

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Sumário

| | |
|---|----|
| Item 1 - Adequação de cavalete | 3 |
| Item 2 - Aferição de hidrômetro..... | 3 |
| Item 3 - Ajustamento de poço de inspeção..... | 3 |
| Item 4 - Alteração de Economia e/ou Categoria | 4 |
| Item 5 - Alteração de nome do consumidor | 4 |
| Item 6 – Análise de água Bacteriológica | 4 |
| Item 7 - Análise de Água Físico-Química..... | 4 |
| Item 8 - Análise de Projetos de Sistema de Abastecimento de Água e coleta de esgoto..... | 5 |
| Item 9 – Análise Prévia de Projetos (Ou Certidão de Diretrizes para Condomínio Vertical/Loteamento/Projeto das Redes de Água e Esgoto)..... | 5 |
| Item 10 - Aprovação da Rede de Água e Esgoto para Loteamento (equivalência SAAE: Certidão de Conformidade Técnica)..... | 8 |
| Item 11 – Aprovação de Condomínio Vertical..... | 9 |
| Item 12 – Aprovação de Loteamento. | 9 |
| Item 13 - Aquisição e instalação de hidrômetro | 10 |
| Item 14 – Arquivos diversos gravados em mídia digital ou fornecimento de cópia reprográfica de documentos..... | 10 |
| Item 15 – Atendimento a vazamento/entupimento do esgoto (externo)..... | 11 |
| Item 16 - Cadastramento de Fonte Alternativa de Água (mudar redação SEMAE)..... | 11 |
| Item 17 – Caixa Padrão – Abrigo ou padrão de ligação de água..... | 12 |
| Item 18 - Cancelamento de Segunda Ligação | 12 |
| Item 19 - Cancelamento de ligação de água – CORTE A PEDIDO | 12 |
| Item 20 - Certidão de disponibilidade de rede de água e esgoto..... | 13 |
| Item 21 - Certidão de Entrega de Obra..... | 13 |
| Item 22- Certidão de Viabilidade para Condomínios (Prédios e Casas) por área construída | 13 |
| Item 23 - Certidão de Viabilidade para Loteamento por área de construção..... | 14 |
| Item 24 - Certidão Negativa de Débitos..... | 14 |
| Item 25 - Certidão Simples (Certidão Diversa) | 14 |
| Item 26 - Conserto de Cavalete | 15 |
| Item 27 - Consulta de Débitos | 15 |
| Item 28- Cópia Plotada..... | 15 |
| Item 29- Cópia reprográfica (xérox)..... | 16 |
| Item 30 – Pedido de segunda ligação de água | 16 |
| Item 31 – Descarte de Esgoto na Estação de Tratamento c/ caminhão contratado pelo usuário:..... | 16 |
| Item 32 - Emissão de 2ª via de fatura | 17 |
| Item 33 – Entrega de contas em endereços diversos..... | 17 |

| | |
|---|----|
| Item 34 – Localização de vazamento interno, a pedido do usuário em condomínio..... | 17 |
| Item 35 - Fornecimento de água tratada com caminhão do prestador | 17 |
| Item 36 – Fornecimento de água tratada com caminhão particular..... | 18 |
| Item 37 – Instalação de Válvula de Retenção em Ligação de Esgoto existente | 18 |
| Item 38 - Ligação de água | 18 |
| Item 39 - Ligação de água completa | 19 |
| Item 40 - Ligação de água compulsória | 19 |
| Item 41 - Ligação de água e esgoto | 20 |
| Item 42 - Ligação de água e esgoto compulsória | 20 |
| Item 43 - Ligação de Água Provisória..... | 21 |
| Item 44 - Ligação De Esgoto | 21 |
| Item 45 - Limpeza de fossa..... | 21 |
| Item 46 -Mudança de cavalete..... | 22 |
| Item 47 – Parcelamento..... | 22 |
| Item 48 – Pedido de Tarifa Social | 22 |
| Item 49 - Recebimento e/ou descarga de efluente m ³ | 23 |
| Item 50 - Religação a Pedido..... | 23 |
| Item 51 – Religação de Urgência. | 24 |
| Item 52 - Reparo de Asfalto (máquina, material e mão de obra) m2:..... | 24 |
| Item 53 - Reparos em Passeio/Calçadas (por m ²) | 24 |
| Item 54 - Revisão do Consumo..... | 24 |
| Item 55 – Primeira instalação de hidrômetro em condomínios..... | 26 |
| Item 56 - Substituição de Ligação de Água na Calçada (TROCA DO RAMAL DE ENTRADA – CALÇADA)..... | 27 |
| Item 57 - Substituição de Ligação de Água na Rua..... | 27 |
| Item 58 – Corte e Religação de Esgoto | 28 |
| Item 59 - Troca de Registro..... | 28 |
| Item 60 – Visita Improdutiva..... | 29 |
| Item 61 - Reparo de vazamento de água | 29 |
| Item 62 - Reparo de vazamento de esgoto | 30 |

Item 1 - Adequação de cavalete

O que é: É a mudança do hidrômetro de local ou a retirada do hidrômetro já existente do cavalete para ser colocado no padrão.

Requisitos: ser proprietário, inquilino ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU ou Conta de Água do imóvel. Em caso de pessoa jurídica documentação da empresa. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do prestador de serviços.

Principais etapas de processamento do serviço: montar a caixa padrão conforme modelo que será entregue ao munícipe. Após, informar o prestador através do telefone ou comparecer na sede administrativa para que seja feita a vistoria.

Forma da prestação do serviço: apresentar no guichê de atendimento o comprovante de pagamento da taxa. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

Prazo: 3 (três) dias úteis para vistoria ou orientação de montagem do padrão e 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação da montagem do padrão. Em caso de a vistoria ser reprovada, o munícipe será informado através de ligação telefônica, o devido motivo e as providências necessárias. Após o munícipe deverá solicitar nova vistoria.

Item 2 - 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;

Principais etapas de processamento do serviço: Toda aferição é feita mediante a solicitação do usuário, e este serviço é feito por uma empresa particular.

Custo: Para este serviço é cobrado uma taxa do usuário se o hidrômetro estiver em condições normais.

Prazo: 7 (sete) a 10 (dez) dias úteis

Item 3 - Ajustamento de poço de inspeção

O que é: O ajustamento de poço de inspeção ou em nosso caso (poço de visita), é realizado quando o mesmo se encontra fora dos nossos parâmetros de qualidade, ou seja, quando se encontra em um nível mais alto ou mais baixo que o nível da rua (asfalto), ou quando em uma inspeção se encontra em estado de deterioração.

Requisito: No caso de ligação nova a pessoa tem que vir até o Departamento solicitar a planta com as medidas que a caixa deve ser feita, (se estiver fora dos padrões, não será liberada para uso), fazer o pagamento, após concluída o munícipe avisa o prestador, que envia um fiscal para que em conformidade tudo dentro das conformidades o esgoto seja liberado.

Principais etapas de processamento do serviço: Nestes casos é feito o levantamento ou rebaixamento do mesmo, e em caso de deterioração é refeito por inteiro. Este tipo de serviço só pode ser feito pelo pessoal de manutenção do prestador.

Prazo: 7 (sete) a 10 (dez) dias úteis.

Item 4 - 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.

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. Este serviço não é cobrado.

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.

Prazo: Próximo vencimento de conta.

Item 5 - Alteração de nome do consumidor

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

Requisito: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU ou Conta de Água do imóvel. Em caso de pessoa jurídica documentação da empresa. Este serviço não é cobrado.

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.

Prazo: Próximo vencimento de conta.

Item 6 – Análise de água Bacteriológica

O que é: Verificação de microrganismos patogênicos, pois a água potável deve estar livre de bactérias e indicadoras de contaminação fecal.

Requisitos: ser proprietário ou usuário do imóvel portando documentos pessoais e ITR. O serviço é cobrado conforme regulamentação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do prestador de serviços.

Etapas do processamento do serviço: Solicitar o boleto para pagamento, após munido do boleto pago realizar o protocolo e retirar os frascos para realização da coleta para análise.

Forma de prestação do serviço: apresentar no guichê de atendimento o comprovante de pagamento da taxa. Retirar o número de Protocolo. Retirar no laboratório de qualidade da água os frascos para realização da coleta da amostra.

Prazo: 07 (sete) dias úteis após a entrega da coleta.

Item 7 - Análise de Água Físico-Química

O que é: verificar a presença ou não de substâncias dissolvidas em níveis tóxicos e ou em suspensão assim como a presença de microrganismos patogênicos (infeccioso) que possam provocar doenças. O município poderá solicitar a análise para verificar sua potabilidade, isto é, se está apropriado para consumo humano.

Requisito: ser proprietário ou usuário do imóvel portando documentos pessoais e ITR. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do prestador de serviços.

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

Forma da prestação do serviço: apresentar no guichê de atendimento o comprovante de pagamento da taxa. O imóvel deve pertencer a cidade de Cosmópolis. O responsável pela ETA (Estação de Tratamento de Água) entrará em contato telefônico para agendar data, horário e como será feito a coleta. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

Prazo: 15 (quinze) dias úteis após a entrega da coleta.

Item 8 - Análise de Projetos de Sistema de Abastecimento de Água e coleta de esgoto

O que é: será feito uma triagem do projeto e verificação de entrega de plantas, memoriais e especificações técnicas; conferência e checagem quanto ao atendimento dos parâmetros técnicos, quanto às legislações.

Principais etapas de processamento do serviço: acolhimento da solicitação a pedido do interessado, reuniões técnicas, avaliação e necessidades de contrapartidas, fornecimento de certidão de diretrizes preliminares e aprovação do projeto.

Forma da prestação do serviço: apresentação das diretrizes e projetos urbanísticos. O serviço é de prestação direta junto a Secretaria de Planejamento e deverá ser realizado de forma presencial.

Prazo: 15 (quinze) dias úteis

Item 9 – Análise Prévia de Projetos (Ou Certidão de Diretrizes para Condomínio Vertical/Loteamento/Projeto das Redes de Água e Esgoto)

O que é: A Certidão de Diretrizes estabelece exigências técnicas que deverão ser seguidas no empreendimento para sua aprovação tanto do projeto quanto da execução. A Certidão de Diretrizes é um dos documentos necessários para solicitação de ligação definitiva de água e esgoto dos empreendimentos citados anteriormente. É necessário solicitar este documento para os seguintes empreendimentos:

1. Prédios de apartamentos, independentemente da quantidade de apartamentos;
2. Prédios para uso misto;
3. Edificações com área superior a 400 m² (edifícios comerciais e/ou prestadores de serviços, edifícios industriais, galpões, indústrias, templos religiosos, escolas, etc.);
4. Conjuntos habitacionais ou vilas em condomínios fechados com edificações horizontais unifamiliares;
5. Conjuntos habitacionais ou condomínios fechados com residência vertical multifamiliar.

Requisitos: Abertura de processo Administrativo.

Documentos Necessários:

- **Pessoa Física:**
 - ✓ Original e cópia do documento oficial de identidade do requerente;
 - ✓ Original e cópia da inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas (CPF);
- **Pessoa Jurídica:**

- ✓ Original e cópia do CNPJ;
- ✓ 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.
- **Para ambos os casos:**
 - ✓ Formulário de Estimativa Demanda;
 - ✓ Cópia do IPTU;
 - ✓ Formulário de estimativa de demanda;
 - ✓ 03 (três) via da planta geral de implantação do empreendimento com as cotas de implantação;
 - ✓ 03 (três) via do projeto de individualização dos Hidrômetros (Em casos de Condomínios).
 - ✓ 01 (um) CD com cópias digitais dos projetos.

Forma de Prestação: Prestação Direta (administrativa)

Prazos: 30 (trinta) dias

Forma de Solicitação: Presencial para abertura de processo administrativo.

OBS: Em alguns prestadores há diversos nomes e tipos para as certidões de diretrizes. Alguns deles estão detalhados abaixo, porém cada prestador precisará elaborar de acordo com suas particularidades:

- Requerimento (citar número do processo)
- Projeto urbanístico com curvas de nível

Valor fixo, conforme resolução tarifária vigente, cobrado no momento da solicitação. Após avaliação é emitida a Certidão de Diretrizes

Aprovação de projeto (onde será ou não aprovado o projeto apresentado pelo empreendedor)

1) Loteamentos

- Requerimento (citar número do processo)
- Memorial descritivo – Mínimo 03 vias
- Memorial de cálculo (planilhas) – Mínimo 03 vias
- Projeto da rede interna – Mínimo 03 vias
- Projeto da rede externa (se aplicável) – Mínimo 03 vias
- Projetos complementares (se aplicável) – Mínimo 03 vias
- ART de projeto – Mínimo 03 vias
- Caracterização dos interessados: *Proprietários* (nome, endereço, RG, CPF, telefone),
Representante Legal (nome, endereço, RG, CPF, telefone) e *Engenheiro Responsável Pela*

Obra (nome, endereço, RG, CPF, telefone e CREA)

- Cópia da Certidão de Diretrizes da Prefeitura

2) Condomínios

- Requerimento (citar número do processo)
- Memorial descritivo – Mínimo 03 vias
- Memorial de cálculo (planilhas) – Mínimo 03 vias
- Projeto da rede interna – Mínimo 03 vias
- Projeto de medição individualizada – Mínimo 03 vias
- Projeto da rede externa (se aplicável) – Mínimo 03 vias
- Projetos complementares (se aplicável) – Mínimo 03 vias
- ART de projeto – Mínimo 03 vias
- Cópia da certidão de diretrizes da Prefeitura Municipal

Após essa etapa, é feito o termo de compromisso, onde o empreendedor se compromete a executar a obra conforme o que projeto apresentado e aprovado. Caso no decorrer da obra haja alterações, é necessário fazer um aditamento desse termo de acordo.

Valor fixo, conforme resolução tarifária vigente, cobrado no momento da solicitação.

Comunicação de início de obras

- Requerimento (citar número do processo)
- Notas Fiscais de material (para loteamento e para a área externa de condomínios)
- Laudos de Inspeção dos materiais
- ART de execução
- Cronograma de obras
- Programação de interrupção do abastecimento de água (se necessário)
- Identificação dos responsáveis pela pavimentação, se terceirizada
- Projeto de sinalização das obras
- Autorização da Secretaria Municipal de Trânsito para fechamento parcial ou total de vias

Recebimento de obras

1) Loteamentos

- Requerimento (citar número do processo)
- As Built (impresso e digital – CD)
- Relatório da fiscalização do SEMAE
- Relatório de teste de estanqueidade do SEMAE

- Comprovante de pagamento de água utilizada para teste (se aplicável)

2) Condomínios

- Requerimento (citar número do processo)
- Relatório da fiscalização do SEMAE (se houver obras externas)
- Relatório de teste de estanqueidade do SEMAE (se houver obras externas)
- Comprovante de pagamento de água utilizada para teste (se aplicável)

Após o 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 do termo de compromisso, é emitida a Certidão de conclusão das obras de infra-estrutura de água e esgoto, e pode ser feita a interligação, no caso de loteamentos, e a Ligação definitiva de água, para condomínios.

Ligação definitiva de água

- Requerimento (citar número do processo)
- Planilha com informações de consumo e áreas (modelo no atendimento)
- Croquis de identificação do local de instalação do medidor principal
- Comprovante de cumprimento com viabilidade de esgoto
- Listagem dos proprietários e dos usuários de todas as unidades do condomínio
- Termo de acordo para individualização

Forma da prestação do serviço: A viabilidade, diretrizes e análise a aprovação dos projetos são feitos pelo prestador e pela parceira público-privada. Os serviços são executados pelo empreendedor com acompanhamento de fiscais do prestador.

Prazos: de acordo com a execução da obra pelo empreendedor.

Forma de solicitação: pessoalmente, via protocolo, pelos responsáveis pela execução da obra.

Item 10 - Aprovação da Rede de Água e Esgoto para Loteamento (equivalência SAAE: Certidão de Conformidade Técnica)

O que é: Aprova a execução das instalações de água e esgotos nos loteamentos. É necessário a apresentação da declaração de exigência técnica previamente emitida pelo prestador ou projeto aprovado no prestador. A declaração informa se está executado corretamente o serviço conforme projeto apresentado.

Requisitos: Abertura de processo Administrativo.

Documentos Necessários:

- **Pessoa Física:**
 - ✓ Original e cópia do documento oficial de identidade do requerente;
 - ✓ Original e cópia da inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas (CPF);
 - ✓ Formulário de Estimativa de Demanda.

- **Pessoa Jurídica:**

- ✓ Original e cópia do CNPJ;
- ✓ 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.
- ✓ Formulário de Estimativa Demanda;
- ✓ Cópia da declaração de exigências técnicas;
- ✓ Cópia do IPTU;

Forma de Prestação: Prestação Direta (administrativa)

Prazos: 30 (trinta) dias

Forma de Solicitação: Presencial para abertura de processo administrativo

Item 11 – Aprovação de Condomínio Vertical.

O que é: Conjunto de etapas necessárias para a implantação de sistemas de água e esgoto em empreendimentos (condomínios verticais).

Requisitos: Cada etapa tem requisitos específicos, conforme discriminados a seguir:

Etapas de processamento do serviço:

Viabilidade = abertura do processo (o prestador informa o custo do empreendimento, e o empreendedor decide ou não se irá levar a diante ou se solicitará nova viabilidade após alterações)

- Requerimento informando número e tamanho dos lotes/unidades
- Informação sobre área unitária e área total construída
- Informação sobre intenção ou não de fechamento do empreendimento
- Croquis de localização
- Levantamento planialtimétrico
- Matrícula da área
- Projeto urbanístico (facultativo)

Calculado com base nas informações prestadas pelo empreendedor, cobrado por metro quadrado conforme resolução tarifária vigente, como requisito para a retirada da Certidão de Viabilidade. A Certidão de Viabilidade tem prazo de 180 dias, ou seja, para garantir aquelas condições o empreendedor tem 180 dias para fazer todo o processo até a assinatura do termo de compromisso. Pode ser revisada, podendo sofrer alterações.

Item 12 – Aprovação de Loteamento.

O que é: Conjunto de etapas necessárias para a implantação de sistemas de água e esgoto em empreendimentos (loteamentos).

Requisitos: Cada etapa tem requisitos específicos, conforme discriminados a seguir:

Etapas de processamento do serviço:

Viabilidade = abertura do processo (o prestador informa o custo do empreendimento, e o empreendedor decide ou não se irá levar a diante ou se solicitará nova viabilidade após alterações)

- Requerimento informando número e tamanho dos lotes/unidades
- Informação sobre área unitária e área total construída
- Informação sobre intenção ou não de fechamento do empreendimento
- Croquis de localização
- Levantamento planialtimétrico
- Matrícula da área
- Projeto urbanístico (facultativo)

Calculado com base nas informações prestadas pelo empreendedor, cobrado por metro quadrado conforme resolução tarifária vigente, como requisito para a retirada da Certidão de Viabilidade. A Certidão de Viabilidade tem prazo de 180 dias, ou seja, para garantir aquelas condições o empreendedor tem 180 dias para fazer todo o processo até a assinatura do termo de compromisso. Pode ser revisada, podendo sofrer alterações.

Item 13 - Aquisição e instalação de hidrômetro

O que é: Quando o usuário faz aquisição de hidrômetro para seu uso particular, sem que seja instalado diretamente no padrão de ligação de água e sem que seja cadastrado pelo prestador.

Requisitos: que haja disponibilidade pelo prestador naquele momento da quantidade de hidrômetros solicitada pelo usuário.

Principais etapas de processamento do serviço: O usuário solicita o boleto com o valor a ser pago pelo hidrômetro, faz o pagamento e apresenta o comprovante para a retirada do equipamento.

Forma da prestação do serviço: o fornecimento (venda) do equipamento é feito pelo prestador, e a instalação pelo usuário, ou por um profissional particular por ele escolhido.

Forma de solicitação: pessoalmente, no atendimento ao usuário, e o valor está determinado em resolução tarifária específica.

Prazos: havendo disponibilidade o hidrômetro pode ser retirado no ato da apresentação do comprovante de pagamento.

Item 14 – Arquivos diversos gravados em mídia digital ou fornecimento de cópia reprográfica de documentos

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

Requisitos: Recolhimento dos preços públicos determinados em resolução tarifária específica

Principais etapas de processamento do serviço: O usuário solicita o boleto com o valor a ser pago, faz o pagamento e apresenta o comprovante para a retirada das cópias.

Forma da prestação do serviço: pelo prestador

Forma de solicitação: pessoalmente, no setor de protocolo. Deve ser a pessoa que consta como parte interessada no processo administrativo interno.

Prazos: as cópias podem ser retiradas no ato da apresentação do comprovante de pagamento

Item 15 – 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.

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 necessário abertura de valas para execução do reparo.

Forma da prestação do serviço: parceria público-privada

Forma de solicitação: pessoalmente no atendimento ao usuário ou via atendimento telefônico. Caso verifique-se que o problema foi causado pelo usuário, ou que o problema é na parte interna do imóvel, e não no ramal predial, serão cobrados os preços públicos determinados em resolução tarifária específica.

Prazos: um (1) dia corrido.

Item 16 - Cadastramento de Fonte Alternativa de Água (mudar redação SEMAE)

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.

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 por parceria público-privada.

Forma de solicitação: pessoalmente, no atendimento ao usuário

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

Item 17 – Caixa Padrão – Abrigo ou padrão de ligação de água

O que é: local reservado pelo usuário ou caixa padronizada pelo prestador para instalação do cavalete.

Requisitos: deve seguir as medidas e posições determinadas em resolução específica; deve estar pronto para que o usuário possa solicitar a ligação de água.

Principais etapas de processamento do serviço: executado pelo usuário e fiscalizado pelo prestador

Forma da prestação do serviço: executado pelo usuário e fiscalizado pelo prestador

Forma de solicitação: executado pelo usuário e fiscalizado pelo prestador

Prazos: de 3 a 5 dias para a vistoria pelo prestador, dependendo se em área urbana ou rural.

Item 18 - Cancelamento de Segunda Ligação

O que é: remoção de ligações adicionais existentes no imóvel.

Requisitos: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU ou contrato de locação. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, IPTU, Contrato Social e Projeto Aprovado.

Principais etapas de processamento do serviço: efetuar solicitação na sede do prestador e fazer o pagamento pelo serviço.

Prazo: 10 dias úteis.

Exigência: no caso de derivação, não poderá haver débito na (s) ligação (ões) existente (es). O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

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

Item 19 - Cancelamento de 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.

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

Forma de solicitação: Pessoalmente, no atendimento ao usuário.

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

Item 20 - Certidão de disponibilidade de rede de água e esgoto

O que é: Documento que comprova a disponibilidade de rede de abastecimento de água tratada e rede de coleta e afastamento de esgoto em empreendimentos implantados ou a serem implantados no município.

Onde solicitar: atendimento presencial.

Quais documentos necessários:

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.

Principais etapas de processamento do serviço: 1. Retirar modelo de requerimento com atendente (ou apresentar requerimento próprio)

2. Preencher requerimento

3. Entregar no atendimento

Custo: Cobrança conforme resolução ARES-CPJ vigente, ver tabela código nº

Prazo: 10 dias úteis

Item 21 - Certidão de Entrega de Obra

O que é: Documento de recebimento da obra, após a empresa comunicar a finalização da mesma. Haverá um primeiro documento que é parcial e outro definitivo.

Onde solicitar: atendimento presencial:

Requisitos: Requerimento assinado pelo proprietário

Principais etapas de processamento do serviço: 1. Fazer requerimento ao Diretor Presidente

2. Diretor Presidente encaminha para o Departamento Técnico

3. Departamento Técnico realiza a vistoria, após término da obra

4. Entrega do Termo de Recebimento de Obra Provisório

5. Após nova vistoria há a entrega do Termo de Recebimento Definitivo

Custo: Gratuito

Prazo: Para o provisório máximo de 15 dias úteis após término da obra

Para o definitivo 90 dias úteis.

Item 22- Certidão de Viabilidade para Condomínios (Prédios e Casas) por área construída

O que é: Documento onde certifica a viabilidade da implantação do empreendimento.

Onde solicitar: atendimento presencial:

Requisitos: Requerimento assinado pelo proprietário

Principais etapas de processamento do serviço: 1. Fazer requerimento ao Diretor Presidente

2. Diretor Presidente encaminha para o Departamento Técnico

4. Departamento Técnico realiza a vistoria

3. Entrega da Certidão

Custo: Cobrança conforme resolução ARES-CPJ vigente, ver tabela código nº

Prazo: 10 dias úteis

Item 23 - Certidão de Viabilidade para Loteamento por área de construção

O que é: Documento onde certifica a viabilidade da implantação do empreendimento.

Onde solicitar: atendimento presencial:

Requisito: Requerimento assinado pelo proprietário ou com procuração específica.

Principais etapas de processamento do serviço: 1. Fazer requerimento ao Diretor Presidente

2. Diretor Presidente encaminha para o Departamento Técnico

4. Departamento Técnico realiza a vistoria

3. Entrega da Certidão

Custo: Cobrança conforme resolução ARES-CPJ vigente, ver tabela código nº

Prazo: 10 dias úteis

Item 24 - 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 e pela internet

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

Internet: Código da Unidade Consumidora

No atendimento presencial: Cobrança conforme resolução ARES-CPJ, ver tabela código nº

Na internet: gratuito

Prazo: Imediato

Item 25 - Certidão Simples (Certidão Diversa)

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

Onde solicitar: atendimento presencial:

Requisito:

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.

Principais etapas de processamento do serviço: 1. Fazer requerimento ao Diretor Presidente

2. Diretor Presidente encaminha para o Departamento Técnico

3. Emite e Entrega a Certidão

Custo: Cobrança conforme resolução ARES-CPJ vigente, ver tabela código nº

Prazo: 10 dias úteis

Item 26 - 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, telefone ou sac

Quais documentos necessários? Não é necessário

Principais etapas de processamento do serviço: 1. Ligar ou acessar internet ou vir até o atendimento

2. Solicitar o serviço, passando os dados do imóvel

3. Aguardar a execução.

Custo: Gratuito

Prazo: 24 horas

Item 27 - Consulta de Débitos

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

Onde solicitar: atendimento presencial ou pela internet

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 28- Cópia Plotada

O que é: Plotagem ou impressão em plotter, é a impressão em grandes formatos. Graças as possibilidades de tamanhos maiores e a qualidade superior, a plotagem é amplamente utilizada nas áreas que exige melhores trabalhos gráficos.

Item 29- Cópia reprográfica (xérox)

O que é: é a cópia de um documento, ou qualquer impressão em papel, executada por uma máquina fotocopadora, popularmente chamada de cópia ou xérox ou fotocópia.

Custo: Conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ

Item 30 – Pedido de segunda ligação de água

O que é: Tratam-se como segunda ligação as demais ligações de água realizadas no imóvel a partir de uma ligação já existente.

Requisito:

Pessoa Física: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando RG e CPF ou CNH e IPTU atualizado.

Pessoa Jurídica: representante legal, portando RG e CPF ou CNH, IPTU atualizado.

Custos: O serviço é cobrado conforme determina a Agência Reguladora ARES – PCJ, valor conforme tabela de referência vigente.

Principais etapas de processamento do serviço: Montar caixa padrão modelo do município;

-Realização de vistoria;

- Após aprovação execução do serviço.

Prazo: 15 dias úteis após vistoria.

Item 31 – Descarte de Esgoto na Estação de Tratamento c/ caminhão contratado pelo usuário:

O que é: Despejo de esgotos ou efluentes originários de fontes identificadas no documento de manifesto de carga, geralmente situadas em locais não servidos por rede coletora de esgotos, transportados por caminhões limpa-fossa de empresas privadas, devidamente cadastradas junto ao prestador de serviços.

Requisitos e/ou providencias por parte do usuário:

- a - que a pessoa física ou jurídica responsável pela fonte geradora dos lodos e/ou dos efluentes a serem recebidos seja legalmente constituída e situada no município do prestador de serviços de saneamento;
- b - que a empresa responsável pela operação do caminhão limpa-fossa requeira autorização específica no prestador, atendendo ao disposto na Resolução Tarifária, através de requerimento próprio e recolhimento das custas;
- c - que sejam atendidas 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: Compra de vale-esgoto no atendimento presencial, por empresa já cadastrada junto ao prestador de serviço, com retirada de guia para pagamento das custas > Apresentação da guia devidamente paga para retirada dos vales que serão apresentados na ETE ou em alguma estação elevatória no momento do descarte > despejo do esgoto no canal de recolhimento.

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

Forma de solicitação: presencialmente no balcão de atendimento.

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

Item 32 - Emissão de 2ª via de fatura

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

Requisito: qualquer pessoa fornecendo o endereço pode pedir.

Principais etapas de processamento do serviço: comparecer na sede administrativa para que seja emitido 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: no ato da solicitação.

Item 33 – 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.

Requisitos: Usuário com documentos pessoais e endereço completo do local a ser entregue a fatura.

Principais etapas de processamento do serviço: A alteração é realizada no momento da solicitação.

Forma de prestação do serviço: Prestador.

Canal de Atendimento: Presencial, Telefônico e Chat.

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

Item 34 – Localização de vazamento interno, a pedido do usuário em condomínio.

O que é: Localização de vazamento em redes internas de água em condomínio.

Requisitos: Deve ser solicitado pelo síndico ou administrador do condomínio.

Principais etapas de processamento do serviço: Após a abertura da ordem de serviço, a equipe irá até o local para fazer a varredura do encanamento interno do condomínio. A cobrança é realizada conforme resolução tarifária vigente.

Forma de prestação do serviço: Prestador.

Canal de Atendimento: Presencial, Chat.

Prazo: 10 dias.

Item 35 - Fornecimento de água tratada com caminhão do prestador

O que é: Fornecimento e transporte de água tratada através do caminhão pipa.

Requisito: ser proprietário ou inquilino do imóvel portando documentos pessoais, IPTU ou ITR.

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

Formada prestação do serviço: apresentar no guichê de atendimento o comprovante de pagamento da taxa. O imóvel deve pertencer a cidade. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

Prazo: 5 (cinco) dias úteis após apresentação do recibo de pagamento.

Item 36 – Fornecimento de água tratada com caminhão particular.

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

Requisitos: Apresentação dos documentos pessoais e fornecimento de dados para a geração do boleto de pagamento.

Principais etapas de processamento do serviço: O usuário solicita o boleto, faz o pagamento e apresenta o comprovante de pagamento para retirar as guias de água. A cobrança é feita por m³, conforme resolução tarifária vigente, de acordo com a metragem total do caminhão. As guias são apresentadas no momento do carregamento do caminhão.

Forma de prestação do serviço: Prestador.

Canal de Atendimento: Presencial.

Prazo: 5 dias úteis para a emissão dos boletos. Após a retirada das guias já pode ser feito o carregamento do caminhão.

Item 37 – Instalação de Válvula de Retenção em Ligação de Esgoto existente

O que é: Instalação de válvula de retenção de esgoto em imóveis que já possuem ligação de esgoto ativa, a fim de impedir o retorno de esgotos e também o acesso de animais roedores para o interior das residências.

Requisitos e/ou providencias por parte do usuário: Ser proprietário do imóvel ou possuir procuração do mesmo e solicitar a execução do serviço através de protocolo no atendimento presencial.

Principais etapas para processamento do serviço: Criação de protocolo no atendimento presencial > geração de ordem de serviço > encaminhamento do protocolo para execução > demolição manual do passeio > escavação manual para localização da compulsória de esgoto no passeio > instalação da válvula de retenção de esgoto > reaterro manual da vala.

Forma de prestação do serviço: Solicitação através de protocolo no atendimento presencial.

Prazo: 10 (dez) dias úteis.

Item 38 - Ligação de água

O que é: A primeira ligação de água do imóvel. O cavalete liga a tubulação da sua obra ao ramal de ligação de água já existente na calçada e possibilita a instalação do hidrômetro. As demais ligações de água do imóvel a partir da ligação já existente são chamadas de segunda ligação.

Requisito: ser proprietário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU e Projeto Aprovado. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, IPTU, Contrato Social e Projeto Aprovado.

Principais etapas de processamento do serviço: montar a caixa padrão conforme modelo que será entregue ao município. Após, informar o DAE através do telefone ou comparecer na sede administrativa para que seja feito a vistoria.

Forma da prestação do serviço: no caso de derivação, não poderá haver débito na (s) ligação (ões) existente (es). O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

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

Prazo: 3 (três) dias úteis para vistoria ou orientação de montagem do padrão e 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação da montagem do padrão. Em caso de a vistoria ser reprovada, o município será informado através de ligação telefônica, o devido motivo e as providências necessárias. Após o município deverá solicitar nova vistoria.

Item 39 - Ligação de água completa

O que é: é o meio de utilização da rede pública de abastecimento de água, que se concretiza com a instalação do padrão e hidrômetro.

Requisito: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU e Projeto Aprovado. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, IPTU, Contrato Social e Projeto Aprovado.

Principais etapas de processamento do serviço: montar a caixa padrão conforme modelo que será entregue ao município. Após, informar o DAE através do telefone ou comparecer na sede administrativa para que seja feito a vistoria.

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

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

Prazo: 3 (três) dias úteis para vistoria ou orientação de montagem do padrão e 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação da montagem do padrão. Em caso de a vistoria ser reprovada, o município será informado através de ligação telefônica, o devido motivo e as providências necessárias. Após o município deverá solicitar nova vistoria.

Item 40 - Ligação de água compulsória

O que é: É obrigatória e executada antes da pavimentação asfáltica pelo empreendedor, em novos loteamentos. A posição na ligação do lote será devidamente cadastrada para possibilitar sua ligação.

Requisito: ser proprietário ou inquilino do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU e Projeto Aprovado (capa com as assinaturas). Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, IPTU, Contrato Social e Projeto Aprovado (capa com as assinaturas).

Etapas: toda infraestrutura de água e drenagem deverá estar pronta.

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

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

Prazos: 15 (quinze) dias úteis

Item 41 - Ligação de água e esgoto

O que é: é o meio de utilização da rede pública de abastecimento de água e da rede de esgotamento sanitário.

Requisito: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU e Projeto Aprovado. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, IPTU, Contrato Social e Projeto Aprovado.

Etapas: montar a caixa padrão conforme modelo que será entregue ao município. Após, informar o DAE através do telefone ou comparecer na sede administrativa para que seja feita a vistoria

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

Prazos: 3 (três) dias úteis para vistoria ou orientação de montagem do padrão e 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação da montagem do padrão. Em caso de a vistoria ser reprovada, o município será informado através de ligação telefônica, o devido motivo e as providências necessárias. Após o município deverá solicitar nova vistoria.

Forma da prestação do serviço: é obrigatório a colocação de caixa de gordura na instalação de esgoto com a finalidade de reter resíduos gordurosos provenientes de pias de cozinha e similares. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

Item 42 - Ligação de água e esgoto compulsória

O que é: É obrigatória e executada antes da pavimentação asfáltica pelo empreendedor, em novos loteamentos. A posição na ligação do lote será devidamente cadastrada para possibilitar sua ligação.

Requisito: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU e Projeto Aprovado. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, IPTU, Contrato Social e Projeto Aprovado.

Etapas: toda infraestrutura de água, drenagem e esgoto deverá estar pronta.

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

Prazos: 15 (quinze) dias úteis

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

Item 43 - Ligação de Água Provisória

O que é: É a ligação de água, de caráter não permanente e por um pequeno período de tempo. A ligação provisória é usada frequentemente em canteiros de obras, eventos públicos, etc. As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses e poderão ser prorrogadas por igual período. O ramal predial de ligações provisórias para atender imóveis em construção deve ser dimensionado de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva.

Requisito: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU e Projeto Aprovado. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, IPTU, Contrato Social e Projeto Aprovado.

Principais etapas de processamento do serviço: planta ou croquis das instalações temporárias e respectiva autorização de instalação e funcionamento emitida pelo órgão competente.

Forma da prestação do serviço: preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croquis e efetuar o pagamento das despesas previstas. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

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

Prazos: 10 (dez) dias úteis

Item 44 - Ligação De Esgoto

O que é: É a ligação do imóvel com a rede de esgotamento sanitário e não poderá receber “água de chuva” ou provenientes de ralos de quintais.

Requisito: ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU e Projeto Aprovado. Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal, portando documentos pessoais, IPTU, Contrato Social e Projeto Aprovado.

Principais etapas de processamento do serviço: é obrigatória a colocação de caixa de gordura na instalação de esgoto com a finalidade de reter resíduos gordurosos provenientes de pias de cozinha e similares.

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

Prazos: 10 (dez) dias úteis

Item 45 - Limpeza de fossa

O que é: A limpeza de fossa é uma manutenção obrigatória para manter em funcionando. Feito através de caminhões limpa fossa, com sucção do esgoto e esvaziamento da fossa.

Requisito: ser proprietário ou usuário do imóvel portando documentos pessoais, IPTU ou ITR. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site.

Principais etapas de processamento do serviço: fazer o pedido e pagar a taxa, ou taxa também pode ser lançada em contas futuras.

Forma da prestação do serviço: apresentar no guichê de atendimento o comprovante de pagamento da taxa de limpeza de fossa para dar andamento no serviço. O imóvel deve pertencer a cidade do prestador. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

Prazos: 5 (cinco) dias úteis após apresentação do recibo de pagamento.

Item 46 -Mudança de cavalete

O que é: mudança de cavalete e suspensão ou rebaixamento de cavalete.

Requisito: Este serviço consiste em o munícipe vir até o Departamento e solicitar o serviço, após esta solicitação é gerada uma Ordem de Serviço (O.S.) e em seguida passada para o pessoal da manutenção para a realização do serviço.

Principais etapas de processamento do serviço: Para a mudança de Padrão, o munícipe deve comprar a caixa padrão, vir até o Departamento abrir uma solicitação, e pagar uma taxa, neste momento será entregue a ela uma planta com todas as medidas e especificações para a mudança e/ou instalação do padrão.

Prazo: 7 (sete) a 10 (dez) dias

Item 47 – Parcelamento

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

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; As contas do ano vigente não podem ser parceladas, caso haja parcelamento existente, somente mediante decreto ou lei para poder cancelar o mesmo e reparcelar a dívida.

Custo: O serviço não é cobrado; apresentar no guichê a primeira parcela paga para poder retirar o carnê com o restante das parcelas.

Prazo: imediato.

Item 48 – 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.

Requisitos: A Unidade Usuária deve compor a Categoria Residencial, e a família domiciliada na Unidade Usuária deve estar inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais – CADÚnico, sendo que a última atualização cadastral tenha sido realizada até 6 (seis) meses da data da solicitação. A família domiciliada na Unidade Usuária deverá ter renda mensal per capita de até meio Salário Mínimo Nacional vigente. É facultada ao prestador de serviços de saneamento a adoção de critérios diferentes dos apresentados somente nos casos em que seja ampliada a possibilidade de acesso ao benefício.

Principais etapas de processamento do serviço: Para a inclusão da Unidade Usuária na Tarifa Residencial Social, o usuário deve dirigir-se ao prestador de serviços de saneamento para atualização de seu cadastro e comprovação de inscrição no CADÚnico. Ou, quando possível 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(CADÚnico).

Forma da prestação do serviço: pelo prestador.

Forma de solicitação: Pessoalmente, no atendimento ao usuário, ou inclusão automática pelo prestador de serviços.

Prazos: 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.

Item 49 - Recebimento e/ou descarga de efluente m³

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.

Requisito: Mapa simplificado de localização; Descritivo simplificado da atividade; Fluxograma do processo produtivo; Fluxograma do tratamento adotado; Fonte de abastecimento e consumo de água; Balanço hídrico; Destinação atual dos efluentes; Matrícula do imóvel autenticada; Comprovante de inscrição e de situação cadastral; Procuração de representação perante o prestador autenticada, caso haja necessidade; Dados do representante legal e/ou procurador em cópia autenticada; Outorgas de Direito e Uso de Recursos Hídricos emitidas pelo Departamento de Águas e Energia Elétrica - DAEE; Licenças emitidas pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - CETESB; Projeto de Tratamento de Efluentes, junto com ART e comprovante de recolhimento; Laudos analíticos mensais que comprovem o atendimento à legislação ambiental vigente conforme o decreto 6067/2012.

Prazo: 7 (sete) a 10 (dez) dias

Item 50 - Religação a Pedido

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

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 51 – Religação de Urgência.

O que é: Quando o usuário solicita o restabelecimento do fornecimento de água que foi suspenso, por falta de pagamento ou a pedido, num menor prazo. **Requisitos:** Usuário com documentos pessoais, leitura e número do hidrômetro. É necessário deixar acesso livre ao cavalete para a execução do serviço. No caso de novo usuário, apresentar também o documento de posse do imóvel.

Principais etapas de processamento do serviço: Através da abertura da ordem de serviço, o funcionário vai até o local para restabelecer o fornecimento de água.

Forma de prestação do serviço: Prestador.

Custo: O valor do serviço nesse caso é diferenciado do valor da religação no prazo normal.

Canal de Atendimento: Presencial, Telefônico e Chat.

Prazo: Até 6 horas, a partir da solicitação do serviço.

Item 52 - Reparo de Asfalto (máquina, material e mão de obra) m2:

O que é: A reparação de asfalto não será via solicitação usuário. Após a realização dos trabalhos a equipe irá definir a necessidade de reparo em asfalto e logo após já irá executar o reparo com equipe terceirizada.

Prazo: 15 dias úteis após realização do serviço de manutenção

Item 53 - Reparos em Passeio/Calçadas (por m²)

O que é: reposição do passeio danificado pelo prestador quando da execução de algum serviço solicitado pelo usuário, salvo em casos de manutenção de responsabilidade do prestador de serviços.

Requisitos: quando decorrente de serviço solicitado pelo usuário será cobrado o preço público definido em resolução tarifária específica

Principais etapas de processamento do serviço: solicitação pelo usuário, vistoria pelo prestador de serviço, programação da execução

Forma da prestação do serviço: terceirizado

Prazos: conforme programação – não determinado em resolução

Forma de solicitação: pessoalmente ou por telefone

Item 54 - Revisão do Consumo

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

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: pessoalmente ou por atendimento telefônico. Casos em que mesmo eliminadas todas as possíveis causas, e o usuário ainda se sentir lesado, pode ser feito requerimento via protocolo.

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 ou telefônico. Após o pagamento da fatura, somente mediante requerimento no Setor 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 no Setor 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 3.046/1989 e suas alterações.

Onde pode ser solicitada: A revisão deverá ser solicitada antes do vencimento da referida fatura no atendimento presencial ou telefônico. Após o vencimento da fatura, somente mediante requerimento no Setor de Protocolo, com a fatura quitada/parcelada.

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. A cobrança será realizada conforme regulamento de serviços.

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: Somente mediante requerimento no Setor de Protocolo para análise técnica da ocorrência.

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: A revisão deverá ser solicitada antes do pagamento da referida fatura no atendimento presencial ou telefônico. Após o pagamento da fatura, somente mediante requerimento no Setor 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 no Setor 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: A revisão deverá ser solicitada antes do pagamento da referida fatura no atendimento presencial ou telefônico. Após o pagamento da fatura, somente mediante requerimento no Setor 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: Mediante requerimento no Setor de Protocolo.

Item 55 – Primeira instalação de hidrômetro em condomínios

O que é: quando são instalados os hidrômetros das microunidades que compõem o condomínio, para início da medição individualizada.

Requisitos: os abrigos protetores devem estar aprovados pela fiscalização do prestador. O acesso para leitura e manutenção deve ser garantido. Devem ser fornecidos os dados cadastrais de todas as unidades internas, não sendo possível fazer a individualização apenas de parte do condomínio.

Principais etapas de processamento do serviço: É feito um termo de acordo entre o prestador e o condomínio, ou construtora, dependendo de quem é o responsável pelo processo, onde irão constar todas as obrigações de cada uma das partes, os valores a serem cobrados e a forma de pagamento. É apresentada uma listagem com os dados dos usuários para o cadastramento das unidades. São geradas ordens de serviço, para a instalação dos hidrômetros ou lacração de hidrômetros que por ventura já estejam instalados. Após é feito o cadastramento das unidades, para a geração das faturas individualizadas.

Forma da prestação do serviço: pelo prestador e por parceria pública privada

Prazos: até 5 dias úteis para a instalação dos hidrômetros

Forma de solicitação: por meio de protocolo, no processo de viabilidade, ou por solicitação dos interessados, também via protocolo.

Item 56 - Substituição de Ligação de Água na Calçada (TROCA DO RAMAL DE ENTRADA – CALÇADA)

O que é: Troca da tubulação do ramal até o cotovelo do cavalete.

Onde solicitar: atendimento presencial, telefone ou sac:

Requisito:

- **Pessoa Física:** ser proprietário do imóvel com RG, IPTU ou escritura do imóvel ou contrato de compra e venda reconhecido firma das assinaturas.
Caso o proprietário não possa vir, é necessária procuração com firma reconhecida.
- **Pessoa Jurídica:** representante legal com todos os documentos acima.

Principais etapas de processamento do serviço: 1. Solicitar Ordem de Serviço no atendimento;
2. Atendimento encaminha ao Departamento Técnico;
3. Departamento Técnico realiza o serviço.

Custo: Cobrança conforme resolução vigente da ARES-CPJ, ver tabela.

Prazo: 10 dias úteis.

Item 57 - Substituição de Ligação de Água na Rua

O que é: Substituição da ligação de água desde a rede na rua, até a instalação do hidrômetro dentro da caixa padrão, caixa essa instalada pelo proprietário do imóvel.

Onde solicitar: atendimento presencial:

Requisito:

- **Pessoa Física:** ser proprietário do imóvel com RG, IPTU ou escritura do imóvel ou contrato de compra e venda reconhecido firma das assinaturas.
Caso o proprietário não possa vir, é necessária procuração com firma reconhecida.
- **Pessoa Jurídica:** representante legal com todos os documentos acima.

Principais etapas de processamento do serviço: 1. Solicitar Ordem de Serviço no atendimento;
2. Atendimento encaminha ao Departamento Técnico;
3. Departamento Técnico realiza o serviço.

Custo: Cobrança conforme resolução vigente da ARES-CPJ, ver tabela.

Prazo: 5 à 15 dias úteis

Item 58 – Corte e Religação de Esgoto

Corte:

O que é: Serviço cuja iniciativa parte do prestador de serviços sendo realizado quando o corte de água se mostra ineficaz, pois em algumas situações, após o corte de água o usuário compra água de caminhão pipa e como ligações cortadas e sem registro de consumo no hidrômetro não geram contas, o despejo do esgoto gerado pela água comprada também não é cobrado pelo prestador de serviços. Nesses casos, após ter sido devidamente notificado, realizamos o corte da ligação de esgoto, obstruindo a saída da ligação para impedir o lançamento de esgotos na rede coletora.

Principais etapas para processamento do serviço: Geração de ordem de serviço > localização da ligação de esgoto > se a ligação interligar diretamente no p.v. (poço de visita) > abre-se o PV > entope-se com estopa ou juta o cano da ligação de esgoto > fecha-se a extremidade da ligação com um cap > fecha-se o PV > se a ligação estiver no passeio > demolição manual do passeio > escavação manual para localização da compulsória de esgoto no passeio > entupimento do cano da ligação de esgoto com estopa ou juta > fechamento da extremidade da ligação com um cap > reaterro manual da vala > recomposição do passeio.

Forma de prestação do serviço: Iniciativa do prestador de serviços, realizado por equipe própria de servidores.

Religação

O que é: Desobstrução da saída da ligação de esgoto para permitir o lançamento de esgotos na rede coletora.

Requisitos e/ou providencias por parte do usuário: Comprovar o vínculo com o imóvel (ser proprietário ou locatário). Quitar ou parcelar os débitos pendentes e atender à notificação da Seção de Fiscalização, caso exista alguma pendência. Solicitar a religação da ligação de esgoto.

Principais etapas para processamento do serviço: Geração de ordem de serviço > localização da ligação de esgoto > se a ligação interligar diretamente no p.v. (poço de visita) > abertura do PV > retirada dos materiais que foram inseridos no tubo da ligação na ocasião da obstrução (estopa ou juta) > retirada do cap > interligação da ligação ao PV > fechamento do PV > se a ligação estiver no passeio > demolição manual do passeio > escavação manual para localização da compulsória de esgoto no passeio > retirada dos materiais que foram inseridos no tubo da ligação na ocasião da obstrução (estopa ou juta) > retirada do cap > > interligação da ligação à rede coletora de esgoto > reaterro manual da vala > recomposição do passeio.

Forma de prestação do serviço: Comprovar o atendimento às notificações da Fiscalização e a quitação/parcelamento dos débitos pendentes. Solicitar diretamente no atendimento presencial ou via 0800. O serviço é executado por equipe de servidores próprios.

Prazo: 24 horas a contar da solicitação.

Item 59 - Troca de Registro

O que é: Troca de registro com defeito.

Onde solicitar: atendimento presencial, telefone ou sac:

Requisito: Conta de água do imóvel

Principais etapas de processamento do serviço: 1. Ligar, acessar internet ou comparecer ao atendimento

2. Solicitar o serviço, passando os dados do imóvel
3. Aguardar a execução.

Custo: Gratuito

Prazo: 24 horas.

Item 60 – Visita Improdutiva

O que é: Serviço cobrado quando uma equipe do prestador é deslocada indevidamente a pedido do usuário. Por exemplo:

Quando é solicitada ligação de água ou mudança de cavalete o usuário deve instalar a caixa padrão e solicitar a vistoria de um técnico do prestador, caso a instalação não esteja correta o usuário é orientado do que deve fazer e não há cobrança dessa visita. Quando ele realiza as alterações apontadas pelo técnico do prestador, ele deve solicitar nova vistoria. Nesta segunda visita, algumas vezes nada foi feito e o prestador apenas perdeu tempo indo até lá. Nesse caso, é justo cobrar pelo tempo perdido, custo com deslocamento e pelo fato de deixarmos de atender outro munícipe em detrimento deste que nos acionou indevidamente. Existem casos em que o padrão sequer está instalado e o usuário nos chama para vistoriar a instalação (que nem existe).

Usuário liga no 0800 para reclamar de falta de água. É orientado a verificar se o registro está fechado e alega que está aberto. A equipe do prestador se desloca até o local e verifica que de fato era apenas o registro fechado.

Usuário liga no 0800 para reclamar de falta de água. É orientado a verificar registros e suas instalações internas para que não desloquemos uma equipe até o local sem necessidade. Alega que já foi tudo verificado e que o problema tem mesmo a ver com o prestador de serviços. A equipe chega ao local e constata que o filtro de água instalado pelo usuário após o cavalete está entupido.

Forma de prestação do serviço: Iniciativa do prestador de serviços, por deslocamentos indevidos de equipe própria de servidores ou terceirizados.

Custo: Conforme Resolução Tarifária vigente.

Item 61 - 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 munícipe. Tipos de vazamento: no cavalete, na calçada ou na rua.

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

Principais etapas de processamento do serviço: assinar o termo de aceite do serviço, caso haja necessidade de quebrar a calçada.

Custo: O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

Modelo do Termo de Aceite do Serviço:

Eu, nome do munícipe, portador (a) do RG: número, declaro residir no endereço Rua/Avenida, nº, Bairro, assino este termo declarando estar ciente e autorizando a equipe do Departamento de Água e Esgoto a realizar um serviço necessário na área externa (calçada) de minha residência para solucionar o problema de motivo, sabendo dos transtornos que poderão ser gerados devido ao uso de maquinários ou quaisquer outros meios que serão necessários para realização da atividade.

Item 62 - 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.

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

Prazos: 2 (dois) dias úteis

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