**CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS**

**DEPARTAMENTO DE ÁGUAS E ESGOTOS - VALINHOS**

Sumário

[Item 1 - Mudança de cavalete 2](#_Toc532562235)

[Item 2 - Aferição de hidrômetro 2](#_Toc532562236)

[Item 3 - Ajustamento de poço de inspeção 2](#_Toc532562237)

[Item 4 - Alteração de Economia e/ou Categoria 3](#_Toc532562238)

[Item 5 - Alteração de nome do consumidor 3](#_Toc532562239)

[Item 7 - Análise de Água Físico-Química 4](#_Toc532562240)

[Item 8 - Análise de Projetos de Sistema de Abastecimento de Água e coleta de esgoto 4](#_Toc532562241)

[Item 9 – Análise Prévia de Projetos (Ou Certidão de Diretrizes para Condomínio Vertical/Loteamento/Projeto das Redes de Água e Esgoto) 4](#_Toc532562242)

[Item 10 - Aprovação da Rede de Água e Esgoto para Loteamento 7](#_Toc532562243)

[NECESSÁRIO OBTER PREVIAMENTE A DIRETRIZ PARA O EMPREENDIMENTO. 7](#_Toc532562244)

[Item 11 – Aprovação DE PROJETO SIMPLIFICADO PARA Condomínio Vertical. 8](#_Toc532562245)

[Item 12 – Arquivos diversos gravados em mídia digital 8](#_Toc532562246)

[Item 13 – Atendimento a extravasamento de esgotos em ramal 8](#_Toc532562247)

[Item 14 - Cadastramento de Fonte Alternativa de Água 9](#_Toc532562248)

[Item 15 – Caixa Padrão – Abrigo ou padrão de ligação de água 9](#_Toc532562249)

[Item 16 - Cancelamento de ligação de água – CORTE A PEDIDO 9](#_Toc532562250)

[Item 17 - Certidão de disponibilidade de rede de água e esgoto 10](#_Toc532562251)

[Item 18 – DOAÇÃO DOS SISTEMAS IMPLANTADOS 10](#_Toc532562252)

[Item 19 - Certidão de Viabilidade para Condomínios (Prédios e Casas) por área construída 10](#_Toc532562253)

[Item 20 - Certidão Negativa de Débitos 10](#_Toc532562254)

[Item 21 - Certidão Simples (Certidão Diversa) 11](#_Toc532562255)

[Item 22 - Compulsória de Água 11](#_Toc532562256)

[Item 23 - Conserto de Cavalete 11](#_Toc532562257)

[Item 24 - Conserto de Ligação de Água ¾” danificada (Calçada) 12](#_Toc532562258)

[Item 25 - Conserto de Rede de Água Danificada 12](#_Toc532562259)

[Item 26 - Consulta de Débitos 12](#_Toc532562260)

[Item 27 - Corte de água 12](#_Toc532562261)

[Item 28 - Derivação de Ligação 12](#_Toc532562262)

[Item 29 - Emissão de 2ª via de fatura de cobrança de tarifa de água e/ou esgoto 13](#_Toc532562263)

[Item 31 - Fornecimento de água tratada com caminhão da (AUTARQUIA) 13](#_Toc532562264)

[Item 32 – Ligação de água 14](#_Toc532562265)

[Item 33 - Ligação de água completa 14](#_Toc532562266)

[Item 34 - Ligação de água e esgoto 14](#_Toc532562267)

[Item 35 - Ligação de Água Provisória 15](#_Toc532562268)

[Item 36 - Ligação De Esgoto 15](#_Toc532562269)

[Item 37 - Mudança de cavalete 16](#_Toc532562270)

[Item 39 -Recebimento e/ou descarga de efluente m³ 16](#_Toc532562271)

[Item 40 - Religação de água (no cavalete) 17](#_Toc532562272)

[Item 41 - Religação de água (no passeio ou rua) / Religação de água na rede 17](#_Toc532562273)

[Item 42 - Reparo de Asfalto (máquina, material e mão de obra) m2: 17](#_Toc532562274)

[Item 43 - Reparos em Passeio/Calçadas (por m²) 17](#_Toc532562275)

[Item 44 - Revisão do Consumo 18](#_Toc532562276)

[Item 45 - Serviço de Instalação de hidrômetro novo (1ª hidrômetro) em condomínios 19](#_Toc532562277)

[Item 47- Substituição de Ligação de Água na Calçada (TROCA DO RAMAL DE ENTRADA – CALÇADA) 20](#_Toc532562278)

[Item 48 - Troca de Registro 20](#_Toc532562279)

[Item 49- Reparo de vazamento de água 21](#_Toc532562280)

[Item 50 - Reparo de vazamento de esgoto 21](#_Toc532562281)

Item 1 - Mudança de cavalete

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

**Requisitos:** ser proprietário ou inquilino 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 DAEV através do telefone ou comparecer na sede administrativa para que seja feito 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 pelo DAEV.

**Custo:** Usuário faz jus a 02 (dois) testes por ano, independente do fato ocorrido sem a respectiva cobrança.

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

# 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 de uma taxa, após concluída o munícipe avisa o DAE, que envia um fiscal para que estando 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 DAEV.

**Prazo:** 7 (sete) a 10 (dez) dias uteis.

Item 4 - Alteração de Economia e/ou Categoria

**O que é:** Atualizar ou incluir na conta de água a quantidade de economias, que se refere à quantidade de casas que são abastecidas pelo mesmo hidrômetro existente no local. E as categorias se referem à classificação da unidade usuária em função da sua atividade que ocupa ou por sua caracterização, podendo ser residencial, comercial, industrial, pública, construção e horta, sendo a alteração feita entre estas ou outra conforme legislação vigente.

**Requisitos:** Para solicitar este serviço é necessário que o usuário ou terceiros entrem em contato via 0800 13 3839 ou no Atendimento ao Público para solicitar inspeção no imóvel.Este serviço não é cobrado.

**Principais etapas de processamento do serviço:** Solicitação da inspeção no imóvel, bem como a inspeção por parte do DAEV no imóvel para verificação quanto ao solicitado.

**Forma da prestação do serviço:** Na inspeção do imóvel, é necessário um consumidor maior de 18 anos, munido dos seus documentos pessoais. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Prazo:** A alteração de economia e categoria será realizada após a inspeção no imóvel, exceto para alteração de categoria da ordem residencial -> comercial -> industrial, que será somente após o prazo de 15 dias da notificação de alteração de categoria enviada ao imóvel após a inspeção.

Item 5 - Alteração de nome do consumidor

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

**Requisito:** Ser o usuário ou proprietário do imóvel, portando original e cópia se proprietário – Da Escritura Pública ou contrato de Compra e Venda, se inquilino do imóvel – Do Contrato de Locação Vigente com as assinaturas reconhecidas firma, se terceiro (usuário do imóvel sem custo) – Do Contrato de Comodato e se com grau de parentesco de 1ºgrau – Comparecer pessoalmente ao Atendimento ao Público munido dos respectivos documentos pessoais. Este serviço não é cobrado.

**Principais etapas de processamento do serviço:** efetuar o pedido, munido da documentação necessária, junto ao Atendimento ao Público.

**Forma da prestação do serviço:** 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 inquilino do imóvel portando documentos pessoais. 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 munícipe poderá solicitar a análise para verificar sua potabilidade, isto é, se está apropriado para consumo humano.

**Requisito:** ser proprietário ou inquilino do imóvel portando documentos pessoais. 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. 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 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 à 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 em doação dos sistemas de água e de esgotos**

1) Loteamentos

· Requerimento solicitando a doação em nome do empreendedor.

· As Built em padrão A-3 e gerais de água e de esgotos (cópias plotadas e arquivos digitais DWG)

· relatório do teste de pressurização da rede de água.

. instalação do macro medior.

· as doações dos sistemas somente poderão ocorrer após o cumprimento de todas as obrigações determinadas através das diretrizes e pela aprovação do projeto.

2) Condomínios SOMENTE PARA OBRAS EXTERNAS

· Requerimento solicitando a doação em nome do empreendedor.

· As Built em padrão A-3 e gerais de água e de esgotos (cópias plotadas e arquivos digitais DWG)

· relatório do teste de pressurização da rede de água.

. Instalação do macro medior.

· as doações dos sistemas somente poderão ocorrer após o cumprimento de todas as obrigações determinadas através das diretrizes e pela aprovação do projeto.

- As interligações definitivas de água e de esgotos DOS CONDOMÍNIOS, somente poderão ocorrer após o cumprimento de todas as obrigações determinadas em diretriz.

**Ligação definitiva de água**

· Requerimento solicitando a doação em nome do empreendedor.

. Termo de acordo para individualização

**Forma da prestação do serviço:** o daev somente ficará responsável pela leitura do consumo de água e emissão das faturas, os demais serviços deverão ser executados pelo empreendedor.

# Item 10 - Aprovação da Rede de Água e Esgoto para Loteamento

# NECESSÁRIO OBTER PREVIAMENTE A DIRETRIZ PARA O EMPREENDIMENTO.

**O que é:** documento técnico do daev onde estão determinadas todas as obras necessárias e normas técnicas necessárias para atender o empreendimento em questão.

**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);

cópia do iptu;

cópia da diretriz.

04 vias de cópias de cada projeto para análise.

04 vias impressas do memorial técnico e planilhas.

apresentação de documentação técnica complementar, para casos onde as diretrizes determinarem.

* **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.

Cópia do IPTU;

DEMAIS DOCUMENTAÇÕES CITADAS NO ITEM ACIMA.

**Prazos:** 30 (trinta) dias

**Forma de Solicitação:** Presencial para abertura de processo administrativo

# Item 11 – Aprovação DE PROJETO SIMPLIFICADO PARA Condomínio Vertical.

**O que é:** Conjunto de etapas necessárias para a implantação de sistemas de água e esgoto em empreendimentos (condomínios verticais), NECESSÁRIO SOLICITAR A DIRETRIZ ANTECIPADAMENTE.

**Etapas de processamento do serviço:**

**Viabilidade = abertura do processo**

· Matrícula da área

Cópia do IPTU;

Cópia DA DIRETRIZ;

04 VIAS DE CÓPIAS DOS PROJETOS SIMPLIFICADOS;

01 VIA AUTENTICADA DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO RESPONSÁVEL TÉCNICO;

· UMA CÓPIA DO Projeto urbanístico

**Calculado com base nas informações prestadas pelo empreendedor, cobrado por metro quadrado conforme resolução tarifária vigente, CONFORME DETERMINAÇÃO NAS DIRETRIZES QUE TEM O PRAZO DE DOIS ANOS. APÓS ANÁLISE DE REGULARIDADE DO PROJETO SERÁ ASSINADO O TERMO DE COMPROMISSO A SER EMITIDO PELO DAEV. Pode ser revisada, podendo sofrer alterações.**

# Item 12 – Arquivos diversos gravados em mídia digital

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

**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 13 – Atendimento a extravasamento de esgotos em ramal

**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 problema

**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 14 - Cadastramento de Fonte Alternativa de Água

**O que é:** quando o usuário dispõe de uma fonte alternativa de abastecimento, em locais desprovidos de sistema público de abastecimento de água, para locais atendidos pelo sistema público de esgotamento sanitário. Pode ser decorrente de solicitação do usuário como também no caso de constatação pelo DaEV da existência de uso de fonte alternativa.

**Requisitos:** solicitar via protocolo na central, apresentar as cópias dos laudos de confirmação de vazão, de potabilidade e a cópia da outorga do daee. Deverá o interessado promover a instalação de hidrômetro compatível com a vazão de exploração do poço.

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

# Item 15 – 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 16 - Cancelamento de ligação de água – CORTE A PEDIDO

**O que é:** Cancelamento dos serviços pelo prestador, a pedido do usuário, após quitação de todos os débitos em aberto através da retirada do hidrômetro.

**Requisitos:** Deve ser o proprietário do imóvel. Deve ser garantido o acesso ao hidrômetro para a realização, em casos de hidrômetro interno.

**Principais etapas de processamento do serviço:** através da solicitação é gerada a ordem de serviço para a execução do desligamento dos serviços pelo prestador.

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

**Forma de solicitação:** Pessoalmente, no setor de protocolo.

**Prazos:** 15 dias úteis a partir da solicitação.

# Item 17 - 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 e 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 18 – DOAÇÃO DOS SISTEMAS IMPLANTADOS

**O que é:** DOCUMENTO QUE REGISTRA QUE A AUTARQUIA ESTÁ RECEBENDO POR DOAÇÃO OS SISTEMAS IMPLANTADOS PELO EMPREENDEDOR, PARA UM LOTEAMENTO E PARA AS OBRAS EXTERNAS EFETUADAS PARA ATENDER UM CONDOMÍNIO, CONFORME DETERMINAÇÃO DAS DIRETRIZES E PROJETOS APROVADOS.

**Onde solicitar:** atendimento presencial:

**Requisitos:** Requerimento assinado pelo proprietário

**Principais etapas de processamento do serviço**:

1. Fazer requerimento ao Presidente

2. Presidente encaminha para o DPOF

3. DPOF APÓS A CONFIRMAÇÃO DE QUE FORAM CUMPRIDAS AS EXIGENCIAS DAS DIRETRIZES E DAS APROVAÇÕES EMITE O TERMO DE DOAÇÃO.

4. COLETA DAS ASSINATURAS NECESSÁRIAS PARA O TERMO DE DOAÇÃO.

**Custo:** Gratuito

**Prazo: PARA FORNECIMENTO DO TERMO 15 DIAS.**

# Item 19 - Certidão de Viabilidade para Condomínios (Prédios e Casas) por área construída

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

NO DAEV NÃO SE EMITE ESTA CERTIDÃO, SÓ A DIRETRIZ.

# Item 20 - 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

**Requisito: Pessoa Física**: usuário/proprietário do imóvel

**No atendimento presencial:** Será cobrado taxa, conforme taxa vigente a época.

**Prazo:** Imediato

# Item 21 - Certidão Simples (Certidão Diversa)

**O que é:** É o documento emitido pelo DAEV, 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 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 22 - Compulsória de Água

**O que é:** Instalação de ramal em imóveis com rede de distribuição de água e executada em bairros onde irá ocorrer a pavimentação asfáltica, evitando com isso o rompimento futuro da pavimentação.

**Onde solicitar:** Serviço já realizado

**Requisito:** Não é necessário

**Custo:** Pagamento na época da abertura da ligação de água.

**Prazo:** Serviço já realizado

# Item 23 - Conserto de Cavalete

**O que é:** Cavalete são peças onde o hidrômetro está instalado. O conserto de cavalete é a substituição ou troca de peças com vazamento ou quebrada.

**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 24 - Conserto de Ligação de Água ¾” danificada (Calçada)

**O que é:** Conserto na rede até o cavalete, incluindo a calçada.

**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

**OBS: será avaliado na execução do serviço se pode ter algo a ser cobrado.**

**Prazo: 5 a 10 dias úteis.**

# Item 25 - Conserto de Rede de Água Danificada

**O que é:** Manutenção na rede de distribuição de água.

**Onde solicitar:** atendimento presencial, telefone ou sac:

**Requisito:** Conta de água do imóvel

**Principais etapas de processamento do serviço:**

1. Solicitar o serviço, fornecendo o endereço da solicitação.

2. Programação de execução.

3. Deslocamento da equipe para avaliação e execução do conserto.

4. Conserto do pavimento, caso necessário.

**Forma da prestação do serviço:**

Através de equipe própria ou terceirizada.

**Prazo:** 24 horas.

**Custo**: Gratuito

**Onde solicitar:** Atendimento presencial, telefônico ou pela internet

# Item 26 - Consulta de Débitos

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

**Onde solicitar:** atendimento presencial ou pela internet

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

Item 27 - Corte de água

**O que é:** Tem em vista suspender o fornecimento de água de um imóvel, por falta de pagamento.

**Requisito:** Possuir débitos em atraso e ter sido enviado aviso dos débitos (notificação).

**Principais etapas de processamento do serviço:** Execução do corte de fornecimento de água no imóvel.

**Forma da prestação do serviço:** Pelo Prestador.

**Prazo:** O corte poderá ser executado após o vencimento da notificação do débito em atraso.

# Item 28 - Derivação de Ligação

**O que é:** Trata-se como derivação as demais ligações de água realizadas no imóvel a partir de uma ligação já existente, transformando uma ligação simples em múltipla ligação. Se houver mais de um imóvel dentro do limite do terreno com entrada comum a todos, a instalação hidráulica deverá ser independente. Não poderá constar débitos.

**Requisito:**Pessoa Física: ser proprietário 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 29 - Emissão de 2ª via de fatura de cobrança de tarifa de água e/ou esgoto

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

**Requisito:** qualquer pessoa fornecendo o endereço pode solicitar a 2ºvia da fatura. Se a solicitação ocorrer pessoalmente será cobrado na próxima fatura a taxa de 2º via vigente a época, salvo em caso de problemas de impressão da via original.

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

**Prazo:** no ato da solicitação.

**Item 30** – **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 e apresentado as plantas de rede de água.

**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 via protocolo.

**Prazo:** 10 dias.

Item 31 - Fornecimento de água tratada com caminhão da (AUTARQUIA)

**O que é:** caminhão pipa com capacidade de 10m³ de água tratada por viagem.

**Requisito:** ser proprietário ou inquilino 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 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 de Cosmópolis. 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 32 – Ligação de água

**O que é:** A primeira ligação de água do imóvel é chamada de levantamento de cavalete. 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 derivação, ou seja, alterar ligação simples em múltipla.

**Requisito:** ser proprietário 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).

**Principais etapas de processamento do serviço:** montar a caixa padrão conforme modelo que será entregue ao munícipe. 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 munícipe será informado através de ligação telefônica, o devido motivo e as providências necessárias. Após o munícipe deverá solicitar nova vistoria.

Item 33 - 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 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).

**Principais etapas de processamento do serviço:** montar a caixa padrão conforme modelo que será entregue ao munícipe. 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 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 34 - 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, 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:** montar a caixa padrão conforme modelo que será entregue ao munícipe. Após, SOLICITAR A LIGAÇÃO 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 de serviços.

**Prazos:** 3 (três) dias úteis para vistoria 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.

**Forma da prestação do serviço:** é obrigatória A EXISTENCIA DE UM SANITÁRIO DE OBRAS, DOTADO DE PISO DE CONCRETO, VASO SANITÁRIO COM TUBO DE VENTILAÇÃO NO DN 75mm, INSTALAÇÃO de caixa de gordura DE 18 LITROS NO MÍNIMO (QUANDO HOUVER A EXISTENCIA DE PIAS) 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 35 - 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, 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).

**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:** 3 (três) dias úteis para vistoria 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 36 - Ligação De Esgoto

**O que é:** É a ligação do imóvel com a rede de esgotamento sanitário e não poderá receber “ÁGUAS PLUVIAIS” ou provenientes de ralos de quintais, CALHAS, ETC.

**Requisito:** ser proprietário, 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).

**Principais etapas de processamento 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. EXISTENCIA DE UM SANITÁRIO DE OBRAS, CONFORME O APRESENTADO NO ITEM 85.

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

**Prazos:** 3 (três) dias úteis para vistoria 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 37 - Mudança de cavalete

**O que é:** Os nossos serviços de adequação de cavalete incluem mudança de padrão, 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:** 30 dias

**Item 38 – Parcelamento**

É quando existe dívida no imóvel e o consumidor deseja pagar de forma parcelada.

**Documentação necessária:** Para realizar este serviço **somente** pelo titular da fatura de água munido dos documentos pessoais ou terceiros munidos de procuração com assinatura reconhecida firma.

**Etapas:** O serviço é prestado de forma direta e a solicitação é presencial no atendimento; Por exercício pode realizar apenas 1 (um) parcelamento e 1(um) reparcelamento dos débitos do ano vigente e Dívida Ativa. O serviço não é cobrado; o parcelamento pode ser realizado em até 10 (dez) vezes, sendo a primeira necessário efetuar o pagamento no dia e apresentar o comprovante no atendimento presencial para assinatura do contrato e finalização do procedimento.

**Prazo:** imediato.

# Item 39 -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. Estas empresas cadastradas deverão obedecer aos padrões firmados no Anexo I que a este se integra para lançamento de efluentes industriais tratados, nos termos e prazo assim fixados, bem como apresentar os seguintes itens no ato do protocolo:

**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 40 - Religação de água (no cavalete)

**O que é:** O pedido de religação de água que está cortada por débitos será realizado após a quitação dos débitos. O cavalete será desobstruindo voltando assim o fluxo normal de água

**Prazo:** 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 41 - Religação de água (no passeio ou rua) / Religação de água na rede

**O que é:** O pedido de religação de água que está cortada por débitos será realizado após a quitação dos débitos. A ligação de água será desobstruída voltando assim o fluxo normal de água até a residência.

**Prazo:** 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal.

# Item 42 - 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:** 30 dias corridos

# Item 43 - 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:** 30 dias corridos

**Forma de solicitação:** pessoalmente ou por telefone

# Item 44 - 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 de leitura, vazamento interno ou no cavalete (após o hidrômetro), defeito no hidrômetro 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. No prestador o analista de atendimento irá verificar as possíveis causas, e se for o caso, irá enviar um técnico no local.

**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 até 6 (seis) meses 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: No atendimento presencial ou telefônico.

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: No atendimento presencial ou telefônico.

3) Vazamento interno:

O que é: Quando o usuário identifica em seu imóvel um vazamento nas instalações internas.

Onde pode ser solicitada: A revisão deverá ser solicitada no atendimento presencial ou telefônico.

OBS: O serviço para verificação de reparo de vazamento interno será realizado por fiscal do prestador de serviços, e para tanto, o usuário deverá apresentar nota fiscal da peça trocada, ou do prestador de serviços, ou ser vísivel. O benefício da revisão deverá seguir os termos de acordo com a legislação vigente.

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: No atendimento presencial ou telefônico.

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: No atendimento presencial ou telefônico.

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: No atendimento presencial ou telefônico.

7) Cobrança indevida de serviços:

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

Onde pode ser solicitada: No atendimento presencial ou telefônico.

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: No atendimento presencial ou telefônico.

# Item 45 - Serviço de Instalação de hidrômetro novo (1ª 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 46 - Substituição de Hidrômetro ᴓ ¾" –**

O funcionamento adequado dos hidrômetros é importante para que se possa verificar vazamentos e desperdícios, além de assegurar que a conta de água tenha um valor correto, compatível com o uso ao longo do mês. As substituições são realizadas de 02 formas:

Manutenção preventiva: realizada a cada 05 anos conforme determinação do Inmetro.

Manutenção corretiva: Quando detectado pelo leiturista no momento da leitura do hidrômetro.

Defeito /falha no equipamento, detectados pelo técnico que realiza a leitura do hidrômetro.

**Documentação necessária:** (Proprietário) portando documentos pessoais, IPTU ou conta de água; (Inquilino) documentos pessoais e contrato de aluguel. No caso de pessoa jurídica apresentar o contrato social.

**Etapas:** O serviço é prestado de forma direta e a solicitação é presencial no atendimento com apresentação dos documentos. Caso substituição do hidrômetro seja a pedido do DAE, deixaremos um comunicado no local. O serviço não é cobrado.

Prazo:

Preventiva +05 anos

Corretiva: 10 dias úteis

# Item 47- 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 48 - 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 49- 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 DAEV. Vazamentos nas instalações internas, após o cavalete, são de responsabilidade do munícipe. Tipos de vazamento: no cavalete, na calçada ou na rua.

**Requisito:** qualquer pessoa poderá entrar em contato, somente no caso de vazamento na calçada o proprietário deverá assinar o termo caso tenha que usar a máquina para arrumar o vazamento.

**Principais etapas de processamento do serviço:** assinar o termo de aceite do serviço, caso haja necessidade de quebrar a calçada. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

Item 50 - 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:** qualquer pessoa poderá entrar em contato.

**Prazos:**2 (dois) dias úteis

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