

# Carta de Serviços ao Usuário

Maio / 2020



O Saae de Indaiatuba apresenta sua **Carta de Serviços ao Usuário**, que está prevista no art. 7º da Lei federal nº 13.460/2017.

O documento, conforme a legislação foi elaborado pela Autarquia, informando e detalhando sobre os serviços prestados, procedimentos, prazos, documentos exigidos, além das formas de contato para resolução dos serviços.

A Carta de Serviços ao Usuário atende a determinação da Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento ARES PCJ.

A seguir, trazemos a descrição dos serviços oferecidos pelo Saae:

**Acerto de Leitura**

**Adequação de hidrômetro e/ou mudança de cavalete**

**Alteração de Economia / Categoria**

**Alteração de endereço de entrega**

**Alteração de nome na Conta (Titularidade)**

**Alteração de data de vencimento**

**Análise da Qualidade da Água (Balneabilidade, Físico-Químico, Bacteriológico, etc)**

**Análise de plantas cadastrais das obras executadas pelo empreendedor**

**Análise de viabilidade para ligações prediais de água e esgoto**

**Análise de viabilidade para implantação de empreendimentos**

**Análise do orçamento das obras a serem executadas**

**Aprovação de projetos de sistemas de abastecimento de água e de coleta e afastamento de esgoto**

**Baixa de conta paga**

**Cadastramento de Fonte Alternativa de Água (POÇO)**

**Cálculo dos valores de compensação financeira, taxa de fiscalização e ligações prediais de água e esgoto**

**Cálculo dos valores correspondentes às obras de grande porte para atendimento regional**

**Cancelamento de Ligação de Água na Calçada**

**Cancelamento de Segunda Ligação**

**Cavalete - Conserto / Troca**

**Cavalete – Troca de Registro**

**Certidão de Diretrizes - Emissão**

**Certidão de disponibilidade de rede de água e esgoto.**

**Certidão Negativa de Débitos**

**Comunicação sobre o início das obras para a fiscalização do SAAE**

**Consulta de Débitos**

**Corte Provisório no fornecimento de água no imóvel**

**Descarte de Esgoto na Estação de Tratamento com caminhão contratado pelo usuário**

**Dívida Ativa – Parcelamento de Imóvel Inscrito (CDA)**

**Documentos complementares que deverão ser entregues – de acordo com o tipo de obra**

**Estudo de viabilidade**

**Fiscalização e interligação dos sistemas de água e esgoto**

**Fornecimento de água tratada com caminhão pipa (de acordo com disponibilidade da Autarquia)**

**Fornecimento de cópia reprográfica de documentos e ou processos**

**Geofone – Visita Técnica**

**Habite-se / eAprove (Vistoria)**

**Hidrômetro - mudança de cavalete e/ou adequação**

**Hidrômetro – Aferição**

**Instalação Válvula Redutora de Ar (Ventosa)**

**Instalação de Válvula de Retenção em Ligação de Esgoto existente**

**Ligação Provisória de Água**

**Ligação de Água e Esgoto – primeira ligação**

**Ligação de Água e Esgoto – segunda e terceira ligação**

**Pagamento em Duplicidade**

**Poço de Visita (PV) – Ajustamento e Reforma**

**Reparo de Asfalto (máquina, material e mão de obra)**

**Reparos em Calçadas**

**Reparo de vazamento de esgoto**

**Religação de Água**

**Religação por corte provisório**

**Revisão de Consumo (TAXA DE ESGOTO) e Parcelamento**

**Segunda Via da Fatura de Água**

**Substituição de Ligação de Água na Calçada (troca do ramal de entrada – calçada)**

**Substituição de Ligação de Água na Rua**

**Tarifa Social**

**Termo de Conformidade de Execução de Obras**

**Vazamento/ Entupimento do esgoto ( rede externa)**

**Visita Improdutiva**

## Acerto de Leitura

O acerto de leitura poderá ser solicitada pelo usuário, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias da emissão da fatura, conforme segue.

Onde pode ser solicitada: a revisão deverá ser solicitada antes do pagamento da referida fatura no atendimento presencial. Após o pagamento da fatura, somente mediante requerimento no balcão de atendimento.

Algumas situações onde pode ser solicitado o acerto de leitura:

### **1) Erro de leitura:**

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

### **2) Hidrômetro reprovado (AFERIÇÃO DO HIDRÔMETRO)**

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 ou abaixo dos limites previstos no regulamento de serviços.

Onde pode ser solicitada: balcão de atendimento do Escritório Central.

### **3) Período de leitura:**

O que é: Quando a leitura for realizada em um período menor que 27 (vinte e sete) dias 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.

### **4) 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: balcão de atendimento do Escritório Central.

### **5) Cobrança indevida de serviços:**

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

Onde pode ser solicitada: balcão de atendimento do Escritório Central.

### **6) Erro / alteração de cadastro:**

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

**Onde pode ser solicitada:** balcão de atendimento do Escritório Central.

## Adequação de hidrômetro e/ou mudança de cavalete

Pode ser a mudança do hidrômetro de local, a retirada do hidrômetro já existente no cavalete para ser instalado em caixa passeio ou parede, a mudança de cavalete de local ou a suspensão ou rebaixamento do mesmo.

**Requisitos e Documentos necessários:** ser proprietário ou inquilino do imóvel, portando documentos pessoais, Conta de Água do imóvel. O usuário deverá comparecer ao balcão de atendimento no Escritório Central e solicitar a fiscalização. O Saae irá avaliar junto ao Departamento de Hidrometria e Fiscalização a viabilidade da execução do serviço.

### Etapas do serviço:

**CAIXA PAREDE:** o usuário é o responsável pela instalação da caixa padrão conforme modelo que será entregue no ato do pedido. Após sua instalação, o usuário deverá informar o Departamento de Hidrometria e Fiscalização (telefones 19 3834-9411 / 3834-9417) para o agendamento da vistoria.

**CAIXA PASSEIO:** após autorização do Departamento de Hidrometria e Fiscalização (telefones 19 3834-9411 / 3834-9417), o usuário deverá fazer o pedido no balcão de atendimento.

**Prazo:** 10 (dez) dias úteis a partir da aprovação por parte da fiscalização. Após três dias úteis, o usuário deverá entrar em contato com o Saae no balcão de atendimento para verificar se o pedido foi aprovado.

**Custo:** serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central ou através do site <http://www.saae.sp.gov.br/ares-pcj-agencia-reguladora/>.

## Aferição de hidrômetro

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

**Etapas do serviço:** Toda aferição é feita mediante a solicitação do usuário que deverá ser feito no Escritório Central. Para aferições até 1,5 m<sup>3</sup>, o Saae dispõe de uma bancada portátil (aferida pelo INMETRO). Para vazões acima de 1,5 m<sup>3</sup>, o usuário deverá contratar empresa particular. O usuário deverá trazer no balcão de atendimento, uma conta de água recente e documentos pessoais (CPF e RG)

**Custo:** serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central ou através do site <http://www.saae.sp.gov.br/ares-pcj-agencia-reguladora/>.

**Prazo:** até 10 (dez) dias úteis

## Alteração de Economia e/ou Categoria

**O que é:** Atualizar ou incluir na conta de água economias, que são referentes a quantidade de unidades existentes no local.

As categorias se referem a mudança de uma categoria para outra.

**Etapas do serviço:** comparecer ao Escritório Central portando documentos pessoais e Conta de Água recente.

**Prazo:** 10 (dez) dias úteis.

**O processo só poderá ser aberto após a definição (imóvel residencial, comercial, industrial ou entidade) por parte do usuário. Após esta etapa, a fiscalização irá ao local para comprovar se o imóvel está sendo utilizado conforme a categoria informada.**

## Alteração de endereço de entrega

**O que é:** Quando o usuário solicita que a fatura de água seja entregue em endereço diferente do endereço da ligação. OBS: O Saae só entrega as contas no município de Indaiatuba e nos endereços onde há rede pública de abastecimento.

**Requisitos:** fornecimento do CDC da conta de água e endereço completo do local a ser entregue a fatura.

**Etapas do serviço:** A alteração é realizada no momento da solicitação.

**Forma de prestação do serviço:** presencialmente no balcão de atendimento.

**Custos:** de acordo com a resolução da ARES PCJ

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

## Alteração de nome (titularidade)

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

**Requisito:** ser proprietário ou locatário do imóvel.

**Forma da prestação do serviço:**

**(PROPRIETÁRIO):** deverá comparecer ao balcão de atendimento do Escritório Central, portando documentos pessoais (CPF e RG), IPTU, escritura ou Contrato de Compra e Venda do Imóvel e uma conta de água recente. Em caso de pessoa jurídica, trazer a documentação da empresa (contrato social onde deverá constar o nome proprietário e CNPJ).

Caso o proprietário não possa comparecer, alguém de sua confiança poderá trazer os documentos solicitados portando uma autorização fornecida no balcão de atendimento.

**(LOCATÁRIO):** se o imóvel for alugado, o inquilino ou o proprietário deverá apresentar o contrato de locação com todas as assinaturas e documentos pessoais. Neste caso, a imobiliária não poderá proceder a alteração.

**No contrato de locação, o nome do locador deverá ser o mesmo nome do titular que consta na conta de água.**

Após o locatário desocupar o imóvel, o proprietário ou o locatário deverá comparecer ao Balcão de Atendimento para a finalização de inquilino / responsável.

**Prazo:** a alteração é imediata.

**Custo:** serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central ou através do site <http://www.saae.sp.gov.br/ares-pcj-agencia-reguladora/>.

## Alteração de data de vencimento

**O que é:** o usuário pode optar por 5 datas (dias 10, 12, 20, 24 e 28).

**Requisito:** ser proprietário ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais e conta de água do imóvel.

**Forma da prestação do serviço:** o usuário fará o pedido no balcão de atendimento no Escritório Central,

**Prazos:** imediato.

**Custo:** gratuito



## Análise de Qualidade da Água

O Saae presta o serviço de análises para verificar a presença ou não de substâncias dissolvidas em níveis inadequados e ou em suspensão assim como a presença de microrganismos patogênicos que possam provocar doenças. O usuário poderá solicitar a análise para verificar sua potabilidade, isto é, se está apropriado para consumo humano. São elas:

- Água para consumo humano ou purificadas físico-química
- Água para consumo humano ou purificadas microbiológica
- Água para consumo humano ou purificadas completa
- Água para consumo humano hidrobiológica
- Águas Naturais microbiológicas ou balneabilidade
- Águas Naturais Completa

**NOTA: O Laboratório de Águas do SAAE-Indaiatuba NÃO COLETA AMOSTRAS DE ÁGUAS RESIDUÁRIAS (ESGOTO).**

### **Documentos Necessários:**

#### **Se pessoa jurídica:**

Razão Social;

CNPJ;

Inscrição Estadual;

Inscrição Municipal;

Endereço completo (logradouro, número, complemento, CEP);

Pessoa para contato;

Telefone(s) para contato;

E-mail do contato.

#### **Se pessoa física:**

Nome Completo;

CPF;

Endereço completo (logradouro, número, complemento, CEP);

Telefone(s) para contato;

E-mail (se houver).

**Forma de prestação do serviço:** Solicitar o serviço no balcão de atendimento, recolher a taxa específica e retirar o número de Protocolo. Após esta etapa, o Laboratório de Águas do Saae entrará em contato com o usuário no telefone informado na contratação do serviço para agendamento da coleta da água para análise.

**Prazo:** até 15 dias úteis após a entrega da coleta. O resultado da análise poderá ser retirado no balcão de atendimento ou acessado no site do Saae ([www.saae.sp.gov.br/relatorios](http://www.saae.sp.gov.br/relatorios)), em serviços online ou ainda enviado por e-mail.

**Custo:** serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central ou através do site <http://www.saae.sp.gov.br/ares-pcj-agencia-reguladora/>.

## **Análise de plantas cadastrais das obras executadas pelo empreendedor**

A análise prévia das plantas cadastrais dos sistemas de água e esgoto pode ser realizada com a entrega do arquivo digital, em CD, ou por e-mail. É feita a conferência inicial e checagem quanto ao atendimento dos parâmetros técnicos e forma de apresentação.

Depois de realizadas eventuais correções, apontadas na análise prévia, o requerente deverá entregar em definitivo, via processo administrativo, duas vias impressas das plantas cadastrais, além do arquivo digital em DWG e respectiva ART.

Também devem ser entregue a planta cadastral das ligações prediais de água e esgoto, quando as mesmas forem executadas pelo empreendedor, acompanhada da ART.

**Custos:** sem custo.

**Prazo:** 15 dias.

**Forma de solicitação:** juntada de carta no processo administrativo existente.

## **Análise de viabilidade para ligações prediais de água e esgoto**

Em algumas situações, quando o requerente solicita uma ligação de água e uma ligação de esgoto predial, é necessário fazer um estudo de viabilidade. As situações podem ser as seguintes:

- 1) Quando o imóvel não é atendido por redes de água e esgoto no seu logradouro;
- 2) Quando há desdobro ou unificação de lotes ou edificações; e,
- 3) Quando o tipo de edificação não é convencional;

### **Principais etapas do serviço:**

- 1)** Fazer requerimento de estudo de viabilidade junto ao balcão de atendimento do SAAE, no Escritório Central;
- 2)** O processo é aberto e encaminhado ao Departamento de Projetos;
- 3)** É realizado um estudo com uma solução de acordo com cada caso; e,
- 4)** Terminado o prazo, o interessado obtém o documento requerido junto ao balcão de atendimento do SAAE, no Escritório Central.

**Prazo:** 15 dias.

**Custos:** O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ..

**Forma de Solicitação:** junto ao balcão de atendimento do SAAE, no Escritório Central

## **Análise de viabilidade para implantação de empreendimentos**

O SAAE participa do processo de aprovação dos empreendimentos imobiliários, como também participam diversas secretarias municipais. Já a aprovação dos empreendimentos é de competência da Prefeitura Municipal de Indaiatuba (PMI).

A viabilidade, apresentada no documento Parecer Técnico, é realizada pelo Departamento de Projetos do SAAE para verificar se o empreendimento em questão é servido ou não pelas redes de água e esgoto existentes.

### **Etapas necessárias para aprovação:**

- 1)** A abertura do processo administrativo é feito na PMI, pelo interessado.
- 2)** A secretaria municipal que coordena o processo de aprovação é a Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Engenharia (SENG). Esta secretaria encaminha o processo para outras secretarias e para o SAAE, para a emissão do Parecer Técnico. Neste documento, constam três opções de parecer:

#### **a. Aprovada a viabilidade:**

- i.** Quando os sistemas públicos de água e esgoto localizados na testada do imóvel têm capacidade de atender à demanda do empreendimento;

- ii. Quando é possível o atendimento do empreendimento através de adutoras e/ou emissários, a serem executados, para interligação das redes internas aos sistemas públicos de água e/ou esgoto com capacidade de atender à demanda do mesmo; e,
- iii. Quando é possível o atendimento do empreendimento através de adutoras e/ou emissários, a serem executados e, ainda, com a execução de obras de ampliação dos sistemas de água e esgoto. Neste caso, é citado, também, que mais informações constarão da Certidão de Diretrizes, a ser emitida pela autarquia, após a emissão da Certidão de Viabilidade pela PMI.

**b. Exigências técnicas/complementações:**

- i. Quando falta algum documento no processo que prejudique a análise;
- ii. Quando o empreendimento se localiza muito distante dos sistemas públicos de água e esgoto. Neste caso, o empreendimento deverá contar com sistemas próprios de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Para utilização de qualquer recurso hídrico, seja superficial ou subterrâneo, deverá ser obtida outorga do DAEE, e deverá ser comprovado, pelo empreendedor, que os recursos hídricos locais, superficiais e/ou subterrâneos, são suficientes para atender à demanda de consumo de água do empreendimento. Esta comprovação deverá ser feita por empresa de engenharia ou profissional qualificado, com apresentação de estudo hidrológico e/ou hidrogeológico, no qual fique indicada a real capacidade hídrica dos mananciais. Se a vazão total dos recursos hídricos for maior ou igual à demanda do empreendimento no dia de maior consumo, considerando-se 100% da capacidade de ocupação da área, o empreendimento será considerado viável. Caso contrário, o mesmo será considerado inviável. Quanto à questão do esgotamento sanitário, o empreendedor deverá executar sistema próprio de tratamento de esgoto e de disposição no solo, através de sumidouro (poço absorvente) ou valas de infiltração, de acordo com as normas da ABNT, e desde que as condições do solo sejam favoráveis para esta solução. As Licenças Prévia, de Instalação e de Operação do sistema de tratamento e disposição são de competência da CETESB. O esgoto tratado não pode ser lançado em valo seco ou corpo-d'água, com exceção do rio Jundiá, de acordo com a legislação municipal. O sistema de tratamento de esgoto e disposição no solo, individual por lote, de acordo com aqueles explicitados nas normas técnicas da ABNT NBR 7229/1993 e NBR 13969/1997, só é permitido para loteamentos com lotes com área mínima de 2000 m<sup>2</sup>, e desde que as condições do solo sejam favoráveis para esta solução.

**c. Indeferido:**

- i. Quando não há possibilidade de atendimento da demanda da população de projeto, seja através do sistema público ou de sistema próprio de abastecimento de água;

ii. Quando não há possibilidade de o sistema público receber o esgoto a ser gerado no empreendimento;

iii. Quando nos empreendimentos, muito distantes do sistema público de esgotamento sanitário, as condições do solo não permitam a utilização de poços absorventes ou valas de infiltração, seja devido à baixa permeabilidade do solo ou à baixa profundidade do lençol freático.

**Etapas do serviço:** após acolhimento da solicitação, a pedido do interessado, via processo administrativo, serão realizadas análises técnicas, cálculo da vazão, e medição da pressão in loco da rede de água existente. Em seguida, a viabilidade será exarada em cota no processo administrativo ou será emitido Parecer Técnico.

**Onde solicitar:** juntada de requerimento no processo administrativo existente na Prefeitura.

**Prazo:** 15 dias.

## **Análise do orçamento das obras a serem executadas**

Depois de aprovados os projetos, o empreendedor deverá apresentar o orçamento das obras de infraestrutura de água e esgoto, o qual será analisado pela equipe do Departamento de Projetos do SAAE. Se os valores apresentados no orçamento do empreendedor forem iguais ou maiores aos valores calculados pelo SAAE, será emitido o Parecer de Aprovação de Orçamento com a citação de que os valores apresentados pelo empreendedor são compatíveis. Caso contrário, prevalecerão os valores calculados pela equipe da autarquia.

**Custos:** sem custo.

**Prazo:** 15 dias.

**Forma de solicitação:** o empreendedor apresentará o orçamento das obras de infraestrutura de água e esgoto do empreendimento no processo, o qual será tramitado ao Departamento de Projetos do SAAE.

## **Aprovação de projetos de sistema de abastecimento de água e de sistema de coleta e afastamento de esgoto**

Após a aprovação do projeto urbanístico pela SENG e após a emissão da Certidão de Diretrizes do SAAE, os projetos das obras de infraestrutura de água e esgoto deverão ser juntados no processo administrativo para serem aprovados pela autarquia. Antes da apresentação das vias impressas dos projetos, caso seja de interesse do empreendedor, é possível a apresentação dos arquivos digitais para serem submetidos à análise prévia. Então, é feita a conferência inicial e checagem dos critérios e parâmetros de projeto utilizados e se os projetos atendem ao padrão do SAAE e das normas técnicas da ABNT. Após a realização de eventuais correções, apontadas na análise prévia, o requerente deverá entregar em definitivo, via processo administrativo, no mínimo três vias impressas dos projetos.

Depois de aprovados os projetos pela municipalidade, os mesmos devem passar pela aprovação do GRAPROHAB, quando for o caso.

Os documentos necessários que deverão ser juntados ao processo administrativo e que são partes dos projetos a serem aprovados são:

### **1) Rede de distribuição de água:**

- a. Projeto básico da rede de distribuição de água (memoriais e peças gráficas); e,
- b. ART do projeto básico da rede de distribuição de água.

### **2) Adutora de água potável (se constar na Certidão de Diretrizes):**

- a. Projeto básico da adutora de água potável (memoriais e peças gráficas); e,
- b. ART do projeto básico da adutora de água potável.

### **3) Estação elevatória de água tratada (EEAT), (se constar na Certidão de Diretrizes):**

- a. Relatório de sondagem do solo da área de execução da EEAT;
- b. ART da execução da sondagem do solo;
- c. Projeto estrutural civil da EEAT;
- d. ART do projeto estrutural da EEAT;
- e. Projeto hidráulico da EEAT (memoriais e peças gráficas);
- f. ART do projeto hidráulico da EEAT;
- g. Projeto das instalações elétricas da EEAT (memoriais e peças gráficas); e,
- h. ART do projeto das instalações elétricas da EEAT.

### **4) Reservatório de água potável (se constar na Certidão de Diretrizes):**

- a. Relatório de sondagem do solo da área de execução do reservatório;
  - b. ART da execução da sondagem do solo;
  - c. Projeto de fundação do reservatório;
  - d. ART do projeto de fundação do reservatório;
  - e. Projeto estrutural da base do reservatório;
  - f. ART do projeto estrutural da base do reservatório;
  - g. Projeto mecânico do reservatório metálico ou projeto estrutural, quando se tratar de reservatório em concreto armado;
  - h. ART do projeto mecânico do reservatório metálico ou do projeto estrutural, quando se tratar de reservatório em concreto armado;
  - i. Projeto hidráulico do reservatório;
  - j. ART do projeto hidráulico do reservatório;
  - k. Projeto das instalações elétricas e do sistema de proteção contra descargas atmosféricas (SPDA) do reservatório; e,
  - l. ART do projeto das instalações elétricas e do SPDA do reservatório.
- 5) Rede coletora de esgoto:**
- a. Projeto básico da rede coletora de esgoto (memoriais e peças gráficas); e;
  - b. ART do projeto básico da rede coletora de esgoto;
- 6) Linha de recalque de esgoto (se constar na Certidão de Diretrizes):**
- a. Projeto básico da linha de recalque de esgoto (memoriais e peças gráficas); e,
  - b. ART do projeto básico da linha de recalque de esgoto.
- 7) Emissário de esgoto (se constar na Certidão de Diretrizes):**
- a. Projeto básico do emissário de esgoto (memoriais e peças gráficas); e,
  - b. ART do projeto básico do emissário de esgoto.
- 8) Estações elevatórias de esgoto (EEEs), (se constar na Certidão de Diretrizes):**
- a. Relatório de sondagem do solo das áreas de execução das EEEs;
  - b. ART da execução da sondagem do solo;
  - c. Projeto estrutural civil das EEEs;

- d. ART do projeto estrutural das EEEs;
- e. Projeto hidráulico das EEEs (memoriais e peças gráficas);
- f. ART do projeto hidráulico das EEEs;
- g. Projeto das instalações elétricas das EEEs (memoriais e peças gráficas); e,
- h. ART do projeto das instalações elétricas das EEEs.

**Etapas do serviço:** acolhimento da solicitação a pedido do interessado, avaliação dos projetos, reuniões técnicas, se houver necessidade de revisão, e aprovação dos projetos.

**Onde solicitar:** os projetos devem ser inseridos no processo administrativo, em três vias impressas e assinadas, juntamente com as respectivas ARTs. O processo administrativo será encaminhado ao SAAE e analisado no Departamento de Projetos.

**Custos:** sem custo.

**Prazo:** 15 dias.

## Baixa de conta paga

**O que é:** quando o usuário efetuou o pagamento de uma conta mensal em outros locais (lotéricas e bancos conveniados) e por alguma divergência no código de barras, a conta não é baixada no sistema e o usuário recebe uma notificação. Também é válido para os casos em que o usuário paga a conta de outra pessoa (ocorre quando a linha do código de barras é digitada incorretamente, ocasionando a baixa em OUTRO CDC).

**Requisito:** ser usuário do imóvel, portando documentos pessoais e conta de água do imóvel.

**Forma da prestação do serviço:** o usuário deverá trazer a conta quitada com o devido comprovante no balcão de atendimento no Escritório Central.

**Prazos:** até 10 dias úteis.

**Custo:** gratuito.



## Cadastramento de Fonte Alternativa de Água (POÇO)

**O que é:** Quando o usuário dispõe de uma fonte alternativa de abastecimento (poço), e quando 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 da fonte alternativa.

**Etapas do serviço:** após a Fiscalização constatar a existência de fonte alternativa, o usuário será notificado para a instalação de hidrômetro. Também é feito o cadastramento do usuário para geração de cobrança de taxa 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:** o Saae orienta o usuário sobre a correta instalação do hidrômetro, que deverá ser de sua responsabilidade. O conjunto completo do cavalete é composto das seguintes peças (KIT PADRÃO SAAE): Tubo Aletado  $\frac{3}{4}$ " (2 peças), Joelho RB 90°  $\frac{3}{4}$ " (4 peças), Registro de Esfera com Borboleta  $\frac{3}{4}$ " (1 peça), Te RB 90°  $\frac{3}{4}$ " (1 peça), CAP  $\frac{3}{4}$ " (1 peça), Tubo PVC Rígido  $\frac{3}{4}$ " x 290mm (1 peça), Tubo PVC Rígido  $\frac{3}{4}$ " x 230mm (2 peças), Tubo PVC Rígido  $\frac{3}{4}$ " x 75mm (3 peças).

**Forma de solicitação:** pessoalmente, no balcão de atendimento ao usuário.

**Custos:** o usuário deverá recolher a taxa específica cobrada conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central.

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

## Cálculo dos valores de compensação financeira, taxa de fiscalização e ligações prediais de água e esgoto

A implantação de empreendimentos imobiliários no município resulta, ao longo dos anos, em aumento da população, à medida que os mesmos são ocupados. Conseqüentemente, ocorre aumento de demanda de consumo de água e do volume de esgoto lançado no sistema público de esgotamento sanitário, o que impacta os sistemas públicos de água e esgoto. Para atender as demandas crescentes, o SAAE, em observância ao Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB), executa as obras necessárias para ampliação do sistema público de abastecimento de água, de forma a garantir o abastecimento de água à população de forma contínua, com a pressão adequada, e com a qualidade da água de acordo com o padrão de potabilidade para consumo humano definido pelo Ministério da Saúde, através da portaria no 2914/2011. Da mesma forma, executa as obras de ampliação do sistema de esgotamento sanitário, em

consonância com o PMSB, para atender a população de Indaiatuba de forma adequada. Para garantir a sustentabilidade dos serviços prestados pelo SAAE, foi aprovada lei municipal no 3525 em 18/03/1998 e da lei municipal complementar no 10 de 22/10/2010, que estabelecem a cobrança da compensação financeira correspondente ao aumento da demanda dos sistemas públicos de água e esgoto, cujo valor é calculado pela equipe do Departamento de Projetos do SAAE.

O SAAE cobra a taxa de fiscalização corresponde a 1% sobre os valores das obras de infraestrutura água e esgoto executadas pelo empreendedor, definida na lei municipal consolidada no 3525 de 18/03/1998.

A autarquia cobra, ainda, do empreendedor, o valor correspondente às ligações prediais de água e esgoto, quando é o SAAE que as executa. O empreendedor executa as ligações prediais de água e esgoto apenas nos loteamentos dotados de redes de energia elétrica e de telefonia subterrâneas.

Para os condomínios e conjuntos habitacionais, o pagamento da compensação financeira, em favor do SAAE, deverá ser feito antes da emissão do “habite-se”. O valor da compensação é correspondente às unidades habitacionais que não estejam vinculadas a algum programa de interesse social instituído pelo Poder Público Municipal, Estadual ou Federal.

**Custos:** sem custo.

**Prazo:** 15 dias.

**Forma de solicitação:** através de cota no processo ou juntada de carta no processo administrativo de aprovação do empreendimento.

## **Cálculo dos valores correspondentes às obras de grande porte para atendimento regional**

O SAAE executou diversas obras de grande porte, para atendimento regional, previstas no PMSB. Para garantir a sustentabilidade da autarquia e manter a sua capacidade de investimentos em novas obras, o empreendedor paga, à autarquia, uma porcentagem do valor total de cada obra regional, que viabilizou a aprovação do empreendimento, proporcional à demanda do mesmo. As obras regionais são citadas na Certidão de Diretrizes emitida pelo SAAE, logo no início do processo de aprovação do empreendimento.

**Custos:** Sem custo.

**Prazo:** 15 dias.

**Forma de solicitação:** através de cota no processo ou juntada de carta no processo administrativo de aprovação do empreendimento.

## Cancelamento de Segunda Ligação

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

**Requisitos:** ser proprietário ou usuário do imóvel com autorização do proprietário, portando documentos pessoais (RG e CPF). Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal ou usuário com autorização do proprietário, portando documentos pessoais e Contrato Social.

**Etapas do serviço:** efetuar solicitação no balcão de atendimento do Escritório Central.

**Prazo:** 10 dias úteis.

**Exigência:** não poderá haver débito na ligação a ser cancelada. O usuário deverá ficar ciente da possibilidade de ser gerada uma nova conta, conforma a data de leitura realizada.

**Custo:** O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ.

## Cancelamento de Ligação de Água na Calçada

**O que é:** cancelamento de ligações de água existentes no imóvel, geralmente realizado nos casos em que o imóvel será demolido ou o proprietário deseja mudar a ligação de lugar acima de 2 metros do ponto original.

**Requisitos:** ser proprietário ou usuário do imóvel com autorização do proprietário, portando documentos pessoais (RG e CPF). Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal ou usuário com autorização, portando documentos pessoais e Contrato Social.

**Principais etapas de processamento do serviço:** efetuar solicitação no balcão de atendimento do Escritório Central.

**Prazo:** 10 dias úteis.

**Exigência:** não poderá haver débito na ligação a ser cancelada. O usuário deverá ficar ciente da possibilidade de ser gerada uma nova conta, conforma a data de leitura realizada.

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

## Cavalete - Conserto / Troca

**Conserto de cavalete** é a substituição de peças com vazamento ou quebradas. Se o conserto ocorrer ANTES do hidrômetro, não haverá custo ao usuário. Caso o problema seja DEPOIS do

hidrômetro e for necessário romper o lacre de plástico, o Saae efetuará o reparo e será lançada taxa (verificar os custos de acordo com a Resolução ARES-PCJ).

**Troca do cavalete** é a substituição do conjunto completo do cavalete, composto das seguintes peças (KIT PADRÃO SAAE): Tubo Aletado  $\frac{3}{4}$ " (2 peças), Joelho RB 90°  $\frac{3}{4}$ " (4 peças), Registro de Esfera com Borboleta  $\frac{3}{4}$ " (1 peça), Te RB 90°  $\frac{3}{4}$ " (1 peça), CAP  $\frac{3}{4}$ " (1 peça), Tubo PVC Rígido  $\frac{3}{4}$ " x 290mm (1 peça), Tubo PVC Rígido  $\frac{3}{4}$ " x 230mm (2 peças), Tubo PVC Rígido  $\frac{3}{4}$ " x 75mm (3 peças).

**Documentos Necessários:** nota fiscal do Kit Padrão, documentos pessoais (CPF e RG) e uma conta de água recente. O Saae não comercializa o Kit padrão.

**Onde solicitar:**

Conserto: pode ser solicitado presencialmente no Escritório Central, através do serviço 0800 77 22 195 ou pelo serviço "Fale Conosco".

Troca: o usuário deverá trazer no Escritório Central o (KIT PADRÃO SAAE), que é encontrado nas lojas de material de construção de Indaiatuba.

**Prazo de execução:**

Conserto: no mesmo dia

Troca: em até 10 (dez) dias úteis.

**Custo:** serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central ou através do site <http://www.saae.sp.gov.br/ares-pcj-agencia-reguladora/>.

## Cavalete - Troca de Registro

É a troca de registro do cavalete com defeito.

**Onde solicitar:** pode ser solicitado presencialmente no Escritório Central ou através do serviço 0800 77 22 195.

**Requisito:** Conta de água do imóvel ou CDC

**Custo:**

1. O usuário poderá adquirir a peça em casas de material de construção, onde não será cobrado a taxa de troca.

2. O Saae poderá fornecer a peça e o lançamento da taxa será em conta futura. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central ou através do site <http://www.saae.sp.gov.br/ares-pcj-agencia-reguladora/>.

**Prazo:** no mesmo dia da solicitação.

## Certidão de Diretrizes - Emissão

O SAAE elabora a Certidão de Diretrizes com todas as informações sobre os pontos de interligações aos sistemas públicos de água e esgoto, bem como sobre as obras necessárias para as interligações (adutoras e/ou emissários) e obras de ampliação dos sistemas de água e esgoto, quando necessárias, tudo de acordo com o padrão exigido pelo GRAPROHAB.

A Certidão de Diretrizes estabelece exigências técnicas que deverão ser seguidas no empreendimento para sua aprovação, tanto do projeto, quanto da execução.

É necessário solicitar este documento para os seguintes empreendimentos imobiliários:

### **1) Loteamentos:**

- a. Residenciais;
- b. Comerciais;
- c. Industriais; e,
- d. Mistos.

### **2) Condomínios:**

- a. Horizontais:
  - i. Residenciais;
  - ii. Comerciais; e,
  - iii. Industriais.
- b. Verticais:
  - i. Residenciais; e,
  - ii. Comerciais.

### **3) Conjuntos habitacionais:**

- a. Horizontais; e,

b. Verticais.

#### 4) Desmembramento de glebas.

**Custos:** sem custo.

**Prazo:** 15 dias.

**Forma de solicitação:** a certidão de diretrizes deverá ser requerida através de cota ou carta de solicitação no processo administrativo.

## 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.

**Requisitos:** ser usuário do imóvel, portando documentos pessoais (RG e CPF) e dados da localização do terreno/imóvel (Carnê de IPTU ou matrícula do imóvel ou escritura de compra e venda).

**Etapas do serviço:** efetuar solicitação no balcão de atendimento do Escritório Central. Após essa etapa, a documentação vai para o Departamento de Projetos para análise. Constatado que o local é servido por rede de água e/ou esgoto, é emitida a certidão sobre a disponibilidade do serviço.

**Prazo:** 10 dias úteis.

**Custo:** O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ.

## Certidão Negativa de Débitos

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

**Onde solicitar:** pessoalmente no Escritório Central.

**Requisito:** ser proprietário do imóvel ou usuário com procuração com RG, CPF, IPTU ou escritura do imóvel ou contrato de compra e venda.

**Custo:** Cobrança conforme resolução ARES-CPJ.

**Prazo:** 5 dias úteis.

## Comunicação sobre o início das obras para a fiscalização do SAAE

O empreendedor deverá comunicar ao SAAE a data de início das obras de infraestrutura de água e esgoto, através de carta de solicitação no processo existente da PMI, para que o SAAE se programe para fiscalizar a execução dessas obras.

**Forma de solicitação:** através de carta no processo administrativo de aprovação do empreendimento.

**Prazo:** 15 dias.

**Custos:** sem custo.

## Consulta de Débitos

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

**Onde solicitar:** atendimento presencial no balcão de atendimento.

**Requisito:** Apresentar a conta de água do imóvel ou fornecer o endereço (presencial).

**Custo:** Gratuito

**Prazo:** Imediato

## Corte Provisório no fornecimento de água no imóvel

**O que é:** interrupção temporária do serviço por parte do prestador, a pedido do usuário.

**Requisitos:** ser proprietário ou usuário do imóvel com autorização do proprietário, portando documentos pessoais (RG e CPF). Em caso de pessoa jurídica ser o representante legal ou usuário com autorização do proprietário, portando documentos pessoais e Contrato Social.

**Etapas do serviço:** efetuar solicitação no balcão de atendimento do Escritório Central.

**Prazo:** 10 dias úteis.

**Exigência:** não poderá haver débito na ligação a ser cancelada. O usuário deverá ficar ciente da possibilidade de ser gerada uma nova conta, conforma a data de leitura realizada.

**Custo:** O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ.

## Descarte de Esgoto na Estação de Tratamento com caminhão contratado pelo usuário

**O que é:** Despejo de esgotos ou efluentes recolhidos em locais não servidos por rede coletora de esgotos, transportados por caminhões limpa-fossa de empresas privadas.

**Requisitos e/ou providencias por parte do usuário:** que a pessoa física ou jurídica responsável pela fonte geradora do efluente seja legalmente constituída e situada no município de Indaiatuba;

**Principais etapas do serviço:** Aquisição de “vale descarga de esgoto” conforme necessidade do usuário no atendimento presencial, pelo usuário ou empresa, com recolhimento da taxa. Apresentação da guia devidamente paga para retirada dos vales que serão apresentados na ETE Mário Araldo Candello.

**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.

## Dívida Ativa - Parcelamento de Imóvel Inscrito em Cadastro de Dívida Ativa (CDA)

É o parcelamento de dívidas referente às contas de água do imóvel que não foram quitadas na arrecadação.



**Onde solicitar:** presencialmente no Escritório Central.

**Requisito:** Conta de água do imóvel ou CDC

**Custo:** serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central ou através do site <http://www.saae.sp.gov.br/ares-pcj-agencia-reguladora/>.

**Prazo:** até três dias úteis.

No ato do parcelamento deverá ser feito o pagamento da primeira parcela, (Dare + custos processuais).

## Documentos complementares que deverão ser entregues

De acordo com o tipo de obra executada, deverão ser entregues os seguintes documentos em (duas) vias:

- 1) ART de execução da rede de distribuição de água;
- 2) ART de execução das ligações prediais de água e esgoto;
- 3) Relatório de ensaio hidrostático para verificação da estanqueidade dos condutos forçados (rede de distribuição de água, ligações prediais de água, adutora, subadutora e linha de recalque de esgoto);
- 4) ART da realização de ensaio hidrostático para verificação da estanqueidade dos condutos forçados;
- 5) ART de execução da adutora ou subadutora de água potável;
- 6) ART de execução civil da EEAT;
- 7) ART de execução das instalações hidráulicas da EEAT;
- 8) ART de execução das instalações elétricas da EEAT;
- 9) ART de execução de fundação do reservatório de água potável;
- 10) ART de execução da base do reservatório;
- 11) ART de execução do reservatório metálico ou do reservatório em concreto armado;
- 12) ART de execução das instalações hidráulicas do reservatório;
- 13) ART de execução das instalações elétricas e do SPDA do reservatório;
- 14) ART de execução da rede coletora de esgoto;

- 15) ART de execução da linha de recalque de esgoto;
- 16) ART de execução do emissário de esgoto;
- 17) ART de execução civil da(s) EEE(s);
- 18) ART de execução das instalações hidráulicas da(s) EEE(s); e,
- 19) ART de execução das instalações elétricas da(s) EEE(s).

As obras executadas pelo mesmo profissional poderão constar em uma única ART que contenha a descrição de todas as atividades técnicas realizadas.

## Estudo de viabilidade

**O que é:** é o estudo a ser realizado pelo departamento de Projetos, quando envolve situações específicas (registro do 4º hidrômetro, extensão de redes de água e/ou esgoto, etc).

**Requisito:** ser proprietário ou usuário do imóvel.

**Forma da prestação do serviço:**

**(PROPRIETÁRIO ou USUÁRIO):** deverá comparecer ao balcão de atendimento do Escritório Central, portando documentos pessoais (CPF e RG) e uma conta de água recente (se houver). Caso o estudo seja para atender uma nova ligação de água e/ou esgoto no local, deverá trazer a matrícula do imóvel ou carnê de IPTU recente para a identificação exata do local a ser atendido pelas redes.

**Prazo:** até 15 (quinze) dias.

**Valores:** O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central.

## Fiscalização e interligação dos sistemas de água e esgoto

A execução das obras de infraestrutura de água e esgoto, com exceção das obras de grande porte para atendimento regional, é de responsabilidade do empreendedor, cabendo ao SAAE a fiscalização. A seguir estão discriminadas as etapas de execução das obras:

- 1) A comunicação do início das obras é feita através de carta do empreendedor.

2) O SAAE, através da equipe do Departamento de Projetos, verifica os materiais a serem empregados na execução das obras de infraestrutura de água e esgoto, e pode exigir do empreendedor que os materiais venham acompanhados dos laudos dos ensaios preconizados pelas especificações e normas de cada material. As despesas decorrentes da inspeção e testes dos materiais são de responsabilidade do empreendedor.

A interligação da rede de água do empreendimento no sistema público existente deve ser realizada pelo SAAE. O empreendedor deve solicitar, via carta, a ser juntada no processo administrativo do empreendimento. O SAAE elabora o orçamento para a execução dessa interligação, emite o boleto e, depois de efetuado o pagamento, a equipe do Departamento de Obras executa a interligação da rede de água interna do empreendimento à rede pública de água.

Já a interligação da rede de coletora de esgoto do empreendimento, ao sistema público de coleta e afastamento de esgoto, pode ser realizada pelo próprio empreendedor, sob a fiscalização do SAAE.

**Custo:** sem custo.

## **Fornecimento de água tratada com caminhão pipa (de acordo com disponibilidade da Autarquia)**

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

**Requisito:** ser proprietário ou inquilino do imóvel portando documentos pessoais (CPF e RG).

**Formada prestação do serviço:** o serviço poderá ser solicitado no balcão de atendimento do Escritório Central, de acordo com a disponibilidade da autarquia.

**Custo:** serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central ou através do site <http://www.saae.sp.gov.br/ares-pcj-agencia-reguladora/>.

**Prazo:** até 5 (cinco) dias úteis.

## **Fornecimento de cópia reprográfica de documentos e/ou processos**

**O que é:** Fornecimento de cópia, normalmente de processos administrativos internos.

**Requisitos:** Recolhimento dos valores determinados em resolução tarifária estipulada pela Ares-PCJ.

**Principais etapas de processamento do serviço:** O usuário solicita a cópia no balcão de atendimento. Após a solicitação, o departamento Jurídico fará a análise do pedido, que pode ser indeferido ou não. Caso seja autorizado, o usuário deverá recolher a taxa específica cobrada conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central.

**Forma de solicitação:** pessoalmente, no balcão de atendimento.

**Custo:** serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central ou através do site <http://www.saae.sp.gov.br/ares-pcj-agencia-reguladora/>.

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

## Geofone – Visita Técnica

É a visita técnica realizada pelo departamento de Hidrometria onde é feita uma pesquisa de vazamento no imóvel do solicitante com equipamento específico. OBS: em alguns casos, não é possível descobrir a origem do vazamento.

**Onde solicitar:** pode ser solicitado presencialmente no Escritório Central ou através do serviço 0800 77 22 195.

**Requisito:** Conta de água do imóvel ou CDC

**Custo:** o serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central ou através do site <http://www.saae.sp.gov.br/ares-pcj-agencia-reguladora/>.

**Prazo:** até 05 dias úteis.

## Instalação Válvula Redutora de Ar (Ventosa)

É a instalação de válvula específica no cavalete.

**Onde solicitar:** pode ser solicitado presencialmente no Escritório Central.

**Requisito:** Conta de água do imóvel ou CDC.

**Etapas do Serviço:** é aberta Fiscalização para avaliar se é possível a instalação do equipamento no local. Sendo aprovado, o usuário adquire a válvula em casas de materiais para construção e recolhe a taxa. No atendimento, trazer a nota fiscal do equipamento.

**Custo:** serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central ou através do site <http://www.saae.sp.gov.br/ares-pci-agencia-reguladora/>.

**Prazo:** até 10 dias úteis.

## 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 e insetos para o interior das residências.

**Requisitos e/ou providencias por parte do usuário:** É necessário existir a caixa de inspeção de esgoto na calçada. Caso não tenha a caixa, o Saae poderá instalar (verificar valores no balcão de atendimento).

**Forma de prestação do serviço:** Ser proprietário ou usuário do imóvel e solicitar a execução do serviço através de protocolo no balcão de atendimento no Escritório Central

**Prazo:** 10 (dez) dias úteis.

## Ligação Provisória de Água

**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, circo, 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.

**Etapas 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

## Ligação de Água e Esgoto - Pedido de Primeira Ligação

**O que é:** trata como primeira ligação de água realizada no imóvel.

### Requisitos e Documentos necessários:

Pessoa Física: ser proprietário ou usuário do imóvel com autorização do proprietário, portando RG e CPF e carnê IPTU. No caso do proprietário, deverá trazer além da escritura ou contrato de compra e venda do imóvel, a planta aprovada ou número provisório fornecido pela prefeitura. *Caso não seja proprietário (a) do imóvel, é necessária uma autorização por escrito e assinada para solicitar a ligação e/ou registro de primeiro ou segundo hidrômetro.*

Pessoa Jurídica: representante legal, portando RG e CPF, IPTU atualizado, contrato social da empresa, cartão do CNPJ, escritura ou contrato de compra e venda do imóvel, a planta aprovada ou número provisório fornecido pela prefeitura.

**Etapas do serviço:** trazer ao balcão de atendimento no Escritório Central do Saae, hidrômetro padrão Saae com tubete e a Nota Fiscal (vendido em lojas de materiais para construção), kit cavalete, IPTU (recente), CPF e RG (Proprietário), Escritura ou contrato de compra e venda ou matrícula do imóvel e número do imóvel.

O kit padrão para montagem do cavalete exigido pelo Saae contém os seguintes itens: Tubo Aletado ¾" (2 peças), Joelho RB 90° ¾" (4 peças), Registro de Esfera com Borboleta ¾" (1 peça), Te RB 90° ¾" (1 peça), CAP ¾" (1 peça), Tubo PVC Rígido ¾" x 290mm (1 peça), Tubo PVC Rígido ¾" x 230mm (2 peças), Tubo PVC Rígido ¾" x 75mm (3 peças).

**Prazo:** 10 dias úteis.

**Custo:** serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central ou através do site <http://www.saae.sp.gov.br/ares-pci-agencia-reguladora/>.

## Ligação de Água e Esgoto - Pedido de Segunda / Terceira Ligação

**O que é:** trata como segunda/terceira ligação, as demais ligações de água realizadas no imóvel **A PARTIR DE UMA LIGAÇÃO JÁ EXISTENTE (CAVALETE CONJUGADO)**.

### Requisitos e Documentos necessários:

Pessoa Física: ser proprietário ou usuário do imóvel com autorização do proprietário, portando RG e CPF e carnê IPTU. No caso do proprietário, deverá trazer além da escritura ou contrato de compra e venda do imóvel, a planta aprovada ou número provisório fornecido

pela prefeitura. *Caso não seja proprietário (a) do imóvel, é necessária uma autorização por escrito e assinada para solicitar a ligação e/ou registro de primeiro ou segundo hidrômetro.*

Pessoa Jurídica: representante legal, portando RG e CPF, IPTU atualizado, contrato social da empresa, cartão do CNPJ, escritura ou contrato de compra e venda do imóvel, a planta aprovada ou número provisório fornecido pela prefeitura.

**Etapas do serviço:** trazer ao balcão de atendimento no Escritório Central do Saae, hidrômetro padrão Saae com tubete e a Nota Fiscal (vendido em lojas de materiais para construção), kit cavalete, IPTU (recente), CPF e RG (Proprietário), Escritura ou contrato de compra e venda ou matrícula do imóvel e número do imóvel.

O kit padrão para montagem do cavalete exigido pelo Saae contém os seguintes itens: Tubo Aletado ¾" (2 peças), Joelho RB 90° ¾" (4 peças), Registro de Esfera com Borboleta ¾" (1 peça), Te RB 90° ¾" (1 peça), CAP ¾" (1 peça), Tubo PVC Rígido ¾" x 290mm (1 peça), Tubo PVC Rígido ¾" x 230mm (2 peças), Tubo PVC Rígido ¾" x 75mm (3 peças).

**Prazo:** 10 dias úteis.

**Custo:** serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central ou através do site <http://www.saae.sp.gov.br/ares-pcj-agencia-reguladora/>.

## Pagamento em Duplicidade

**O que é:** quando é identificado o pagamento de uma conta de água mais de uma vez.

**Requisito:** qualquer pessoa fornecendo o CDC da conta de água e os comprovantes de pagamento que confirmem a duplicidade (conta com autenticação mecânica, comprovante de pagamento online com o código de barras ou extrato bancário).

**Principais etapas de processamento do serviço:** comparecer no balcão de atendimento do Escritório Central.

**Custo:** gratuito

**Prazo:** até dez dias úteis. A devolução será feita na tesouraria do Saae ou através de depósito bancário, não sendo possível o crédito em contas futuras de água. A devolução será feita apenas para a mesma pessoa que abriu o pedido de devolução mediante apresentação dos documentos pessoais.

## Poço de visita (PV) – ajustamento e reforma

É realizada vistoria preventiva de todos os Poços de Visita (PV) da cidade afim de verificar as condições estruturais do mesmo, bem como a altura da tampa em relação ao pavimento e, se necessário, sua reforma.

**O que é:** O ajustamento de poço de visita (PV). É realizado quando o mesmo se encontra em um nível mais alto ou mais baixo que o nível da rua (asfalto), ou quando um PV se encontra em estado de deterioração.

**Onde solicitar:** presencialmente no balcão de atendimento, através do serviço 0800 77 22 195 ou pelo serviço “Fale Conosco” no site do Saae.

**Etapas 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 é realizado exclusivamente pelo Departamento de Obras da Autarquia.

**Prazo:** dependendo da urgência, o reparo é imediato ou em até 10 (dez) dias úteis.

## Reparo de Asfalto (máquina, material e mão de obra)

**O que é:** A reparação de pavimento asfáltico poderá ser solicitada pelo usuário. Porém, após a realização dos trabalhos a equipe irá, em contato com a central de atendimento, informar a necessidade para execução do mesmo.

**Prazo:** até 5 dias úteis após realização do serviço de manutenção

**Forma de solicitação:** no balcão de atendimento do Escritório Central, através do serviço 0800 77 22 195 ou pelo serviço “Fale Conosco”.



## Reparos em Calçadas

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

**Etapas do serviço:** solicitação pelo usuário, vistoria pelo prestador de serviço, programação da execução

**Prazos:** até 5 dias úteis após realização do serviço de manutenção

**Forma de solicitação:** no balcão de atendimento do Escritório Central, através do serviço 0800 77 22 195 ou pelo serviço “Fale Conosco”.

## Reparo de vazamento de esgoto

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

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

**Prazos:** no mesmo dia

**Forma da prestação do serviço:** realizado de forma presencial no balcão de atendimento do Escritório Central, pelo serviço 0800 77 22 195 ou ainda pelo serviço “Fale Conosco” no site do Saae.

**Custo:** em caso de vazamento na calçada, se for constatado que houve lançamento de lixo na rede de esgoto indevidamente, será lançada uma taxa de serviço conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do prestador de serviços.

## Religação de Água

**O que é:** Quando o usuário solicita o restabelecimento do fornecimento de água que foi suspenso por débito.

**Requisitos:** até 90 (noventa) dias do corte, qualquer pessoa poderá pedir a religação. Após 90 (noventa) dias, o proprietário do imóvel ou o usuário com autorização poderá fazer o pedido. É necessário deixar acesso livre ao cavalete para a execução do serviço ou ter alguém no local.

Os pedidos de religação são feitos de segunda a quinta, das 13h às 18h e sexta, das 8h às 18h

**Etapas do serviço:** o usuário deverá vir ao balcão de atendimento do Escritório Central trazendo os seguintes documentos:

Proprietário do imóvel: CPF e RG

Usuário: documentos pessoais (CPF e RG) e uma autorização do proprietário do imóvel.

**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.

**Canal de Atendimento:** Presencial.

## Religação de Água por corte provisório

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

**Requisito:** ser proprietário ou usuário do imóvel com autorização, portando documentos pessoais e conta de água do imóvel.

**Forma da prestação do serviço:** o usuário fará o pedido de religação no balcão de atendimento no Escritório Central. As religações são feitas de segunda a quinta, das 13h às 18h e sexta, das 8h às 18h.

## Revisão de Consumo (TAXA DE ESGOTO) e Parcelamento

**O que é:** quando por algum motivo o consumo faturado em determinado período é diferente da média daquela unidade usuária, causado por vazamento na rede interna do imóvel.

**Etapas do serviço:** é detectada a diferença no momento da leitura, ou o usuário faz uma reclamação sobre valor excessivo da conta geralmente causado por vazamento. O requerente quando desconfiar que o problema pode estar no seu HIDRÔMETRO, ele poderá abrir um pedido de fiscalização, onde o colaborador vai ao local, e caso seja detectado um vazamento, é feita a revisão do consumo. Importante: a revisão só será feita, quando o imóvel tiver rede de esgoto disponível e o consumo seja o dobro da média dos últimos 6 (seis) meses, conforme Decreto nº 8.695/05.

Quando for constatado o vazamento na rede interna, o usuário é orientado a efetuar o reparo com um profissional de sua confiança e deverá guardar a peça quebrada, recibo de compra da peça substituída e um recibo (simples) do prestador de serviço (encanador).

Se a Fiscalização constatar que o problema é na rede interna do imóvel (vazamento interno), será cobrada uma taxa de visita, conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ.

**Forma de solicitação:** o usuário deverá vir ao balcão de atendimento, solicitar o serviço de revisão, onde a Fiscalização irá até o imóvel para verificar que o problema foi sanado.

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

**Prazos:** até 10 (dez) dias úteis.

## Segunda Via da Fatura

**O que é:** impressão da segunda via da conta

**Requisito:** ser proprietário, inquilino ou usuário do imóvel, portando documentos pessoais ou Conta de Água com o CDC do imóvel.

**Forma da prestação do serviço:** realizado de forma presencial na recepção ou balcão de atendimento do Escritório Central e pelo serviço “Fale Conosco” no site do Saae (se não houver corte no fornecimento de água no imóvel). Contas atrasadas a mais de 90 dias deverão ser quitadas diretamente no Escritório Central.

**Prazos:** imediato.

**Custo:** não há custo

## Substituição de Ligação de Água na Calçada (troca do ramal de entrada – calçada)

**O que é:** Troca da tubulação do ramal desde a calçada até a base do cavalete, após ser constatado pelo departamento de Obras a necessidade de substituição do ramal, onde é verificada a idade e condições do material.

**Onde solicitar:** balcão de atendimento do Escritório Central ou serviço 0800 77 22 195.

**Requisitos:**

Pessoa Física: ser proprietário do imóvel com RG e CPF, IPTU e uma conta de água recente.

Pessoa Jurídica: representante legal com todos os documentos acima e contrato social da empresa.

**Etapas do serviço:**

1. Solicitar Ordem de Serviço balcão de atendimento do Escritório Central ou através do serviço 0800 77 22 195.
2. Pedido é encaminhado ao departamento de Obras;
3. Departamento de Obras realiza o serviço.

**Custo**: serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central ou através do site <http://www.saae.sp.gov.br/ares-pcj-agencia-reguladora/>.

**Prazos**: até 10 (dez) dias úteis. Em caso de vazamento, o reparo é imediato.

## Substituição de Ligação de Água na Rua

**O que é**: Substituição da ligação de água desde a rede na rua, até a base do cavalete.

**Onde solicitar**: balcão de atendimento do Escritório Central ou serviço 0800 77 22 195.

**Requisito**:

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

Pessoa Jurídica: representante legal com todos os documentos acima.

**Etapas do serviço:**

1. Solicitar Ordem de Serviço no atendimento ou serviço 0800 77 22 195;
2. Pedido é encaminhado ao departamento de Obras;
3. Departamento de Obras realiza o serviço.

**Custo**: serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central ou através do site <http://www.saae.sp.gov.br/ares-pcj-agencia-reguladora/>.

**Prazo**: 5 a 15 dias úteis.

## 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, com o cadastro devidamente atualizado, segundo o disposto na legislação federal que rege o CADÚnico; (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 263, de 13/12/2018). 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.

**Etapas do serviço:** Para a inclusão da Unidade Usuária na Tarifa Residencial Social, o usuário deve dirigir-se ao balcão de atendimento do Escritório Central para atualização de seu cadastro e comprovação de inscrição no CADÚnico.

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

**Forma de solicitação:** Pessoalmente, no balcão de atendimento no Escritório Central.

**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.

## Termo de Conformidade de Execução de Obras

Através do documento Termo de Conformidade de Execução de Obras, o SAAE formaliza o recebimento das obras de infraestrutura dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do empreendimento imobiliário, bem como o recebimento das obras de interligações aos sistemas públicos existentes, cujo acompanhamento de execução ocorreu conforme estabelece suas atribuições e competências, e como o previsto na legislação municipal, com a finalidade de certificar a qualidade da mão de obra e dos materiais utilizados na execução das obras. Para a emissão do documento, não pode haver pendência documental, nem financeira.

**Onde solicitar:** juntada de carta no processo administrativo de aprovação do empreendimento.

**Requisitos:** a solicitação somente deverá ser realizada se todas as obras de infraestrutura de água e esgoto estiverem concluídas, e se não houver pendências documentais e financeiras.

**Principais etapas do serviço:**

- 1) Elaborar o requerimento destinado ao Superintendente;
- 2) O Superintendente encaminha ao Departamento de Projetos;
- 3) Departamento de Projetos realiza a vistoria final no local, após término da obra;
- 4) São verificados se todos os documentos exigidos constam no processo;
- 5) São verificados se todos os pagamentos foram feitos pelo empreendedor;
- 6) É emitido o Termo de Conformidade de Execução de Obras, em três vias, e as mesmas são inseridas no processo administrativo.

**Custo:** sem custo.

**Prazo:** 15 dias.

## Vazamento / Entupimento do esgoto (externo)

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

**Forma de solicitação:** pessoalmente no balcão de atendimento, via atendimento telefônico (serviço 0800 77 22 195), pelo site “Fale Conosco”. Caso verifique-se que o problema foi causado pelo usuário (lixo na rede de esgoto), ou que o problema é na parte interna do imóvel, e não no ramal predial, serão cobrados os valores determinados conforme resolução da Agência Reguladora ARES-PCJ.

**Etapas do serviço:** após a solicitação por parte do usuário, é deslocada uma equipe ao local. Pode ser feito desde a desobstrução com um caminhão de alta pressão (hidrojato) ou mola, 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. **OBS: pede-se para que o usuário possua no mínimo uma inspeção na calçada e uma inspeção interna.**

**Prazos:** no mesmo dia.

**Custo:** serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Consultar valores no Escritório Central ou através do site <http://www.saae.sp.gov.br/ares-pcj-agencia-reguladora/>.

## Visita Improdutiva

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

O usuário contata o Saae, informando que o esgoto está retornando na residência. Ele é orientado a verificar se existe caixa de inspeção de esgoto na calçada. Ele informa que sim. O Saae irá deslocar uma equipe até o local e chegando lá, fica constatado que não possui caixa de inspeção na calçada, impossibilitando a realização do serviço.

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.

**Forma de prestação do serviço:** Iniciativa do prestador de serviços, por deslocamentos indevidos de equipe própria de colaboradores.

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

### Produção:

Departamento de Comunicação com a colaboração do Departamento de Arrecadação, Departamento de Projetos e Departamento de Obras

Revisão 1: Maio de 2020