**PORTARIA Nº 3.541, DE 26 DE OUTUBRO 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 pasta própria.

**§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 conferida apenas para as categorias residencial e comercial.

**§1º**.No caso de o acúmulo ser provocado por culpa do usuário ou responsável em razão da existência de qualquer impedimento à leitura real, a revisão da fatura poderá ser realizada uma única vez, devendo o usuário ser notificado para que providencie os ajustes necessários em cumprimento ao artigo 91, §4º da Resolução-ARES/PCJ nº 451/2022, sob pena de interrupção ao abastecimento de água.

**§2º**.Havendo persistência no acúmulo de consumo após notificado o usuário, as faturas serão devidas respeitando a leitura real realizada.

**§3º**. 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, ou em boleto quando o responsável não for mais classificado como usuário.

**§4º**. 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, com anotações de, no mínimo, 3 (três) dias de leitura após o conserto do vazamento, acompanhado dos seguintes documentos:

a. Nota fiscal ou cupom fiscal que comprove a compra de peças para o conserto do vazamento, quando não realizado por profissional;

b. Nota fiscal ou recibo de serviço, quando o conserto for realizado por profissional;

c. Na impossibilidade de comprovação na forma das alíneas anteriores, deverá apresentar registro fotográfico do local da ocorrência do vazamento ou da peça trocada quando o conserto for realizado pelo próprio usuário.

**§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 Tabela de Tarifas e Preços Públicos vigente.

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

**§4º**.Persistindo o vazamento por mais de duas FAES ou FAS, devidamente comprovado, ou na ocorrência de novo vazamento, a tarifa de esgoto será revisada nos termos do §2º, limitada a uma fatura 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 4 (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.** Constatada manobra na rede pública na região em que se localiza a unidade usuária e havendo alteração no consumo nas unidades usuárias vizinhas, a FAES ou FAS poderá ser revisada pelo atendente e homologada pelo responsável da Seção de Atendimento.

**§1º**. Havendo consumo acima de 5m³ (cinco metros cúbicos) da média do usuário a fatura poderá ser revisada nos termos deste artigo.

**§2º**. A revisão de conta nos moldes deste artigo será realizada somente se houver redução de volume medido na fatura imediatamente posterior à fatura reclamada.

**§3º**. Considera-se redução do volume medido para os fins deste artigo aquela que alcançar a média dos últimos seis meses, desconsiderada a fatura reclamada.

**§4º**. 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.

**§5º**. Não havendo redução do consumo na leitura imediatamente posterior à fatura reclamada, o usuário deverá ser orientado a verificar vazamento interno ou poderá ser oferecida a aferição de hidrômetro nos moldes do Regulamento do DAEV.

**§6º**. A revisão de conta disciplinada neste capitulo é limitada a duas faturas por exercício.

**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 15 (quinze) dias consecutivos 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 constará a leitura da retirada do hidrômetro.

**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 por Comissão de Revisão de Conta composta por 3 (três) membros dentre os servidores efetivos.

**Art. 14.** Esta Portaria revoga a Portaria nº 3.478/2023 e entra em vigor da data de sua publicação.

Valinhos, 26 de outubro de 2023.

**Engº WALTER GASI**

**Presidente**

**CLAUDIO WEIMAR ALONSO**

**Diretor do Departamento Administrativo**

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

**IVONE DE ARAUJO SANTOS**

**Diretora da Divisão de Pessoal**

**em substituição**