**Portaria nº 3.478, de 27 de abril de 2023**

***Disciplina o procedimento de revisão de conta previsto no Regulamento de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário e Atendimento aos Usuários do Município de Valinhos.***

**O DEPARTAMENTO DE ÁGUAS E ESGOTOS DE VALINHOS (DAEV),** por seu presidente, engº Walter Gasi, no uso de suas atribuições, **DETERMINA:**

Considerando a Resolução ARES-PCJ nº 451, de 06 de outubro de 2022, que regulamentou a Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário e Atendimento aos Usuários do Município de Valinhos,

Considerando os elementos constantes no expediente administrativo protocolado n° 967/2023,

**Art. 1º.** As revisões de conta deverão ser solicitadas presencialmente pelo interessado nos postos de atendimento do DAEV ou por outras vias disponibilizadas, quando possível.

**§1º.** Cumpridos os requisitos, a revisão de conta deverá ser realizada pelo analista de atendimento, que deverá reunir todos os documentos entregues pelo solicitante e arquivá-los em local de fácil consulta.

**§2º.** Para as revisões que demandem análise de outras áreas do DAEV, ficarão suspensos os serviços de corte por falta de pagamento e cobrança.

**CAPÍTULO I**

**DO ACÚMULO DE CONSUMO**

**Art. 2º.** A revisão de conta por acúmulo de consumo entendido como a transposição de consumo de um mês a outro, que acarrete classificação mais gravosa na tabela progressiva da tarifa, será conferido apenas para as categorias residencial e comercial.

**§1º**. Não haverá revisão de conta no caso de o acúmulo ser provocado por culpa do usuário ou responsável, quando houver obstáculo que impeça leitura real do hidrômetro.

**§2º**. Para a revisão de conta será apurada a média de consumo do período acumulado, rateando-o pelo número de meses faturados, com cobrança da diferença na próxima Fatura de Água e Esgoto e Serviços (FAES), na fatura devedora, o em boleto quando o responsável não for mais classificado como usuário.

**§3º.** Havendo dúvida do analista de atendimento a respeito do faturamento, o atendente deverá comunicar por ordem de serviço a seção de faturamento para a análise pertinente.

**CAPÍTULO II**

**DO VAZAMENTO SANADO**

**Art. 3º**. O vazamento interno é caracterizado pela perda de água ocorrida no encanamento interno do imóvel desde que seja registrado pelo instrumento de medição.

**§1º**. O pedido de revisão deverá ser realizado pelo usuário cadastrado no sistema da Autarquia, acompanhado dos seguintes documentos:

1. Nota fiscal ou cupom fiscal que comprove a compra de peças para o conserto do vazamento, quando não realizado por profissional;
2. Nota fiscal ou recibo de serviço, quando o conserto for realizado por profissional;
3. Anotações de, no mínimo, 3 (três) dias de leitura após o conserto do vazamento;
4. Registro fotográfico do local da ocorrência do vazamento, se possível.

**§2º**. O consumo a ser considerado para o cálculo será a média aritmética dos consumos medidos nos últimos 6 (seis) meses com medição de leituras válidas e será cobrado aplicando a Tabelas de Tarifas e Preços Públicos vigente.

**§3º**. A exclusivo critério do DAEV o imóvel poderá ser objeto de a fim de comprovar o conserto do vazamento, ficando a cobrança e a interrupção de fornecimento suspensas.

**§4º.** A revisão por vazamento interno é limitada a duas FAES ou Fatura de Água e Serviços (FAS) por exercício.

**CAPÍTULO III**

**DA INCONSISTÊNCIA DE LEITURA**

**Art. 4º.** Havendo inconsistência de leitura a FAES ou FAS será retida para análise e o usuário será notificado pelo DAEV.

**Parágrafo único.** Confirmada a leitura a FAES ou FAS será impressa e entregue no imóvel com certificação pelo DAEV.

**Art. 5º.** Havendo inconsistência não identificada pelo DAEV, o interessado deverá apresentar até a data de vencimento da fatura, anotação contendo os quatro últimos números registrados no hidrômetro e terá sua leitura revisada com emissão de FAES ou FAS, ficando responsável por erros ou acúmulos de leitura subsequentes.

**Parágrafo único.** Constatado pelo DAEV que a leitura informada pelo interessado é incompatível com a leitura real, o DAEV providenciará o lançamento da diferença de tarifa na próxima FAES ou FAS.

**Art. 6º.** Para verificação de manobra na rede que possa influenciar na leitura de consumo da unidade usuária, o atendimento deverá verificar:

I – Se houve manobra na rede pública na região em que se localiza a unidade usuária;

II – Em não havendo manobra na rede pública, há constatação de alteração no consumo nas unidades usuárias vizinha.

**§1º.** Em ambos os casos o atendimento deverá emitir Ordem de Serviço (OS) detalhada.

**§2º.** A verificação de alteração de consumo por manobra na rede pública aguardará até 2 (dois) ciclos de leitura e deverá ser respondida em até 30 (trinta) dias contados do último ciclo de leitura.

**§3º.** Não havendo manobra e nem alteração de consumo nas unidades vizinhas, poderá ser oferecido ao usuário a aferição de hidrômetro nos moldes do Regulamento do DAEV.

**CAPÍTULO VI**

**DA AFERIÇÃO DO HIDRÔMETRO**

**Art. 7º**. Nos casos de aferição do hidrômetro nos moldes do Regulamento, constatada irregularidade que provoque aumento no volume de consumo, as faturas serão revisadas a partir da data da solicitação da aferição.

**§1º.** As faturas serão recalculadas considerando o consumo medido nos 7 (sete) dias corridos posteriores à substituição do hidrômetro.

**§2º.** Havendo necessidade de substituição do equipamento de medição, o usuário será notificado por escrito, certificada a entrega pelo DAEV, devendo constar na notificação a leitura final do equipamento substituído e a inicial do substituidor.

**§3º.** Em caso de intervenção indevida do usuário nos hidrômetros ou lacres, a substituição do equipamento será executada compulsoriamente pelo DAEV, independentemente de notificação, às expensas do usuário, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no Regulamento.

**§4º.** Após a substituição do equipamento de medição, o usuário receberá uma cópia da Ordem de Serviço que

**CAPÍTULO VII**

**DO DESCARTE DE ÁGUA SUJA**

**Art. 8º**. A fatura imediatamente posterior ao descarte de água suja proveniente da rede pública, que provoque aumento no consumo e considerando os consumos reais medidos nos últimos 6 (seis) meses, poderá ser revisada pela média de consumo, desde que haja registro de reclamação e seja devidamente constatado pelo DAEV.

**Parágrafo único.** A impossibilidade de constatação do descarte pode ser suprida por Nota Fiscal de limpeza de caixa d´água, mas não dispensa o registro de reclamação ao DAEV.

**CAPÍTULO VIII**

**DA ALTERAÇÃO CADASTRAL**

**Art. 9º**. No caso de deferimento de alteração cadastral que provoque influência no cálculo das tarifas, poderá haver revisão das contas emitidas a partir da data da solicitação da alteração cadastral.

**Parágrafo único.** A revisão deverá considerar as novas informações cadastrais.

**CAPÍTULO IX**

**DOS PROGRAMAS ESPECIAIS DE TARIFA**

**Art. 10**. Os usuários incluídos em programas especiais de tarifa terão revisadas suas faturas desde a data da solicitação da inclusão, incluindo as solicitações de tarifa social.

**CAPÍTULO IX**

**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 11.** O prazo para solicitação da revisão de conta é de 90 (noventa) dias após o vencimento da FAES ou FAS.

**Art. 12.** Deferido o direito à revisão por erro do DAEV o vencimento da FAES ou FAS será alterado para não incidir juros, multa e correção.

**Parágrafo único.** O DAEV poderá negociar com o solicitante a alteração de prazo de pagamento da conta revisada, respeitado o limite de 10 (dez) dias da data da realização da revisão, desde que não tenha havido a emissão da própria fatura.

**Art. 13.** Os casos que não se enquadrarem nas alternativas previstas no Regulamento ou nesta Portaria serão analisados e deliberados pelo Departamento Financeiro

**Art. 14.** Esta Portaria entra em vigor da data de sua publicação.

Valinhos, 27 de abril de 2023.

**Engº Walter Gasi**

**Presidente**

Redigida, lavrada e publicada no Departamento Administrativo nesta mesma data, consoante os elementos constantes no expediente administrativo protocolado n° 967/2023.

Fernanda Calino Seraphini

**Departamento Administrativo**

**Diretor**