



## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

### **SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE PIRASSUNUNGA**

#### **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**



## Sumário

Item 1 - Aferição de hidrômetro.....	4
Item 2 - Relacração de hidrômetro .....	4
Item 3 - Substituição de Hidrômetro .....	5
Item 4 - Pesquisa de vazamento não visível em redes e ramais de água .....	5
Item 5 - Alteração de Economia e/ou Categoria.....	6
Item 6 - Alteração de nome do consumidor .....	6
Item 7 - Certidão de Diretrizes de água, esgoto e drenagem .....	7
Item 8 - Aprovação de projetos de água, esgoto e drenagem .....	8
Item 9 - Termo de Recebimento de Obras Provisório .....	11
Item 10 - Termo de Recebimento de Obras Definitivo .....	11
Item 11 - Cópia de Documento – arquivo digital ou impresso.....	12
Item 12 - Atendimento a vazamento/entupimento do esgoto (externo).....	13
Item 13 - Utilização de Fonte Alternativa de Água em Empreendimentos Comerciais e/ou Industriais.....	13
Item 14 - Supressão da ligação de água (Corte a Pedido).....	14
Item 15 - Certidão de abastecimento .....	15
Item 16 - Certidão Negativa de Débitos.....	15
Item 17 - Certidão Simples (Outras Certidões).....	16
Item 18 - Conserto de Cavalete .....	17
Item 19 - Consulta de Débitos.....	17
Item 20 - Pedido de mais uma ligação de água no mesmo imóvel (exceto empreendimento Imobiliário) .....	18
Item 21 - Descarte de Esgoto na Estação de Tratamento c/ caminhão de terceiros ....	19
Item 22 - Emissão de 2ª via de fatura .....	20
Item 23 - Entrega de contas em endereços diversos .....	20
Item 24 - Fornecimento de água tratada retirada por caminhão de terceiros.....	21
Item 25 - Instalação de Hidrômetro em Ramal existente onde o empreendedor já deixou a caixa padrão instalada.....	22
Item 26 - Ligação de água e esgoto .....	23
Item 27 - Ligação de Água Temporária .....	24
Item 28 - Ligação de Esgoto.....	25



Item 29 - Limpeza de fossa.....	26
Item 30 - Mudança de cavalete, suspensão ou rebaixamento do cavalete .....	27
Item 31 - Mudança de caixa padrão de local .....	28
Item 32 - Parcelamento .....	28
Item 33 - Pedido de Tarifa Social.....	29
Item 34 - Recebimento e/ou descarga de efluente (m <sup>3</sup> ).....	31
Item 35 - Religação a Pedido .....	32
Item 36 - Reparo de Asfalto (máquina, material e mão de obra) m <sup>2</sup> .....	32
Item 37 - Reparos em Passeio/Calçadas (por m <sup>2</sup> ).....	32
Item 38 - Revisão do Consumo.....	33
Item 39 - Revisão de Fatura .....	33
Item 40 - Instalação de hidrômetro principal em condomínios.....	35
Item 41 - Substituição de Ligação de Água na Calçada (troca do ramal de entrada – calçada).....	37
Item 42 - Substituição de Ligação de Água na Rua (asfalto ou calçamento) .....	37
Item 43 - Troca de Registro .....	38
Item 44 - Reparo de vazamento de água .....	39
Item 45 - Reparo de vazamento de esgoto .....	39
Item 46 - Termo de Autorização para Início de Obras .....	40
Validade do Termo Autorização para Início de Obras : Até 02 anos.....	41
Item 47 – Interligação de redes de infra-estrutura de loteamentos/desmembramentos e empreendimentos às Redes Públicas.....	41



## **Item 1 - Aferição de hidrômetro**

**O que é:** Verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo.

**Principais etapas de processamento do serviço:** Toda aferição é feita mediante a solicitação do usuário, ou quando o SAEP julgar necessário. Este serviço é feito no SAEP ou em outro lugar por ele designado.

**Custo:** Nos casos onde a solicitação é feita pelo usuário, os custos dos serviços serão cobrados somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente, ou seja, quanto houver laudo aprovando o hidrômetro nos testes realizados.

**Prazo:** 7 (sete) a 15 (quinze) dias úteis.

## **Item 2 - Relacração de hidrômetro**

**O que é:** Colocação de novo lacre no hidrômetro ou caixa padrão quando constatado que o lacre foi rompido ou violado.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial junto à Seção de Hidrometria, por telefone (0800-701-7862 ou 3565-4511) ou pelo e-mail: [saep\\_piras@yahoo.com.br](mailto:saep_piras@yahoo.com.br)

**Principais etapas de processamento do serviço:**

- Solicitação pelo usuário;
- Abertura de Ordem de Serviço;
- Realização do serviço.

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARESPCJ vigente.

**Prazo:** 7 (sete) dias úteis.



### **Item 3 - Substituição de Hidrômetro**

**O que é:** Substituição de hidrômetro antigo por novo.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo, por telefone (0800-701-7862 ou 3565-4511) ou pelo e-mail: [saep\\_piras@yahoo.com.br](mailto:saep_piras@yahoo.com.br)

**Obs:** Quem avalia e a necessidade de troca e autoriza a substituição é a autarquia, inclusive, podendo realizar a substituição independentemente de solicitação do usuário quanto constatada violação, ou por tempo de uso do medidor, ou quando o medidor estiver danificado, ou quando o SAEP julgar necessário.

#### **Principais etapas de processamento do serviço:**

- Solicitação pelo usuário ou identificação pelo SAEP da necessidade da troca;
- Abertura de Ordem de Serviço;
- Comunicação ao usuário
- Realização do serviço.

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARESPCJ vigente.

**Prazo:** 7 (sete) dias úteis.

### **Item 4 - Pesquisa de vazamento não visível em redes e ramais de água**

**O que é:** Pesquisa de vazamentos com equipamentos específicos em redes e ramais sob responsabilidade do SAEP

**OBS:** ramal de água corresponde ao trecho de ligação de água, composto de tubulações e conexões, situado entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água (hidrômetro), sob a responsabilidade de uso e manutenção do SAEP

**Onde solicitar:** Atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo, por telefone (0800-701-7862 ou 3565-4511) ou pelo e-mail: [saep\\_piras@yahoo.com.br](mailto:saep_piras@yahoo.com.br)



OBS: Quem avalia e a necessidade da prestação deste serviço é a autarquia, podendo realizá-la independente de solicitação de qualquer usuário.

**Principais etapas de processamento do serviço:**

- Solicitação pelo usuário ou identificação pelo SAEP da necessidade da pesquisa;
- Realização do serviço.

**Prazo:** 7 (sete) dias úteis.

**Item 5 - Alteração de Economia e/ou Categoria**

**O que é:** Atualizar ou incluir na conta de água economias, que são referentes a quantidade de casas existentes no local. E as categorias se referem a mudança de residencial para comercial ou o inverso.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial junto a Seção de Contas e Cobrança

**Requisitos:** ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU ou Conta de Água do imóvel. Em caso de pessoa jurídica documentação da empresa.

**Principais etapas de processamento do serviço:** preencher o requerimento para efetuar o pedido.

**Forma da prestação do serviço:** se o imóvel for alugado, apresentar o contrato de aluguel com vencimento vigente. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Custo:** Isento

**Prazo:** Próximo vencimento de conta.

**Item 6 - Alteração de nome do consumidor**

**O que é:** Atualizar ou incluir um novo titular na conta de água.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial junto à Seção de Contas e Cobrança.

**Requisito:** ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU e Conta de Água do imóvel. Em caso de pessoa jurídica



documentação da empresa: CNPJ e Contrato Social com alterações, se houver.

**Principais etapas de processamento do serviço:** preencher o requerimento para efetuar o pedido.

**Forma da prestação do serviço:** se o imóvel for alugado, apresentar o contrato de aluguel com vencimento vigente. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Custo:** Isento

**Prazo:** Próximo vencimento de conta.

### **Item 7 - Certidão de Diretrizes de água, esgoto e drenagem**

**O que é:** A Certidão de Diretrizes estabelece exigências técnicas que deverão ser seguidas pelo empreendimento para sua aprovação tanto do projeto quanto da execução. A Certidão de Diretrizes é um dos documentos necessários para solicitação de aprovação de projetos e termo de autorização de início e obras.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo.

#### **Requisitos:**

É necessário solicitar diretriz para os seguintes empreendimentos:

1. Loteamentos;
2. Empreendimentos imobiliários, em caso de prédios independentemente da quantidade de apartamentos;
3. Desmembramentos/desdobros;
4. Unidades residenciais multifamiliares;

#### **Principais etapas de processamento do serviço:**

Preenchimento de formulário com apresentação dos seguintes documentos:

- **Pessoa Física:**

- ✓ Documento oficial de identidade do requerente (CPF e RG ou CNH);



- ✓ Cópia do projeto do imóvel ou empreendimento a ser implantado, contendo a quantidade de lotes, bem como suas dimensões;
- ✓ Cópia do IPTU;
- **Pessoa Jurídica:**
  - ✓ Cópia do CNPJ;
  - ✓ Cópia da Certidão de Viabilidade emitida pela Prefeitura Municipal;
  - ✓ Original e cópia do estatuto social, contrato social ou outro instrumento de registro comercial, registrado na Junta Comercial ou, tratando-se de sociedades civis, o ato constitutivo registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.
  - ✓ Cópia do projeto do imóvel ou empreendimento a ser implantado, contendo a quantidade de lotes, bem como suas dimensões;
  - ✓ Cópia do IPTU;

#### **Principais etapas do processo:**

- ✓ Apresentação de requerimento formal junto com a documentação exigida;
- ✓ Avaliação pelo Departamento de Projetos e Convênios em conjunto com a Superintendência;
- ✓ Pagamento das custas;
- ✓ Emissão de Certidão ao requerente.

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARESPCJ vigente.

**Prazo:** 15 dias úteis.

#### **Item 8 - Aprovação de projetos de água, esgoto e drenagem**

**O que é:** aprovação de projeto elaborado pelo empreendedor, em conformidade com as diretrizes emitidas pelo SAEP.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo.





## Requisitos:

- ✓ **Loteamentos / desmembramentos:**
- ✓ será aprovado o projeto, bem como as redes e ramais de água e esgoto e galeria de águas pluviais, mediante apresentação:
  - Requerimento solicitando aprovação do projeto, onde devem constar os dados do representante legal, com sua qualificação, dados do empreendimento inclusive com nome se já tiver definido, e o número do protocolo de emissão de diretriz;
  - Memorial descritivo dos projetos de rede de abastecimento de água, rede coletora de esgoto e drenagem de águas pluviais – Mínimo 03 vias;
  - Memorial de cálculo (planilhas) dos projetos de rede de abastecimento de água, rede coletora de esgoto e drenagem de águas pluviais – Mínimo 03 vias;
  - Projetos de rede de abastecimento de água– Mínimo 03 vias;
  - Projetos de rede coletora de esgoto – Mínimo 03 vias
  - Projetos de rede de drenagem de águas pluviais - – Mínimo 03 vias;
  - ART de projetos – Mínimo 03 vias.
- ✓ **OBS:** 02 vias de cada projeto ficarão retidas no SAEP
- ✓ **Condomínios:** será aprovado o projeto, bem como as redes e ramais de água e esgoto e galeria de águas pluviais, mediante apresentação:
  - Requerimento solicitando aprovação do projeto, onde devem constar os dados do representante legal, com sua qualificação, dados do empreendimento inclusive com nome do empreendimento, se já tiver definido, e o número do protocolo de emissão de diretriz;
  - Projeto Hidráulico Sanitário (mínimo 03 vias), onde deve conter:
    - Plantas dos pavimentos e;



- Perspectiva e/ou esquema de distribuição de água com representação dos hidrômetros no pavimento;
- Projeto (mínimo 03 vias), onde deve conter:
  - Localização dos hidrômetros individuais e principal em planta baixa;
  - Detalhamento da caixa de proteção de hidrômetros;
  - Detalhamento do dimensionamento dos hidrômetros individuais a serem utilizados, com memorial de cálculo, obedecendo às especificações dos hidrômetros contidas no Regulamento Geral.
  - Para edifícios acima de 03 pavimentos apresentar detalhamento dos reservatórios inferior e superior;
- Projeto Isométrico (mínimo 03 vias);
- Projeto Arquitetônico aprovado pela prefeitura;
- ART de projetos – Mínimo 03 vias

**Principais etapas do processo:**

- ✓ Apresentação de requerimento formal com a documentação especificada nos requisitos;
- ✓ Numeração do Processo;
- ✓ Avaliação pelo Departamento de Projetos e Convênios em conjunto com a Superintendência e aprovação, caso atenda a todos os requisitos;
- ✓ Desentranhamento das vias dos projetos com a aprovação e entrega ao requerente.

**Custo:** Isento de custos.

**Prazo:** 15 dias úteis.



## **Item 9 - Termo de Recebimento de Obras Provisório**

**O que é:** Aprova provisoriamente a execução das instalações de água, esgoto e drenagem implantadas nos loteamentos. A declaração informa se o serviço está executado corretamente conforme projeto apresentado.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo.

### **Requisitos:**

#### 1) Loteamentos

- ✓ Requerimento
- ✓ *as Built* (impresso em duas vias e digital – CD)
- ✓ Relatório da fiscalização do SAEP
- ✓ Comprovante de pagamento de água utilizada para teste (se aplicável)

#### 2) Condomínios

- ✓ Requerimento
- ✓ Relatório da fiscalização do SAEP (se houver obras externas)
- ✓ Comprovante de pagamento de água utilizada para teste (se aplicável)

### **Forma da prestação do serviço:**

Antes do recebimento da obra é feito o teste de estanqueidade das redes, e mediante sua aprovação, assim como a verificação do cumprimento de todas as contrapartidas especificadas em projeto, é emitido o Termo de Recebimento de Obras Provisório de infra-estrutura de água, esgoto e drenagem

**Custo:** de acordo com tabela

**Prazo:** 15 dias úteis, desde que não existam pendências.

## **Item 10 - Termo de Recebimento de Obras Definitivo**

**O que é:** Aprova de forma definitiva a execução das instalações de água, esgoto e drenagem implantadas nos loteamentos.



**Onde solicitar:** Atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo.

**Requisitos:**

1) Loteamentos e condomínios:

- ✓ Requerimento deve ser realizado 90 dias após a emissão do Termo de Recebimento de Obras Provisório e desde que não existam pendências

**Principais etapas de processamento do serviço:**

- Fazer requerimento ao Superintendente;
- Encaminhamento ao Departamento Técnico para avaliação;
- Departamento Técnico realiza a vistoria, após término da obra
- Entrega do Termo de Recebimento de Obra Definitivo, caso esteja tudo em conformidade;

**Forma da prestação do serviço:**

Não havendo pendências, é emitido o Termo de Recebimento de Obras Definitivo de infra-estrutura de água, esgoto e drenagem

**Custo:** de acordo com tabela

**Prazo:** 15 dias úteis a partir do requerimento, desde que não existam pendências.

**Item 11 - Cópia de Documento – arquivo digital ou impresso**

**O que é:** Fornecimento de cópia de protocolos ou processos administrativos internos, ou em mídia/CD;

**Onde solicitar:** Atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo.

**Requisitos:** requerimento do interessado

**Principais etapas de processamento do serviço:**

- Requerimento presencial



- Aprovação da Superintendência

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARESPCJ vigente.

**Prazos:** até 15 dias úteis

### **Item 12 - Atendimento a vazamento/entupimento do esgoto (externo)**

**O que é:** Quando há extravasamento de esgoto no conjunto de tubulações situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto, ou quando o mesmo está entupido, causando transbordamento da caixa de inspeção. Na falta da caixa ou caso a mesma esteja lacrada, pode haver retorno interno.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial junto à Seção de Manutenção de Redes, por telefone (0800-701-7862 ou 3565-4511) ou pelo e-mail: [saep\\_piras@yahoo.com.br](mailto:saep_piras@yahoo.com.br)

**Requisitos:** apenas a solicitação por parte do usuário, de posse do endereço correto do local com a problemática.

#### **Principais etapas de processamento do serviço:**

Após a solicitação por parte do usuário, é deslocada uma equipe ao local do problema. Pode ser feito desde a desobstrução com um caminhão de alta pressão, através da caixa de inspeção do usuário ou de algum PV nas imediações, ou pela desobstrução física por meio de varetas, até mesmo ser necessária abertura de valas para execução do reparo.

**Forma da prestação do serviço:** pelo prestador

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARESPCJ vigente.

**Prazos:** 24 horas.

### **Item 13 - Utilização de Fonte Alternativa de Água em Empreendimentos Comerciais e/ou Industriais**

**O que é:** Quando o usuário dispõe de uma fonte alternativa de abastecimento, que não a água tratada e distribuída pelo prestador, se o local for servido por rede de esgoto. Pode ser decorrente de solicitação do usuário como também no caso de a fiscalização descobrir a existência de uma fonte alternativa.



**Onde solicitar:** Atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo.

**Requisitos:** preenchimento de formulário específico com dados da fonte alternativa

**Principais etapas de processamento do serviço:** abertura de ordem de serviço para a fiscalização ir ao local verificar as condições da fonte alternativa, seguido de abertura de ordem de serviço para instalação de hidrômetro (onde não tem) ou cadastramento ou troca de hidrômetro (onde já tem). Após é feito o cadastramento do usuário para geração de cobrança de afastamento de esgoto. Caso o usuário não possua a outorga o prestador comunicará a existência da exploração da fonte alternativa ao órgão competente (DAEE).

**Forma da prestação do serviço:** fiscalização pelo prestador e instalação de hidrômetro pelo prestador

**Prazos:** os prazos são informados ao usuário dependendo de cada caso

#### **Item 14 - Supressão da ligação de água (Corte a Pedido)**

**O que é:** Interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador, a pedido do usuário, após quitação das obrigações pecuniárias referentes ao Termo de Solicitação de Serviços.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Contas e Cobrança.

**Requisitos:** apresentar a leitura do dia. Deve ser o titular da fatura, parente direto com documento comprobatório, ou apresentar autorização do mesmo ou documento que comprove vínculo com o imóvel. Deve ser garantido o acesso ao hidrômetro para a realização.

**Principais etapas de processamento do serviço:** através da leitura apresentada é feita a conta final, com a cobrança de todas as obrigações pecuniárias. Ao cair a baixa dessa conta final é gerada a ordem de serviço.

**Forma da prestação do serviço:** pelo prestador

**Prazos:** 5 dias úteis a partir da baixa do pagamento da conta final e geração da ordem de serviço



### **Item 15 - Certidão de abastecimento**

**O que é:** Documento que comprova ou não a disponibilidade de rede de abastecimento de água tratada e rede de coleta e afastamento de esgoto no endereço solicitado.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo.

#### **Requisitos:**

- **Pessoa Física:** ser proprietário do imóvel com RG, CPF, IPTU ou escritura do imóvel ou contrato de compra e venda.
- **Pessoa Jurídica:** representante legal com todos os documentos acima e contrato social.

**OBS:** Caso o proprietário não possa vir, é necessária procuração com firma reconhecida.

#### **Principais etapas de processamento do serviço:**

1. Fazer requerimento ao Superintendente e protocolar pedido;
2. Superintendente encaminha para o Departamento de Projetos e Convênios para análise,
3. Emissão da certidão
4. Entrega a Certidão após recolhimento do valor conforme resolução vigente ARESPCJ.

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARESPCJ vigente.

**Prazo:** 10 dias úteis

### **Item 16 - Certidão Negativa de Débitos**

**O que é:** Documento que comprova que o imóvel não possui débitos até a data da sua expedição.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Contas e Cobrança ou pelo site [www.saep-piras.com.br](http://www.saep-piras.com.br).

**Requisito: Pessoa Física:**



- ser proprietário do imóvel com RG, CPF, IPTU ou escritura do imóvel ou contrato de compra e venda.
- Se for emissão pela internet ter o Código da Unidade Consumidora

**Custo:**

- Atendimento presencial: Cobrança conforme resolução ARES-CPJ, ver tabela código nº
- Internet: gratuito

**Prazo:** Imediato

**Item 17 - Certidão Simples (Outras Certidões)**

**O que é:** É o documento emitido pelo prestador, onde contém informações atualizadas do imóvel, podendo conter, por exemplo, data da ligação de água/esgoto.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo.

**Requisitos:**

- **Pessoa Física:** ser proprietário do imóvel com RG, CPF, IPTU ou escritura do imóvel ou contrato de compra e venda.

Caso o proprietário não possa vir, é necessária procuração com firma reconhecida.

- **Pessoa Jurídica:** representante legal com todos os documentos acima e contrato social.

**Caso o proprietário não possa vir, é necessária procuração com firma reconhecida.**

**Principais etapas de processamento do serviço:**

1. Fazer requerimento ao Superintendente e protocolar pedido;
2. Superintendente encaminha para o Departamento responsável;
3. Emite e Entrega a Certidão após recolhimento das custas conforme resolução vigente ARES-CPJ.





**Custo:** Cobrança conforme resolução ARESPCJ vigente.

**Prazo:** 10 dias úteis

### **Item 18 - Conserto de Cavalete**

**O que é:** O conserto de cavalete é a substituição ou troca de peças com vazamento ou quebradas.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial junto à Seção de Manutenção de redes, por telefone (0800-701-7862 ou 3565-4511) ou pelo e-mail: [saep\\_piras@yahoo.com.br](mailto:saep_piras@yahoo.com.br)

#### **Requisitos:**

- Ser usuário do imóvel onde há necessidade da prestação do serviço.

#### **Principais etapas de processamento do serviço:**

1. Solicitação do serviço;
2. Agendamento do serviço;
3. Execução.

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARESPCJ vigente.

**Prazo:** Conforme agendamento ou em até 10 dias úteis.

### **Item 19 - Consulta de Débitos**

**O que é:** Relatório contendo o total de débitos do imóvel ou do usuário.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial junto à Seção de Contas e Cobrança ou pelo site [www.saep-piras.com.br](http://www.saep-piras.com.br).

**Requisito:** Apresentar a conta de água do imóvel ou o IPTU

#### **Principais etapas de processamento do serviço:**

- No prestador: solicitar ao atendente
- Internet: acessar o site



**Custo:** Gratuito

**Prazo:** Imediato

**Item 20 - Pedido de mais uma ligação de água no mesmo imóvel (exceto empreendimento Imobiliário)**

**O que é:** Trata-se de uma ou mais ligações de água realizadas no imóvel a partir de uma ligação já existente.

**Onde solicitar:** atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo

**Requisito:**

- **Pessoa Física:**

1. Ser proprietário do imóvel, portando RG e CPF ou CNH;
2. Cópia da Escritura Registrada e da Certidão do Registro de Imóveis;
3. Cópia da página do IPTU que conste os dados do imóvel onde será realizado o pedido de ligação – IPTU ou Imposto Territorial Rural – ITR (recente);
4. Listagem do imóvel que é fornecido pelo setor de Cadastro da Prefeitura Municipal de Pirassununga contendo a numeração predial de todos os imóveis existentes no terreno;

**OBS 1:** A instalação de mais de uma ligação para um mesmo imóvel, excetuando-se as edificações ou conjunto de edificações, constituída em condomínios, cujo assunto é tratado na Resolução 269/2019 ARESPCJ, estará condicionada à aprovação do Departamento de Projetos e Convênios do SAEP devendo ser obrigatoriamente individualizados para cada unidade de consumo, construídos de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

**OBS 2:** A partir da 3ª ligação de água no mesmo imóvel, considera-se multifamiliar, sendo obrigatória a apresentação de projeto contendo a quantidade total de residência e/ou comércio aprovado pela Prefeitura Municipal, devendo atender a Resolução 269/2019 da ARESPCJ.

- **Pessoa Jurídica:** todos os documentos citados acima juntamente com cartão CNPJ e contrato social;



### **Principais etapas de processamento do serviço:**

1. Preencher requerimento com apresentação dos documentos mencionado;
2. Realização de vistoria pelo Departamento Técnico Operacional e aprovação pela Diretoria de Projetos e Convênios;
3. Compra do padrão, após aprovação pelo Departamento de Projetos e Convênios
4. Proprietário deve fixar caixa padrão em alvenaria conforme modelo de instalação do SAEP;
5. Agendamento do serviço, a ser realizado junto ao Departamento de Manutenção de Redes;

**Custos:** O serviço é cobrado conforme tabela de referência vigente ARESPCJ

**Prazo:** Conforme agendamento ou até 15 dias úteis após solicitação de agendamento, quando houver corte de asfalto.

### **Item 21 - Descarte de Esgoto na Estação de Tratamento c/ caminhão de terceiros**

**O que é:** Despejo de esgotos ou efluentes originários de fontes identificadas pelo requerente no ato da solicitação, geralmente situadas em locais não servidos por rede coletora de esgotos, transportados por caminhões limpa-fossa de empresas privadas.

**Onde solicitar:** atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo, ou pelo e-mail: [saep\\_piras@yahoo.com.br](mailto:saep_piras@yahoo.com.br)

### **Requisitos e/ou providencias por parte do usuário:**

1. A empresa responsável pela operação do caminhão limpa-fossa deve requerer autorização específica no prestador, atendendo ao disposto na Resolução Tarifária, através de requerimento próprio e recolhimento das custas;
2. Deve atender às condições técnicas legais, bem como de outras legislações de controle ambiental (federais e/ou estaduais), além das demais cláusulas do Regulamento do prestador e o pagamento das taxas, tarifas e custos relativos ao serviço.



### **Principais etapas para processamento do serviço:**

1. Requerimento ao prestador feito em atendimento presencial,
2. Após autorizado pela superintendência, deve ser recolhido as custas conforme tabela de referência vigente ARESPCJ;
3. Autorização para descarte com acompanhamento de servidor em local indicado pelo SAEP

**Forma de prestação do serviço:** executado pelo usuário com anuência e acompanhamento do prestador de serviços.

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARESPCJ vigente.

**Prazos:** O esgoto pode ser despejado de segunda à sexta-feira dentro do horário comercial do prestador de serviços.

### **Item 22 - Emissão de 2ª via de fatura**

**O que é:** Emissão de nova via da fatura desejada.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial junto à Seção de Contas e Cobrança ou pelo site [www.saep-piras.com.br](http://www.saep-piras.com.br).

**Requisito:** qualquer pessoa fornecendo o endereço pode pedir.

**Principais etapas de processamento do serviço:** comparecer na sede administrativa para que seja emitida a fatura, ou através do site.

**Custo:** O serviço poderá ser cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do prestador.

**Prazo:** imediato

### **Item 23 - Entrega de contas em endereços diversos**

**O que é:** Quando o usuário solicita que a fatura de água seja entregue em endereço diverso do da ligação, ou via e-mail correspondente.



**Onde solicitar:** Atendimento presencial junto à Seção de Contas e Cobrança, por telefone (0800-701-7862 ou 3565-4511) ou pelo e-mail: [saep\\_piras@yahoo.com.br](mailto:saep_piras@yahoo.com.br)

**Requisitos:** Solicitação pelo usuário com documentos pessoais e endereço completo do local a ser entregue a fatura.

**Principais etapas de processamento do serviço:**

- Solicitação pelo requerente;
- Alteração é realizada no momento da solicitação.

**Custo:** Gratuito dentro do município, caso seja outra cidade o usuário deverá arcar com despesas de postagem.

**Prazo:** Imediato, estando disponível para a próxima fatura a ser emitida.

**Item 24 - Fornecimento de água tratada retirada por caminhão de terceiros**

**O que é:** Fornecimento de água potável, através de carregamento de caminhão contratado pelo particular.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial junto à Seção Protocolo ou pelo e-mail: [saep\\_piras@yahoo.com.br](mailto:saep_piras@yahoo.com.br)

**Requisitos:** Requerimento com apresentação dos documentos pessoais e fornecimento de dados para a geração do boleto de pagamento.

**Principais etapas de processamento do serviço:**

1. Solicitação do usuário e emissão de boleto para recolhimento
2. Após a apresentação do comprovante de pagamento é autorizada a retirada da água.

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARESPCJ vigente.

**Prazo:** Após a apresentação do recolhimento da guia é liberado imediatamente o carregamento do caminhão.



## **Item 25 - Instalação de Hidrômetro em Ramal existente onde o empreendedor já deixou a caixa padrão instalada**

**O que é:** colocação de hidrômetro em caixa padrão, onde o empreendedor já deixou todo ramal de água preparado até a caixa padrão e foi vistoriado e lacrado pelo SAEP.

**Onde solicitar:** atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo

### **Requisitos:**

- **Pessoa Física:**
  1. Ser proprietário do imóvel, portando RG e CPF ou CNH;
  2. Cópia da Escritura Registrada ou da Certidão do Registro de Imóveis;
  3. Cópia da página do IPTU que conste os dados do imóvel onde será realizado o pedido de ligação – IPTU ou Imposto Territorial Rural – ITR (recente);
  4. Listagem do imóvel que é fornecido pelo setor de Cadastro da Prefeitura Municipal de Pirassununga contendo a numeração predial.
- **Pessoa Jurídica:** todos os documentos citados acima juntamente com cartão CNPJ e contrato social;

### **Principais etapas de processamento do serviço:**

1. Preencher requerimento com apresentação dos documentos mencionados;
2. Agendamento do serviço, a ser realizado junto a Seção de Manutenção de Redes;

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARESPCJ vigente.

**Prazo:** Conforme agendamento ou até 10 dias úteis, após solicitação de agendamento.



## **Item 26 - Ligação de água e esgoto**

**O que é:** derivação para abastecimento de água de um imóvel, da rede mestre até a conexão com a instalação predial e disponibilização de ponto para interligação de coleta de esgoto da unidade consumidora à rede pública de esgoto.

**Onde solicitar:** atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo

### **Requisitos:**

- **Pessoa Física:**
  5. Ser proprietário do imóvel, portando RG e CPF ou CNH;
  6. Cópia da Escritura Registrada ou da Certidão do Registro de Imóveis;
  7. Cópia da página do IPTU que conste os dados do imóvel onde será realizado o pedido de ligação – IPTU ou Imposto Territorial Rural – ITR (recente);
  8. Listagem do imóvel que é fornecido pelo setor de Cadastro da Prefeitura Municipal de Pirassununga contendo a numeração predial.
- **Pessoa Jurídica:** todos os documentos citados acima juntamente com cartão CNPJ e contrato social;

### **Principais etapas de processamento do serviço:**

3. Preencher requerimento com apresentação dos documentos mencionado;
4. Compra do padrão;
5. Proprietário deve fixar caixa padrão em alvenaria conforme modelo de instalação do SAEP;
6. Agendamento do serviço, a ser realizado junto ao Departamento de Manutenção de Redes;

Obs: Para as ligações de esgoto é necessário que o proprietário deixe preparada a caixa de inspeção de esgoto e orienta-se a instalação de válvula de retenção



Em caso de comércio no ramo alimentício (bares e restaurantes, por exemplo) é necessário a instalação de caixa de gordura.

Em caso de lavadores de veículos e oficinas mecânicas ou outra atividade que utilize óleo é necessária a instalação de caixa separadora de óleo e areia.

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARES-PCJ vigente.

**Prazo:** Conforme agendamento ou 15 dias úteis, após solicitação de agendamento, quando houver corte de asfalto.

### **Item 27 - Ligação de Água Temporária**

**O que é:** É a ligação de água, de caráter não permanente, por um pequeno período de tempo. A ligação provisória é usada freqüentemente para atender feiras, circos, exposições, parques de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

**Onde solicitar:** atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo

**Requisitos:** Requerimento deve ser preenchido em nome do empreendimento, pelo seu representante legal, com apresentação de CNPJ, contrato social e documentos pessoais, mediante apresentação, pelo interessado, das respectivas licenças de funcionamento e localização expedida pela Prefeitura Municipal de Pirassununga.

#### **Principais etapas de processamento do serviço:**

1. Preenchimento do requerimento mediante apresentação de documentação;
2. Pagamentos de custas com base na quantidade de dias que a água ficará disponível;
3. Apresentação do comprovante de recolhimento e autorizada da ligação da água.

**Custo:** A ligação será temporária e com custo mínimo, conforme tabela de tarifas estabelecida, válidos pelo prazo máximo de 10 (dez) dias. Acima deste prazo será cobrado o valor diário estabelecido na mesma tabela de tarifas da Resolução da ARES-PCJ em vigência

**Prazo:** 5 (cinco) dias úteis.





## Item 28 - Ligação de Esgoto

**O que é:** é a interligação do ponto de coleta de esgoto da unidade consumidora à rede pública de coleta esgoto; e não poderá receber “água de chuva” ou provenientes de ralos de quintais.

**Onde solicitar:** atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo

### Requisitos:

- **Pessoa Física:**
  1. Ser proprietário do imóvel, portando RG e CPF ou CNH;
  2. Cópia da Escritura Registrada ou da Certidão do Registro de Imóveis;
  3. Cópia da página do IPTU que conste os dados do imóvel onde será realizado o pedido de ligação – IPTU ou Imposto Territorial Rural – ITR (recente);
  4. Listagem do imóvel que é fornecido pelo setor de Cadastro da Prefeitura Municipal de Pirassununga contendo a numeração predial.
- **Pessoa Jurídica:** todos os documentos citados acima juntamente com cartão CNPJ e contrato social;

### Principais etapas de processamento do serviço:

1. Preencher requerimento com apresentação dos documentos mencionado;
2. Agendamento do serviço, a ser realizado junto ao Departamento de Manutenção de Redes;

Obs: Para as ligações de esgoto é necessário que o proprietário deixe preparada a caixa de inspeção de esgoto e orienta-se a instalação de válvula de retenção

Em caso de comércio no ramo alimentício (bares e restaurantes, por exemplo) é necessário a instalação de caixa de gordura.



Em caso de lavadores de veículos e oficinas mecânicas ou outra atividade que utilize óleo é necessária a instalação de caixa separadora de óleo e areia.

**Para empreendimentos com fontes alternativas de abastecimento de água ou com reuso de água proveniente de sistemas de tratamento (águas cinzas), será analisada a necessidade de instalação de um ou mais medidores de água para apuração do volume mensal consumido, visando a cobrança do esgoto sanitário gerado. Estes casos são tratados de forma independente da medição individualizada da água fornecida pelo SAEP**

**Forma da prestação do serviço:** o serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Custos:** O serviço é cobrado conforme tabela de referência vigente ARESPCJ.

**Prazo:** Conforme agendamento ou 15 dias úteis, após solicitação de agendamento, quando houver corte de asfalto.

### **Item 29 - Limpeza de fossa**

**O que é:** A limpeza de fossa é uma sucção realizada através de caminhão hidrojato ou trator com chorumeira para esvaziamento de fossa, geralmente em local não atendido por rede pública de esgoto.

**Onde solicitar:** atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo

**Requisito:** O SAEP realizará, através de visitas individuais, um levantamento de informações do imóvel, dados cadastrais, e outras informações que julgar necessárias a fim de avaliar a viabilidade de realização do serviço.

Após análise e aprovação do levantamento de informações da unidade consumidora, o CLIENTE responsável deverá solicitar formalmente o serviço e ser proprietário ou usuário do imóvel portando documentos pessoais, IPTU ou ITR.

### **Principais etapas de processamento do serviço:**

1. Preencher requerimento com apresentação dos documentos mencionados;
2. Agendamento do serviço, a ser realizado junto a Seção de Manutenção de Redes;



3. Realizar o pagamento do serviço realizado.

**Forma da prestação do serviço:** o serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Custo:** O serviço de limpeza de fossa será executado a pedido do CLIENTE e a tarifa será cobrada após a execução dos serviços, de acordo com o número de viagens do caminhão, quilometragem rodada e volume coletado, conforme Tabela de Tarifas de Serviços vigente

**Prazos:** 10 (dez) dias úteis após a realização do pedido formal.

### **Item 30 - Mudança de cavalete, suspensão ou rebaixamento do cavalete**

**O que é:** mudança de cavalete de local, ou a suspensão ou rebaixamento de cavalete para que fique no padrão de leitura, com sua altura adequada e alinhamento junto ao muro, com acesso pela calçada à leitura do hidrômetro e manutenção do cavalete.

**Onde solicitar:** atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo.

#### **Requisitos:**

1. Ser proprietário do imóvel, portando RG e CPF ou CNH;
2. Apresentar cópia da página do IPTU que conste os dados do imóvel onde será realizado o pedido de ligação – IPTU ou Imposto Territorial Rural – ITR (recente) para atualizações cadastrais;

#### **Principais etapas de processamento do serviço:**

1. Preencher requerimento com apresentação dos documentos mencionados;
2. Proprietário providencia abertura no muro conforme modelo disponibilizado pelo SAEP
3. Agendamento do serviço, a ser realizado junto a Seção de Manutenção de Redes;

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARESPCJ vigente.



**Prazo:** Conforme agendamento ou 10 dias úteis, após solicitação de agendamento, quando houver corte de asfalto.

### **Item 31 - Mudança de caixa padrão de local**

**O que é:** mudança da caixa padrão de local, dentro do mesmo lote com sua altura adequada e alinhamento junto ao muro, com acesso pela calçada à leitura do hidrômetro e manutenção

**Onde solicitar:** atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo

#### **Requisito:**

1. Proprietário do imóvel solicitar, junto ao SAEP, por meio de requerimento, portando RG e CPF ou CNH;
2. Cópia da página do IPTU que conste os dados do imóvel onde será realizado o pedido de ligação – IPTU ou Imposto Territorial Rural – ITR (recente) para atualizações cadastrais;

#### **Principais etapas de processamento do serviço:**

- Na data agendada o SAEP desliga o fornecimento da água, de manhã;
- Proprietário providencia abertura no muro conforme modelo disponibilizado pelo SAEP e realiza a instalação da caixa no local indicado;
- SAEP realiza o serviço da instalação do ramal no local onde foi instalada a caixa padrão

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARESPCJ vigente.

**Prazo:** Conforme agendamento ou 10 dias úteis, após solicitação de agendamento, quando houver corte de asfalto.

### **Item 32 - Parcelamento**

**O que é:** Parcelamento de débitos com o prestador de serviços.



**Onde solicitar:** atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Contas e Cobrança.

**Requisitos:** Proprietário/usuário portando documentos pessoais, IPTU ou conta de água; apresentar a conta de água em nome do inquilino, documentos pessoais e contrato de aluguel. No caso de pessoa jurídica apresentar o contrato social.

**Principais etapas de processamento do serviço:** O serviço é prestado de forma direta e a solicitação é presencial no atendimento com apresentação dos documentos. Conforme Lei Municipal vigente.

**Prazo:** imediato.

### **Item 33 - Pedido de Tarifa Social**

**O que é:** tarifa cobrada pelos prestadores de serviços de saneamento às Unidades Usuárias Residenciais, caracterizada por descontos incidentes sobre a Tarifa Residencial, sendo calculada de modo cumulativo.

**Onde solicitar:** atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo e atendimento dos requisitos.

#### **Requisitos:**

1. A Unidade Usuária deve compor a Categoria Residencial;
2. A família domiciliada na Unidade Usuária deve estar inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CADÚnico, com o cadastro devidamente atualizado, segundo o disposto na legislação federal que rege o CADÚnico, devendo apresentar original e uma cópia para anexar ao requerimento
3. A família domiciliada na Unidade Usuária deverá ter renda mensal per capita de até meio Salário Mínimo Nacional vigente.
4. Original e Cópia de CPF e RG para anexar ao requerimento;
5. Dever ser observada a Resolução ARESPCJ 251/2018;
6. Caso o imóvel não esteja no nome do requerente, é necessário apresentar o contrato de locação ou termo de cessão do imóvel com data de início e término, sendo original e uma cópia para anexar ao requerimento.



7. Caso o Imóvel esteja em nome do requerente, anexar cópia da página do carnê de IPTU com os dados do imóvel ou listagem de Imóvel fornecida pela Prefeitura Municipal.

#### **Principais etapas de processamento do serviço:**

- O usuário deve dirigir-se ao prestador de serviços de saneamento para atualização de seu cadastro e comprovação de inscrição no CADÚnico;
  - O cadastramento e/ou recadastramento da Unidade Usuária na Tarifa Residencial Social poderá ser feito automaticamente pelo prestador de serviços com base em informações fornecidas pelo órgão de assistência social do município
  - O prestador de serviços de saneamento deverá efetivar a inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social em até 30 (trinta) dias após a data de solicitação de cadastro, comprovados os critérios mínimos
  - O recadastramento para renovação do benefício deverá ser realizado pelo usuário a cada 12 (doze) meses. O não recadastramento implicará no cancelamento automático do benefício
  - A Unidade Usuária deverá estar adimplente com o prestador de serviços de saneamento nos últimos 12 (doze) meses no ato do recadastramento
  - No caso de Unidades Usuárias compostas por mais de uma economia, cada usuário deverá realizar seu cadastro para obtenção do benefício
  - Encaminha-se a solicitação à Seção de Contas e Cobrança para análise da documentação e inclusão das informações no sistema comercial.

**Forma da prestação do serviço:** pelo prestador.

**Prazos:** O recadastramento para renovação do benefício deverá ser realizado pelo usuário a cada 12 (doze) meses, sendo necessário que o requerimento seja realizado 30 dias antes de completar 01(um) ano do recebimento do benefício. O não recadastramento implicará no cancelamento automático do benefício.



### **Item 34 - Recebimento e/ou descarga de efluente (m<sup>3</sup>)**

**O que é:** Quanto ao lançamento de efluentes na rede pública, é instituído o procedimento para recebimento e monitoramento de efluentes industriais tratados no município, destinado às pessoas jurídicas que produzem e lançam efluentes industriais tratados no sistema público de esgoto provido de estação de tratamento, desde que atenda os padrões de lançamento do Decreto N<sup>o</sup> 8.468, de 08 de setembro de 1976, art. 19-A

**Onde solicitar:** atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo.

#### **Requisito:**

- Ser proprietário do imóvel, portando RG e CPF ou CNH;
- Cópia da Escritura Registrada ou da Certidão do Registro de Imóveis;
- Cópia da página do IPTU que conste os dados do imóvel onde será realizado o pedido de ligação – IPTU ou Imposto Territorial Rural – ITR (recente);
- Listagem do imóvel que é fornecido pelo setor de Cadastro da Prefeitura Municipal de Pirassununga contendo a numeração predial.
- Descritivo simplificado da atividade;
- Licenças emitidas pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo – CETESB
- Outorgas de Direito e Uso de Recursos Hídricos emitidas pelo Departamento de Águas e Energia Elétrica – DAEE

**Se for pessoa jurídica:** todos os documentos citados acima juntamente com cartão CNPJ e contrato social;

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARESPCJ vigente

**Prazo:** 15 dias úteis



### **Item 35 - Religação a Pedido**

**O que é:** tem em vista retomar o fornecimento de água suspenso por solicitação do usuário.

**Onde solicitar:** atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Contas e Cobrança.

**Requisito:** ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU ou Conta de Água do imóvel.

**Principais etapas de processamento do serviço:** não poderá haver débito do usuário. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site. Todos os débitos deverão estar quitados.

**Forma da prestação do serviço:** apresentar no guichê de atendimento o comprovante de pagamento da taxa de religação para dar andamento no serviço, ou solicitar que seja lançado em contas futuras. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Prazos:** até 12 (doze) horas por cortes indevidos, até 24 (vinte e quatro) horas por cortes com aviso prévio e 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal.

### **Item 36 - Reparo de Asfalto (máquina, material e mão de obra) m<sup>2</sup>**

**O que é:** A reparação de asfalto não será via solicitação do usuário, quem avalia a necessidade é a própria autarquia, após a realização dos trabalhos que resultem em danos no asfalto a equipe que gerou o dano encaminhará solicitação a equipe de reparo de asfalto para execução.

**Custo:** Caso o recape esteja vinculado à solicitação de serviço, e sua realização envolva corte de asfalto, a cobrança será realizada conforme resolução ARES-PCJ vigente.

**Prazo:** Conforme programação do Departamento de Operação e Manutenção.

### **Item 37 - Reparos em Passeio/Calçadas (por m<sup>2</sup>)**

**O que é:** A reparação de calçada/passeio não será via solicitação do usuário, quem avalia a necessidade é a própria autarquia, após a realização dos trabalhos que resultem em danos na calçada/passeio a equipe que gerou o dano encaminhará solicitação a equipe de reparo de calçada/passeio para execução.





**Custo:** conforme resolução ARESPCJ vigente.

**Prazos:** Conforme programação do Departamento de Operação e Manutenção

### **Item 38 - Revisão do Consumo**

**O que é:** quando por algum motivo o consumo faturado em determinado período é diferente da média daquela unidade usuária.

**Onde solicitar:** atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Contas e Cobrança.

**Requisitos:** pode ser decorrente de erro de leitura, acúmulo, vazamento ou consumo excessivo.

**Principais etapas de processamento do serviço:** é detectada a diferença no momento da crítica de leitura, ou o usuário faz uma reclamação ao prestador. O fiscal vai ao local na tentativa de determinar a causa do consumo diferente, e caso seja detectado um problema na prestação do serviço, é feita a revisão do consumo.

**Forma da prestação do serviço:** prestador

**Prazos:** não determinado

**Forma de solicitação:** atendimento presencial.

### **Item 39 - Revisão de Fatura**

A revisão de fatura poderá ser solicitada somente pelo titular da ligação ou pelo proprietário do referido imóvel, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias da emissão da fatura, conforme segue:

#### 1) Erro de leitura:

**O que é:** Quando a leitura registrada na fatura for diferente da que consta no hidrômetro instalado no imóvel.

**Onde pode ser solicitada:** A revisão deverá ser solicitada antes do pagamento da referida fatura no atendimento presencial junto à Seção de Contas e Cobrança, por telefone (0800-701-7862 ou 3565-4511) ou pelo e-



mail: [saep\\_piras@yahoo.com.br](mailto:saep_piras@yahoo.com.br) . Após o pagamento da fatura, somente mediante requerimento em atendimento presencial junto à Seção de Protocolo.

## 2) Hidrômetro reprovado “a maior”:

**O que é:** Quando, após a realização da aferição do hidrômetro e mediante emissão de laudo de reprovação, for comprovado que o equipamento estava medindo um consumo acima dos limites previstos no regulamento de serviços.

**Onde pode ser solicitada:** mediante requerimento em atendimento presencial junto à Seção de Protocolo.

## 3) Vazamento invisível:

**O que é:** Quando, após solicitação do usuário, for constatado o reparo de vazamento não visível, nos termos da Lei Municipal nº 4.475/2013 e suas alterações.

**Onde pode ser solicitada:** mediante requerimento em atendimento presencial junto à Seção de Contas e Cobrança.

OBS: O serviço para verificação de reparo de vazamento invisível será realizado por fiscal do prestador de serviços, e para tanto, o usuário deverá manter o local aberto para viabilizar a vistoria.

## 4) Vazamento no cavalete:

**O que é:** Quando for identificado vazamento após o hidrômetro que possa ter influenciado no consumo registrado.

**Onde pode ser solicitada:** mediante requerimento em atendimento presencial junto à Seção de Protocolo.

## 5) Período de leitura:

**O que é:** Quando a leitura for realizada em um período menor que 27 (vinte e sete) ou maior que 33 (trinta e três) dias, nos termos do regulamento de serviços.

**Onde pode ser solicitada:** mediante requerimento em atendimento presencial junto à Seção de Protocolo.

## 6) Acúmulo de consumo por impedimento de leitura:



**O que é:** Quando houver acúmulo de consumo decorrente de faturas anteriores emitidas pela média, ocorrendo em unidades em que o leiturista não tem acesso ao hidrômetro.

**Onde pode ser solicitada:** mediante requerimento em atendimento presencial junto à Seção de Protocolo.

7) Cobrança indevida de serviços:

**O que é:** Quando for lançado um serviço não executado, não solicitado pelo usuário, ou não disponível ao usuário.

**Onde pode ser solicitada:** atendimento presencial junto à Seção de Protocolo, por telefone (0800-701-7862 ou 3565-4511) ou pelo e-mail: [saep\\_piras@yahoo.com.br](mailto:saep_piras@yahoo.com.br) . Após o pagamento da fatura, somente mediante requerimento em atendimento presencial junto à Seção de Protocolo.

8) Erro / alteração de cadastro:

**O que é:** Quando houver alteração no cadastro da unidade que influencie no valor da fatura, como alteração de economias, categorias, hidrômetro cadastrado em outra unidade.

**Onde pode ser solicitada:** atendimento presencial junto à Seção de Protocolo, por telefone (0800-701-7862 ou 3565-4511) ou pelo e-mail: [saep\\_piras@yahoo.com.br](mailto:saep_piras@yahoo.com.br) . Após o pagamento da fatura, somente mediante requerimento em atendimento presencial junto à Seção de Protocolo.

**Item 40 - Instalação de hidrômetro principal em condomínios**

**O que é:** Hidrômetro instalado na entrada de água destinado a medir todo consumo do condomínio, onde a leitura deverá ser realizada por leiturista do SAEP. Mensalmente o SAEP realizará a medição da leitura do hidrômetro principal na entrada do condomínio, para apuração do volume total consumido e a diferença entre o volume registrado do medidor principal e a somatória dos volumes registrados nos medidores individuais será considerada como área comum do condomínio e o seu respectivo valor será cobrado em conta em nome do condomínio.

**Onde solicitar:** por meio de requerimento em atendimento presencial junto à Seção de Protocolo.

**Requisitos:**



1. Apresentação de Projeto: Os novos empreendimentos com mais de 5 pavimentos devem apresentar PHS e os condomínios existentes devem apresentar também PHSC para análise do SAEP, juntamente com ART ou RRT assinada pelo responsável técnico e recolhida junto ao CREA
2. O dimensionamento e a garantia do perfeito funcionamento das instalações hidráulicas prediais é atribuição do responsável técnico do projeto.
3. Para dar início às Obras, o empreendedor deve solicitar junto ao SAEP o termo de autorização de início de obras.
4. O Hidrômetro principal deve ser instalado em cavalete ou caixa de proteção de acordo com orientação do SAEP.
5. A critério do SAEP poderá ser autorizada a ligação em ramal  $\frac{3}{4}$ ", enquanto estiver sendo realizada o infra estrutura do empreendimento, porém, exige-se que antes da conclusão da obra o hidrômetro principal seja instalado, conforme dimensionamento.

#### **Principais etapas de processamento do serviço:**

1. Requerimento do proprietário/empreendedor com apresentação do projeto hidráulico sanitário – PHS, para prédios com mais de 05 pavimentos, e documento que comprove ser possuidor, promitente comprador, cessionário ou promitente cessionário de direito do imóvel a ser servido; numeração predial, fornecida pelo setor de cadastro fiscal da Prefeitura Municipal e IPTU.
2. Ter o projeto já aprovado por esta autarquia;
3. Emissão de termo de autorização para início de obras;
4. Compra de caixa padrão e hidrômetro;
5. Agendamento da ligação de água e esgoto.

**Forma da prestação do serviço:** pelo prestador.

**Custo:** Estabelecido na tabela de tarifas da Resolução da ARESPCJ em vigência.

**Prazo:** Conforme agendamento ou até 10 dias úteis



### **Item 41 - Substituição de Ligação de Água na Calçada (troca do ramal de entrada – calçada)**

**O que é:** Troca da tubulação do ramal desde a rede mestre na calçada até o ponto de entrega da água (cavalete ou caixa padrão).

**Onde solicitar:** por meio de requerimento em atendimento presencial junto à Seção de Protocolo.

#### **Requisito:**

- **Pessoa Física:**
  1. Ser proprietário do imóvel, portando RG e CPF ou CNH;
  2. Cópia da Escritura Registrada ou da Certidão do Registro de Imóveis;
  3. Cópia da página do IPTU que conste os dados do imóvel onde será realizado o pedido de ligação – IPTU ou Imposto Territorial Rural – ITR (recente);
- **Pessoa Jurídica:** todos os documentos citados acima juntamente com cartão CNPJ e contrato social;

#### **Principais etapas de processamento do serviço:**

1. Preencher requerimento com apresentação dos documentos mencionado junto ao SAEP;
2. Agendamento do serviço, a ser realizado junto ao Departamento de Manutenção de Redes;

**Forma da prestação do serviço:** o serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Custo:** Estabelecido na tabela de tarifas da Resolução da ARESPCJ em vigência.

**Prazo:** Conforme agendamento ou até 10 dias úteis.

### **Item 42 - Substituição de Ligação de Água na Rua (asfalto ou calçamento)**

**O que é:** Troca da tubulação do ramal desde a rede mestre na rua (asfalto ou calçamento) até o ponto de entrega da água (cavalete ou caixa padrão).



**Onde solicitar:** por meio de requerimento em atendimento presencial junto à Seção de Protocolo.

**Requisito:**

- **Pessoa Física:**
  1. Ser proprietário do imóvel, portando RG e CPF ou CNH;
  2. Cópia da Escritura Registrada ou da Certidão do Registro de Imóveis;
  3. Cópia da página do IPTU que conste os dados do imóvel onde será realizado o pedido de ligação – IPTU ou Imposto Territorial Rural – ITR (recente);
- **Pessoa Jurídica:** todos os documentos citados acima juntamente com cartão CNPJ e contrato social;

**Principais etapas de processamento do serviço:**

1. Preencher requerimento com apresentação dos documentos mencionado junto ao SAEP;
2. Agendamento do serviço, a ser realizado junto ao Departamento de Manutenção de Redes;

**Forma da prestação do serviço:** o serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Custo:** Estabelecido na tabela de tarifas da Resolução da ARESPCJ em vigência.

**Prazo:** Conforme agendamento ou até 15 dias úteis devido a abertura de asfalto.

**Item 43 - Troca de Registro**

**O que é:** Troca de registro com defeito.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial junto à Seção de Manutenção de redes, por telefone (0800-701-7862 ou 3565-4511) ou pelo e-mail: [saep\\_piras@yahoo.com.br](mailto:saep_piras@yahoo.com.br)

**Requisito:** ser o usuário do serviço para solicitar.



#### **Principais etapas de processamento do serviço:**

- Solicitar o serviço, passando os dados do imóvel
- Agendamento
- Execução do serviço.

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARESPCJ vigente.

**Prazo:** 03 dias úteis.

#### **Item 44 - Reparo de vazamento de água**

**O que é:** corresponde ao conserto de vazamento de água que ocorre, no padrão de ligação de água, e que é de responsabilidade do prestador. Vazamentos nas instalações internas, após o cavalete, são de responsabilidade do usuário. Tipos de vazamento: no cavalete, na calçada ou na rua.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial junto à Seção de Manutenção de redes, por telefone (0800-701-7862 ou 3565-4511) ou pelo e-mail: [saep\\_piras@yahoo.com.br](mailto:saep_piras@yahoo.com.br)

#### **Principais etapas de processamento do serviço:**

- Solicitação do serviço;
- Execução do serviço

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARESPCJ vigente.

**Prazo:** até 03 dias.

#### **Item 45 - Reparo de vazamento de esgoto**

**O que é:** é quando há vazamento ou entupimento na rede de esgoto existente na rua, calçada ou viela pública.



**Onde solicitar:** Atendimento presencial junto à Seção de Manutenção de redes, por telefone (0800-701-7862 ou 3565-4511) ou pelo e-mail: [saep\\_piras@yahoo.com.br](mailto:saep_piras@yahoo.com.br)

**Forma da prestação do serviço:** O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Custo:** Isento de custas

**Prazos:** 03 dias

#### **Item 46 - Termo de Autorização para Início de Obras**

**O que é:** Trata-se de termo que autoriza o início das obras de infra-estrutura, obras civis, loteamentos e empreendimentos, sendo indispensável para o início que qualquer obra sob pena de embargo do serviço por este prestador.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo.

#### **Requisitos:**

Disponer dos projetos de infra-estrutura, obras civis, loteamentos e empreendimentos previamente aprovados pelo SAEP e demais órgãos competentes.

#### **Principais etapas de processamento do serviço:**

- Apresentar requerimento junto à Seção de Protocolo;
- Encaminhamento ao Departamento Técnico para avaliação;
- Entrega do Termo de Autorização para Início Obras, caso esteja tudo em conformidade;

#### **Forma da prestação do serviço:**

Diretamente pelo prestador de serviços

**Custo:** Isento

**Prazo:** 15 dias úteis a partir do requerimento, desde que não existam pendências





**Validade do Termo Autorização para Início de Obras:** Até 02 anos

**Obs:**A obra deve ser concluída dentro do prazo de 02 anos, ou seja, dentro da validade das aprovações dos projetos/documentos, extrapolado este prazo, deve ser requerido o aditamento de prazo.

#### **Item 47 – Interligação de redes de infra-estrutura de loteamentos/desmembramentos e empreendimentos às Redes Públicas**

**O que é:** Trata-se de termo que autoriza a interligação de redes de infra-estrutura de loteamentos/desmembramentos e empreendimentos às Redes Públicas.

**Onde solicitar:** Atendimento presencial por meio de requerimento junto à Seção de Protocolo.

#### **Requisitos:**

Disponibilizar as redes de infra-estrutura dos loteamentos/desmembramentos e empreendimentos aptas ao procedimento de interligação.

#### **Principais etapas de processamento do serviço:**

- Apresentar requerimento junto à Seção de Protocolo;
- Encaminhamento ao Departamento Técnico para avaliação;
- Agendamento do serviço.

#### **Forma da prestação do serviço:**

Diretamente pelo prestador, sendo que o material utilizado é fornecido pelo empreendedor.

**Custo:** Isento

**Prazo:** conforme agendamento ou 15 dias úteis a partir do requerimento, desde que não existam pendências.