telefone de contato.

§ 3.º - Tal medida é exclusiva da Chefia da Divisão de Finanças, todavia o cliente pode solicitar essa medida no corpo do protocolo de devolução de valores a maior, sendo desnecessária a abertura de novo processo específico.

## **DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES**

Artigo 77 - As solicitações de informações não necessitam de protocolização de requerimento, podem ser efetuadas via Call Center e Balcão de Atendimento.

Parágrafo único – Toda informação solicitada deve ser reduzida a termo no histórico do imóvel anotando: nome completo do solicitante, n.º de CPF e RG, n.º de telefone de contato, informação fornecida, data, hora, nome e matrícula do atendente que forneceu a informação.

## **DAS SOLICITAÇÕES GERAIS, CERTIDÕES E CÓPIAS DE DOCUMENTOS**

Artigo 78 - As solicitações que por ventura não estiverem delimitadas neste procedimento deverão seguir a natureza do serviço ou questionamento solicitado e serão direcionadas para quem de direito conforme a discricionariedade da Chefia do Setor de Protocolos.

Artigo 79 – A solicitação de certidões obedece a um regramento único que incute em reduzir a termo a solicitação e, decorrido o prazo estabelecido para cada certidão, deverá recolher as custas da mesma que poderá ser lançada em conta futura ou através de guia de recolhimento paga em agência bancária.

Artigo 80 – Solicitações de cópias de documentos obedecerão a regramento específico, contudo é expressamente vedada a reprodução de cópia sem solicitação por escrito e, o único setor autorizado a fornecer tais cópias é o Setor de Protocolo Expediente e Arquivo.

Artigo 81 – A concessão de cópia atende a clamor de informação sobre o tema e apenas poderá ser fornecida após deferimento da solicitação escrita pela Divisão de Administração.

Artigo 82 – Na ocasião da ciência do deferimento ou indeferimento, o requerente poderá fotografar o processo ou protocolar solicitação de cópia que será fornecida nos termos dos art. 80 e 81.

## **DO ATENDIMENTO VIA CALL CENTER**

## **DO CADASTRO E ENCAMINHAMENTO DE O.S. (ORDEM DE SERVIÇOS)**

Artigo 83 – Registrar Ordem de Serviço importa no processo de encaminhar pedidos, solicitações e reclamações às seções competentes para solução do problema.

Parágrafo único - O atendente ao recepcionar a ligação deve:

- I. Identificar obrigatoriamente o cliente, solicitando os seguintes dados:
  - a. Nome completo;
  - b. N.º de CPF e RG;
  - c. N.º de telefone para contato;
  - d. Código CDC pertinente;

- e. Endereço da ocorrência.
- II. Coletar o maior número de dados possíveis da solicitação do cliente e do problema, identificando e definindo cada serviço, bem como o seu grau de prioridade;
- III. Cadastrar via sistema os dados coletados;
- IV. Informar ao usuário o protocolo ou ordem de serviço gerado para que o mesmo tome nota.
- V. Na reincidência da solicitação, pelo mesmo cliente ou não, o atendente deverá avaliar o grau de prioridade e se a reclamação se encontra dentro do prazo de execução. Estando no prazo o colaborador informará ao cliente, pedindo prioridade caso haja agravamento da situação. Estando fora do prazo, o colaborador informará ao cliente que será agilizado junto ao setor executante e encaminhará ao responsável pelo setor executante para ser priorizado;
- VI. Deverão ser considerados como serviços prioritários aqueles em que haja perigos iminentes à integridade física das pessoas, danos materiais a terceiros ou ao próprio patrimônio da Autarquia;
- VII. Na ocorrência do descrito no item V o colaborador deverá notificar a Chefia da Divisão responsável, fornecendo todos os dados coletados, a fim de que esta contate a equipe competente para execução do serviço com prioridade máxima;
- VIII. O Atendente deverá transferir as ligações para a Chefia do Call Center quando a solicitação/reclamação ultrapassar os limites de seu conhecimento e atuação ou anotar dados para que a mesma verifique e dê retorno ao cliente;
- IX. A supervisão deverá transferir as ligações para a Chefia responsável apenas quando a solicitação/reclamação ultrapassar os limites de seu conhecimento e atuação;
- X. As solicitações de sinalização de reparos e buracos poderão ser feitas através de contato telefônico direto com o Call Center quando da ocorrência dos fatos narrados nos itens VI, VII e VIII, no caso de contato direto ao serviço interno da Autarquia a mesma deve ser remetida a Chefia do Call Center que deverá fazer os encaminhamentos para o Setor de Segurança da Autarquia ou se necessário com a Secretaria de Transportes, após análise.

## **DO ATENDIMENTO DO SETOR DE PROTOCOLO EXPEDIÇÃO E ARQUIVO**

Artigo 84 - Compete ao setor de Protocolo Expediente e Arquivo: receber, tramitar e distribuir internamente, assim como, juntar, apensar, anexar documentos a protocolos toda vez que for solicitado, microfilmagem dos documentos, e, por fim, manter guarda e arquivo de todos os processos e protocolos relativos à Autarquia.

Artigo 85 – Os objetivos do Setor de Protocolo Expediente e Arquivo são:

- I. Gerir todos os processos e protocolos;
- II. Uniformizar as operações referentes aos protocolos, bem como sua movimentação até o arquivamento;
- III. Determinar limites de responsabilidade nos desempenhos das operações, movimentações e arquivamentos de processos;
- IV. Aumentar a eficiência e eficácia na recuperação de informações, padronização nas

rotinas de trabalho, assegurando principalmente a qualidade e excelência no atendimento aos clientes internos e externos.

Artigo 86 – São conceitos básicos inerentes à atividade do Setor de Protocolo Expediente e Arquivo:

- I. Documento: É toda informação registrada em um suporte (sistema), suscetível de consulta, estudo, prova ou pesquisa produzida por pessoa física ou jurídica.
- II. Protocolo/Processo: É um conjunto de documentos que implicam em responsabilidade técnica, administrativa ou financeira, necessários ao esclarecimento de um assunto, originado por um documento que durante a sua tramitação vai sendo instruído por despachos ou anexações de outros documentos, para análise, informações ou decisões.
- III. Requerente: É aquele que está fazendo o pedido, que pode ser tanto o interessado, quanto aquele que o representa – tanto no caso da pessoa física quanto jurídica.
- IV. Folha de Informação/Despacho: É inserida na última folha, é incorporada ao processo ou protocolado para despachos, informações e pareceres.

Artigo 87 – São procedimentos básicos do Setor de Protocolo e Atendimento ao Público:

- I. A abertura e registro do protocolo:
  - a. Para a abertura de protocolo/processo deverá seguir os assuntos já cadastrados no campo “Códigos de Assuntos” do Sistema de Protocolo;
  - b. O protocolo geral e o Atendimento ao Público poderão recusar o recebimento de um documento, requerimento ou ofício, se este não estiver endereçado ao DAE ou a qualquer autoridade pertencente à Autarquia ou ainda com nome de funcionários que não pertencem ao DAE;
  - c. Os documentos – com exceção do item anterior – recebidos por qualquer setor do DAE, “em mãos” em reuniões, encontros, via correio ou outra forma, deverão ser encaminhados ao protocolo geral para registro, autuação e encaminhamentos;
  - d. Os documentos registrados através de número de protocolo ou processos deverão ser numerados no setor em que forem protocolados/gerados e por todos os setores onde necessitar de acréscimo de folha, o setor deverá informar no canto direito da página o número da folha seqüencial e rubrica do funcionário;
  - e. As folhas do protocolo/processo deverão ser numeradas iniciando a numeração pelo espelho do protocolo/processo, pois ele é peça fundamental (é o protocolo propriamente dito) e assim sucessivamente;
  - f. Caberá ao requerente e/ou interessado fornecer:
    - Código de consumidor (quando houver);
    - Nome completo;
    - Endereço de correspondência caso seja diferente do imóvel;
    - CEP;
    - Telefone para contato ou e-mail.
  - g. Os processos serão capeados quando estritamente necessário ou quando for solicitado;
  - h. A parte interessada ou portador receberá, em contrapartida, um comprovante com o

- número e ano do protocolo o qual foi registrado/cadastrado;
- i. No caso que necessitar desentranhar/retirar folhas do protocolo/processo, o setor deverá encaminhar ao protocolo geral solicitando o procedimento e informar o motivo, qual ou quais os números das folhas a serem retiradas;
  - j. Devem ser evitadas emendas ou rasuras nas informações e nos pareceres, a anulação de palavras, se necessária, será feita por uma vírgula precedida da palavra digo.
- II. O recebimento de protocolos e processos:
- a. Os processos são encaminhados ao Setor de Protocolo via:
    - Atendimento ao Público;
    - Todos os setores da Autarquia;
    - Setores externos (PMA, PROCON, Câmara Municipal, etc.).
- III. A anexação ou desanexação:
- a. Consiste no acréscimo ou união de protocolados e documentos;
  - b. Todos os processos anexos, o principal será sempre o de maior tempo de guarda ou aquele que contenha mais informações;
  - c. O carimbo com a terminologia de juntada bem como as anotações deverão ser claras e precisas;
  - d. Após a anexação dos protocolos/processos, a numeração das folhas do protocolo deverá ser acertada, onde será colocado novo número, embaixo do anterior, renumerando as folhas em sequência;
  - e. Desanexação de protocolos é o processo inverso da anexação e consiste em desanexar um ou mais documentos de um protocolo, neste caso deverá constar nos dois processos, que os mesmos foram desanexados e o motivo, contendo carimbo e assinatura do funcionário que efetuou a desanexação; contudo tal procedimento deve ser evitado e somente o Setor de Protocolo Expediente e Arquivo é que deve fazê-lo;
  - f. Os documentos ou folhas que serão inseridos no protocolo/processo deverão obedecer à ordem cronológica de sua apresentação;
  - g. Caso tenha que entregar algum documento para o interessado/requerente deverá ser anotado no protocolo/processo o nome completo, RG de quem retirar ou, se for o caso, anexar autorização do requerente para entrega do documento a terceiro. Todas as medidas devem ser tomadas para que os interessados não possam alegar o não recebimento do documento;
  - h. Os protocolos/processos arquivados que estão sujeitos à inspeção do Tribunal de Contas ou outros Órgãos deverão quando requisitados, ser encaminhados à área solicitante, após retornarem aos cuidados do setor solicitado;
- IV. A tramitação de protocolos para outros setores e arquivo on-line deverá ser executada através do aplicativo disponibilizado;
- V. Todo protocolo/processo deverá ser encaminhado com a indicação do destino, contendo qual a providência a ser tomada e assinatura e carimbo de quem está encaminhando;
- VI. Não será permitida a transição de protocolados ou documentos “em mãos”, o mesmo deverá sempre ser tramitado no sistema com as devidas informações/anotações;
- VII. Todo protocolo/processo só deverá ter andamento com todas as suas folhas numeradas e rubricadas pelo setor que anexou o documento;

- VIII. A inutilização do espaço em branco deverá ser feita por uma linha diagonal à tinta, onde começa o espaço em branco até o fim da página. No caso da inutilização do verso da folha poderá ser usado também o carimbo “EM BRANCO”;
- IX. Os funcionários que manusearem os protocolados zelarão pela ordem destes;
- X. Os despachos deverão ser de conteúdo informativo, esclarecendo a quem pesquisa um protocolado no sistema informatizado ou através do Call Center, como está o seu andamento, quais as providências realizadas e os próximos encaminhamentos;
- XI. Após tramitar o(s) protocolo(s) para um determinado setor, o recebedor deve fazê-lo imediatamente a entrega física do protocolo, tendo um prazo máximo e improrrogável de 02 (dois) dias úteis para reclamar sobre a não entrega do protocolo;
- XII. Os protocolos que estão pendentes, aguardando retorno dos clientes, ficam provisoriamente nos arquivos, pelo prazo máximo de 60 (sessenta) dias, aguardando manifestação, na ausência desta o protocolo será definitivamente arquivado.

Artigo 88 – O Setor de Protocolo, Expediente e Arquivo deverá desempenhar as seguintes atividades:

- I. Informar ao cliente sobre protocolos/processos gerados de seu interesse através de correspondência, telefone ou e-mail, sobre informações, providências intermediárias e conclusão dos mesmos;
- II. Conferência dos protocolos gerados no setor, nas regionais e no atendimento ao público no que se refere aos dados de cadastro no sistema, código de assunto, assinatura, cópia, clareza da solicitação e quantidade de folhas. Os demais itens, tal qual análise dos documentos apresentados, cálculos, etc., ficam a critério do setor responsável.

## **DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO PELO SERVIÇO SOCIAL**

Artigo 89 - O Serviço Social de Atendimento ao Cliente do DAE Americana está vinculado à Divisão de Administração providenciando amparo à Divisão Comercial no Atendimento ao Público.

Artigo 90 - O Serviço Social atua em situações de manifesta desigualdade social e econômica, registradas em ambientes com ocorrência de fenômenos como pobreza, fome, desemprego, problemas de saúde, carências materiais e sociais, dentre outras.

Artigo 91 – O Serviço Social deve atender as pessoas que buscam apoio para ter acesso aos benefícios e serviços prestados pela Autarquia através de abordagens individuais e/ou familiares, de visitas domiciliares, de análise socioeconômica e de orientações pertinentes a orçamento familiar, mudança de hábito, economia de água e outros; proporcionar alternativas para o acesso ao serviço de saneamento básico, resgatando a cidadania e proporcionando a inclusão social.

Artigo 92 – São objetivos do Serviço Social:

- I. Proporcionar ao consumidor formas alternativas para negociar o débito, reduzindo a

- inadimplência e tornando o serviço de saneamento básico acessível a toda a população;
- II. Promover a reflexão sobre novos hábitos cotidianos, contribuindo significativamente para o meio em que vivem, inserindo novos conhecimentos, despertando a consciência ambiental e proporcionando a inclusão social;
  - III. Sensibilizar sobre a importância do tratamento de água e de esgoto e a melhor forma de utilizá-los;
  - IV. Estimular a utilização racional da água, evitando o desperdício;
  - V. Fortalecer parcerias com outros equipamentos de bairros e suas lideranças;
  - VI. Formar agentes multiplicadores;
  - VII. Orientar sobre orçamento familiar.

Artigo 93 – O atendimento do Serviço Social deverá ser, sempre que possível, solicitado e pré-agendado em horários disponibilizados pelo setor devendo ser realizados individualmente, preparando análises socioeconômicas das famílias, para compreendermos a problemática que os impedem de manter suas faturas de água em dia e/ou impossibilitam o acesso aos serviços prestados pela Autarquia.

Artigo 94 - A visita domiciliar é um dos instrumentos de ação utilizado pelos profissionais de Serviço Social que potencializa as condições de vida do consumidor, no seu ambiente de convivência familiar e comunitária. É uma ação interventiva que visa uma maior aproximação da realidade da família atendida.

Artigo 95 - Tem como objetivo conhecer as condições em que vivem os consumidores (residência, bairro e região) e aprender aspectos e detalhes do cotidiano das suas relações que não conseguimos identificar durante o atendimento individual.

Artigo 96 - O relatório social é um documento de registro, uma vez que integra o processo de atendimento. É realizado em todos os procedimentos: entrevista individual, visita domiciliar, contatos internos e externos.

Artigo 97 - Através dos relatórios sociais demonstramos a situação sobre a realidade investigada ou trabalhada e é de suma importância para construir o histórico familiar e assegurar a continuidade do trabalho social.

Artigo 98 - Quando solicitado, serão elaborados relatórios sociais para dar suporte técnico à Diretoria e outros setores, para subsidiar tomada de decisões.

Artigo 99 – Os encaminhamentos externos são efetuados quando a família e/ou um e seus membros precisa de um atendimento específico em outra estrutura da rede seja Municipal, Estadual ou Federal, tais como:

- I. Cadastramento em programas de transferência de renda;
- II. Benefícios do INSS;
- III. Informações em ONGs;

IV. CRAS, entre outros serviços.

Artigo 100 - Todos os atendimentos sociais, com retornos agendados pelo Serviço Social, deverão ser acompanhados conforme a agenda do setor, seguindo uma relação de consumidores suspensos do corte, emitida semanalmente pela Seção de Lançamentos.

§ 1.º - Estes acompanhamentos são realizados através dos seguintes procedimentos:

- I. Consultas às informações e dados do sistema corporativo;
- II. Análise do histórico social (registros, atendimentos, relatos e visitas) de cada consumidor;
- III. Consulta ao relatório de Levantamento Socioeconômico atual.

§ 2.º - Os acompanhamentos deverão ser divididos em 04 categorias. São elas:

- I. Consumidores que retornaram no prazo;
- II. Consumidores que retornaram no dia seguinte;
- III. Consumidores que retornaram no mês;
- IV. Consumidores que não retornaram.

§ 3.º - Têm como finalidade:

- I. Monitorar o cumprimento das datas de retornos;
- II. Responsabilizar o consumidor e sua família, no que se refere ao compromisso assumido com o Serviço Social e que precisa ser cumprido para que continuem a receber água e/ou outro serviço em questão;
- III. Identificar, nos casos de não cumprimento, o motivo que impossibilitou a família a retornar na data combinada.

§ 4.º - Todos os dados deverão ser quantificados, semanalmente, numa planilha de acompanhamento e ao final de cada mês compõem os dados mensais, para a composição de um plano de ação em relação aos acompanhados pelo setor.

## **DO ATENDIMENTO PELO SETOR DE FISCALIZAÇÃO**

Artigo 101 – A Seção de Fiscalização é órgão responsável personalíssimo pela certificação da conduta típica e irregular.

Artigo 102 - Sem prejuízo do oferecimento de representação para apuração de responsabilidade civil e penal, na atuação discricionária de seu Poder de Polícia conferido por atribuição da Lei Municipal 5.640/13 e Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, se a Seção de Fiscalização, mediante inspeção, constatar que em razão de artifício, ardil ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da ocorrência de prática de violação dos equipamentos de medição ou práticas de condutas que resultem em prejuízo à Autarquia ou à coletividade e que em razão destes fatos tenha ocorrido faturamento de volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, adotará os seguintes procedimentos:

- I. Lavratura de Termo de Ocorrência de Irregularidade (NOTIFICAÇÃO) em formulário

próprio com as seguintes informações:

- a. Identificação do cliente/usuário, com nome completo e n.º de CPF;
  - b. Endereço da unidade consumidora, conforme cadastro da Autarquia;
  - c. Descrição da infração nos termos do artigo 103 deste procedimento;
  - d. Concessão de prazo para atender a medida determinada na ocorrência, nos termos do artigo 104 deste procedimento;
  - e. Ressalva quanto ao não cumprimento de prazos auferidos, nos termos do artigo 104 deste procedimento;
  - f. Assinatura do cliente responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do usuário presente e sua respectiva identificação;
  - g. Identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do DAE.
- II. Entregar uma via da Notificação ao usuário, que deve conter as informações que possibilite ao usuário solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à Autarquia e posteriormente, se for o caso, junto à ARES-PCJ;
- III. Caso haja recusa no recebimento da Notificação, o fato será certificado no 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 e da existência de conduta criminosa;
- V. Proceder de ofício à revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados nos seguintes critérios:
- a. Aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;
  - b. Na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;
  - c. No caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas “a” e “b”, o valor do consumo será determinado através de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas;
  - d. Efetuar a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão e após ser periciado pela Seção de Fiscalização ou Seção de Hidrometria. Feito isso, será estabelecido prazo para que o consumidor/interessado esteja presente na abertura do lacre, caso tenha interesse.

## **DAS INFRAÇÕES**

Artigo 103 - Constitui ato irregular a ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

- I – Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;

- II – Construir canalização com a finalidade de desviar a água ou esgoto do aparelho medidor de volume ou executar ligação de água e/ou esgoto clandestinas;
- III – Utilizar-se de ligação de água ou esgoto de outrem, sem anuência expressa e escrita da autarquia;
- IV – Interligar ou servir prédio de terceiros sem anuência expressa e escrita da autarquia com sua ligação de água ou esgoto;
- V – Alterar qualquer característica física do hidrômetro ou medidor de vazão, danificar o aparelho ou modificar-lhe o sistema de funcionamento, instalação e/ou operação em desacordo com as normas exigidas pelo DAE;
- VI – Utilizar ligação de água da rede pública, de sistema próprio de abastecimento ou fonte alternativa sem que esteja regularmente instalado o aparelho medidor de consumo ou despejo de esgoto, salvo quando houver anuência do DAE;
- VII – Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- VIII – Utilizar ligação de esgoto sem a instalação, manutenção e operação adequada, quando exigido pelo DAE, de aparelho medidor de vazão;
- IX – Mudar ou alterar a posição do cavalete e/ou padrão de ligação de água, sem autorização do DAE;
- X – Lançar efluentes na via pública;
- XI - Lançar água pluvial, óleo ou graxa nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
- XII - Dificultar ou impedir a atuação dos agentes na fiscalização ou vistorias dos sistemas ou tubulações existentes, bem como dificultar ou impedir o acesso ao hidrômetro ou medidor de vazão para leitura, manutenção, inspeção e/ou fiscalização;
- XIII – Deixar de manter limpo e desimpedido o hidrômetro ou medidor de vazão, bem como o local onde estão instalados;
- XIV - Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
- XV – Violação do lacre de proteção do hidrômetro, do cavalete ou da caixa de proteção do hidrômetro;
- XVI – Utilização indevida do hidrante instalado na área externa do imóvel;
- XVII - Deixar de providenciar a interligação das instalações internas de esgoto; de proceder ao aterro de fossa ou desativação de sistema próprio de esgotamento sanitário estando o imóvel dotado de rede coletora de esgotos, salvo quando expressamente autorizado pelo DAE ou demais órgãos de controle pertinentes;
- XVIII - Deixar de proceder ao aterro de poço freático ou desativação de sistema próprio de abastecimento estando o imóvel dotado de rede pública de água potável, salvo quando expressamente autorizado pelo DAE ou demais órgãos de controle pertinentes (DAEE – Vigilância Sanitária);
- XIX - Promover por conta própria a reabertura das ligações de água ou esgoto interrompidas pelo DAE ou danificar os dispositivos utilizados nos respectivos cortes;
- XX - Instalações hidráulicas abastecidas por fontes próprias ou alternativas interligadas às instalações hidráulicas de rede pública em trecho anterior ao sistema de reservação;

- XXI – Lançar resíduos, substâncias e/ou efluentes em rede coletora de esgotos em desacordo com os critérios e/ou padrões de lançamentos definidos em legislações ou normas técnicas vigentes;
- XXII – Deixar de instalar e/ou proceder à manutenção em caixa de gordura, caixas de inspeção e caixa separadora de areia e óleo quando solicitado pelo DAE;
- XXIII - Deixar de instalar e/ou proceder à manutenção em caixa de inspeção de esgoto, que deve estar instalada em logradouro público (testada do imóvel);
- XXIV – Fechar o acesso ao hidrômetro (caixa padrão) com portão, grades e outros, após ter sido aprovado sem os mesmos;
- XXV – Deixar de assegurar o livre acesso ao representante do prestador de serviços à faixa de servidão e viela sanitária;
- XXVI – Deixar de instalar a caixa padrão atual para abrigo do hidrômetro, quando o modelo utilizado estiver danificando o correto funcionamento do hidrômetro, prejudicando ou impedindo a leitura e inspeção;
- XXVII – Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;
- XXVIII – Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;
- XXIX - Deixar de instalar reservatório domiciliar de água tratada com capacidade mínima de 500 litros conforme artigo 13, § 3º a 6º, deste Manual;
- XXX - Deixar de solicitar a instalação do ramal da rede pública de água potável e/ou rede coletora de esgotos e de providenciar a interligação com a parte interna do imóvel;
- XXXI - Promover a interligação do imóvel com a rede coletora de esgotos por conta própria, sem a autorização expressa do Departamento de Água e Esgoto de Americana, ou interligar em rede não liberada para uso;
- XXXII - Deixar de proceder à correta manutenção do sistema interno (ligado à rede coletora de esgoto), prejudicando seu funcionamento ou tubulação externa;
- XXXIII - Operar sistema de tratamento de esgoto ou similar sem aprovação e licenciamento do órgão ambiental competente ou deixar de proceder à devida manutenção;
- XXXIV - Deixar de apresentar análises que comprovem a eficiência do sistema de tratamento de esgoto, quando solicitado pelo órgão fiscalizador.

Artigo 104 – As infrações e valores de multa, bem como o prazo pertinente ao cumprimento da exigência estabelecida em Notificação são os seguintes:

<b>OCORRÊNCIA</b>	<b>PRAZOS</b>	<b>VALOR DA MULTA E BASE LEGAL</b> (conforme artigos 1º, 2º, 3º e 5º Lei nº 3.610/01)
Artigo 103, I	30 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, II	30 dias	R\$ 1.388,22
Artigo 103, III	30 dias	R\$ 194,36

Artigo 103, IV	30 dias	R\$ 194,36
Artigo 103, V	30 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, VI	30 dias	R\$ 1.388,22
Artigo 103, VII	10 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, VIII	30 dias	R\$ 1.388,22
Artigo 103, IX	30 dias	R\$ 555,29
Artigo 103, X	07 a 30 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, XI	30 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, XII	30 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, XIII	30 dias	R\$ 111,05
Artigo 103, XIV	30 dias	R\$ 194,36
Artigo 103, XV	30 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, XVI	30 dias	R\$ 1.388,22
Artigo 103, XVII	30 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, XVIII	30 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, XIX	30 dias	R\$ 472,00
Artigo 103, XX	30 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, XXI	07 a 30 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, XXII	30 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, XXIII	07 a 30 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, XXIV	30 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, XXV	07 a 30 dias	R\$ 111,05

Artigo 103, XXVI	30 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, XXVII	30 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, XXVIII	07 a 30 dias	R\$ 194,36
Artigo 103, XXIX	30 dias	R\$ 111,05
Artigo 103, XXX	30 dias	R\$ 832,93
Artigo 103, XXXI	30 dias	R\$ 1.388,22
Artigo 103, XXXII	30 dias	R\$ 1.388,22
Artigo 103, XXXIII	30 dias	R\$ 1.388,22
Artigo 103, XXXIV	30 dias	R\$ 832,93

§ 1.º - Considerando a gravidade das infrações mencionadas nos itens II, V, IX, XV, XIX, a multa será aplicada imediatamente à constatação da infração e o prazo para regularização será concedido depois.

§ 2.º - Ocorrendo a lavratura do Auto de Infração e Imposição de Multa e persistindo a irregularidade, a multa será dobrada e reaplicada a cada período de 30 (trinta) dias.

§ 3.º - Após a terceira multa e, persistindo a irregularidade, será interrompido o fornecimento de água ou a coleta de esgoto até que seja integralmente sanada a irregularidade. Nos casos onde o não atendimento da notificação implique em riscos à saúde ou patrimônio públicos, o DAE poderá interromper imediatamente o fornecimento de água ou coleta de esgoto.

## **DO PROCESSO ADMINISTRATIVO**

### **NORMAS DE PROCEDIMENTO**

#### **Da Capacidade, da Competência e do Exercício Funcional**

Artigo 105 - As funções referentes a cadastramento, lançamento, controle de arrecadação e fiscalização do cumprimento das obrigações, bem como as medidas de prevenção e repressão a inadimplência e fraudes, competem, privativamente, à Diretoria Administrativa por meio de seus órgãos e dos agentes a estes subordinados, independentemente da denominação jurídica do cargo por ele ocupado.

## **DO INÍCIO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO**

Artigo 106 - O processo administrativo será iniciado por ato do cliente ou por procedimento de ofício da Administração Municipal, cientificando o sujeito passivo ou seu preposto, empregado ou funcionário.

## **DA NOTIFICAÇÃO**

Artigo 107 - Far-se-á a notificação:

- I. Por agente autorizado, na repartição ou fora dela, provada com a assinatura do sujeito passivo, ou, no caso de recusa, com declaração escrita do servidor incumbido de procedê-la;
- II. Por via postal, com prova de recebimento;
- III. Por edital, com uma publicação no jornal local incumbido das publicações oficiais do Município.

Parágrafo único - Os meios de notificações previstos nos incisos de I e II deste artigo não estão sujeitos à ordem de preferência, considerando-se a notificação efetuada mediante o cumprimento de qualquer um deles.

Artigo 108 - Considera-se feita a notificação:

- I. Na data da ciência do notificado ou da declaração de quem fizer a notificação, se pessoal;
- II. Na data do seu recebimento por via postal ou, se a data for omitida, 10 (dez) dias após sua entrega à agência postal;
- III. 10 (dez) dias após a publicação na imprensa oficial do Município, se este for o meio utilizado.

## **DO LANÇAMENTO**

Artigo 109 - Compete privativamente à autoridade administrativa constituir o crédito tributário pelo lançamento, assim entendido o procedimento administrativo tendente a verificar a ocorrência do fato gerador da obrigação correspondente, determinar a matéria tributável, calcular o montante devido, identificar o sujeito passivo e, sendo o caso, propor a aplicação da penalidade cabível.

Parágrafo único - O lançamento da fatura se dá especificamente na aferição de consumo e a notificação se efetiva na entrega da fatura ao consumidor.

## **DA IMPUGNAÇÃO AO LANÇAMENTO**

Artigo 110 - A reclamação contra a exigência instaura a fase litigiosa do processo administrativo e suspende a exigibilidade do crédito tributário, nos limites da matéria impugnada.

Parágrafo único - No lançamento já efetuado, além dos casos de revisão previstos no Código Tributário Nacional, poderá ser revisto de ofício pela Diretoria Administrativa quando se comprovar que no lançamento anterior ocorreu erro na apreciação dos fatos ou na aplicação da lei.

Artigo 111 - A reclamação, formalizada por escrito e instruída com os documentos em que se fundamentar, deverá ser protocolizada e dirigida em primeira instância ao setor competente e em segundo grau de jurisdição ao Diretor Administrativo, nos prazos estabelecidos na Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

## **DO JULGAMENTO**

Artigo 112 - A decisão em primeira instância administrativa será proferida pela Chefia do Setor correspondente a natureza da solicitação.

Parágrafo único - A autoridade julgadora poderá decidir com base estrita na documentação juntada, nas práticas reiteradas da Autarquia e na legislação vigente.

Artigo 113 - A autoridade julgadora de primeira instância não fica adstrita às alegações das partes, cabendo-lhe julgar de acordo com as suas convicções, ou ainda converter o julgamento em diligência, para efeito de requerer provas ou demonstrações.

Artigo 114 - Contra a decisão proferida em primeira instância administrativa cabe recurso formalizado por escrito e instruído com os documentos em que se fundamentar devendo ser protocolizado e dirigido ao Diretor Administrativo no prazo de 15 (quinze) dias contados da notificação do contribuinte ou do prazo em que se considera este notificado.

## **DO ENCERRAMENTO**

Artigo 115 - Encerra-se definitivamente o processo em instância administrativa com:

- I. A decisão;
- II. A desistência da impugnação ou do recurso;
- III. O pagamento;
- IV. O pedido de parcelamento;
- V. A perda do prazo para impugnação ou recurso pelo contribuinte;
- VI. A propositura pelo contribuinte de ação judicial relativa à mesma matéria objeto do litígio.

Artigo 116 – A Chefia do Setor de Protocolo, Expedição e Arquivo deverá estabelecer a tramitação pertinente.

Artigo 117 - A Procuradoria Jurídica somente será acionada para emissão de parecer, para

efeito meramente consultivo, quanto à excepcionalidade do pedido e qual setor deve analisar o pedido.

Artigo 118 - A Diretoria Administrativa é autônoma para acolher ou não o parecer da Procuradoria Jurídica.

Artigo 119 - Em última instância cabe à Diretoria Administrativa definir a responsabilidade quanto à apreciação de requerimentos.

Artigo 120 – A alteração de vencimento de fatura, em casos de solicitação de revisão ao lançamento previstos neste Manual ocorrerão da seguinte forma:

I. As contas reclamadas após seu vencimento, porém dentro do prazo recursal não poderão ter seu vencimento original alterado.

II. As contas reclamadas até o vencimento original da fatura terão seu vencimento alterado para 15 (quinze) dias após o despacho terminativo do setor competente.

Artigo 121 - Na contagem dos prazos excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Artigo 122 – O presente procedimento aplica-se exclusivamente no âmbito administrativo da Autarquia, tendo eficácia normativa para o relacionamento comercial com o cliente, de acordo com a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

Artigo 123 - Este Regulamento entrará em vigor na data de sua publicação.