



**CARTA DE  
SERVIÇO AO  
USUÁRIO  
DAE  
COSMÓPOLIS**

**COSMÓPOLIS - SP**

SECRETARIA DE SANEAMENTO BÁSICO – DAE COSMÓPOLIS

Rua Dr. Campos Sales, nº 397 – Centro.

Atendimento de segunda a sexta-feira no horário das 08:00 às 16:00 horas.

Telefone (19) 3812-8011.

## DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Sumário	
Apresentação .....	3
Adequação de cavalete .....	4
Alteração de Economia e/ou Categoria .....	4
Alteração de nome do consumidor .....	4
Atendimento a vazamento/entupimento do esgoto (externo).....	5
Caixa Padrão – padrão de ligação de água .....	5
Cancelamento de ligação de água – CORTE A PEDIDO.....	5
Conserto de Cavalete.....	6
Consulta de Débitos .....	6
Pedido de segunda ligação de água - DERIVAÇÃO .....	6
Emissão de 2ª via de fatura .....	7
Entrega de contas em endereços diversos .....	7
Fornecimento de água tratada com caminhão do prestador .....	7
Ligação de água – LEVANTAMENTO DE CAVALETE .....	8
Ligação de água completa .....	8
Ligação de água e esgoto .....	9
Ligação De Esgoto .....	9
Limpeza de fossa.....	9
Parcelamento .....	10
Religação a Pedido .....	10
Revisão do Consumo.....	11
Reparo de vazamento de água.....	11
Reparo de vazamento de esgoto .....	12
Troca de Hidrômetro .....	12
Teste de Vazamento .....	14
Itens que não é obrigação do prestador .....	15

COSMÓPOLIS - SP

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

### APRESENTAÇÃO

A Sede do Departamento de Água e Esgoto Cosmópolis, foi inaugurada no dia 08 de novembro de 1999.

A **Carta de Serviço ao Usuário** tem por objetivo descrever informações claras e precisas sobre os serviços prestados de forma direta pelo **DAE**, as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento ao usuário.

### CONTATO

Site prefeitura: <http://cosmopolis.sp.gov.br/>

Endereço: Rua Dr. Campos Sales, 397 – Centro – Cosmópolis – CEP: 13.150-027

Telefone: (19) 3812-8011 – Administração – atendimento de Segunda à Sexta das 08hr às 16hr

Telefone: (19) 3812-5021 – Manutenção – atendimento telefônico diariamente das 06hr às 18hr

Telefone: (19) 3872-5706 – ETA – atendimento telefônico diariamente das 18hr às 06hr (plantão 24horas)

### SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

**Serviços oferecidos:** ligação de água e esgoto, levantamento de cavalete, derivação de água, adequação de cavalete, religação de água, corte de água, troca de hidrômetro, entrega de água, conserto de vazamento de água ou esgoto, limpeza de fossa, alteração de titularidade, alteração de endereço de entrega ou categoria, emissão de 2ª via de conta ou carnê de parcelamento, consulta de débito.

Todos os serviços prestados são feitos através de Protocolo, assim o usuário poderá se informar sobre o andamento do serviço comparecendo na sede do DAE ou através de contato telefônico.

Tabela com os valores das tarifas e preços públicos dos serviços pode ser consultada no site da Agência Reguladora PCJ: <http://www.arespcj.com.br/arquivos/10/resolucoes.aspx> ou na própria sede administrativa.

**Atendimento Prioritário:** O **DAE** atenderá prioritariamente as pessoas com necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, portadores de necessidades especiais, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

**Reclamação:** em caso de não atendimento ou insatisfação com a prestação dos serviços do DAE, o usuário poderá formular reclamação à Ouvidoria da Agência Reguladora PCJ por meio do telefone 0800 77 11445, do e-mail [ouvidoria@arespcj.com.br](mailto:ouvidoria@arespcj.com.br) ou WhatsApp (19) 99954-2370. Tenha em mãos o protocolo da solicitação realizada no DAE. As reclamações serão respondidas em até 10 dias, podendo o prazo ser prorrogado por mais 5 dias em casos de maior complexidade.

### **Adequação de cavalete**

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

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

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

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

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

### **Alteração de Economia e/ou Categoria**

**O que é:** Atualizar ou incluir na conta de água economias, que são referentes a quantidade de casas existentes no local. E as categorias se referem a mudança de residencial para comercial ou o inverso.

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

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

**Forma da prestação do serviço:** se o imóvel for alugado, apresentar o contrato de aluguel com vencimento vigente. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Prazo:** imediato.

### **Alteração de nome do consumidor**

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

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

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

**Forma da prestação do serviço:** se o imóvel for alugado, apresentar o contrato de aluguel com vencimento vigente. O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial.

**Prazo:** imediato.

### **Atendimento a vazamento/entupimento do esgoto (externo)**

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

**Requisitos:** apenas a solicitação por parte do usuário, de posse do endereço correto do local com a problemática.

**Principais etapas de processamento do serviço:** após a solicitação por parte do usuário, é deslocada uma equipe ao local do problema. Pode ser feito desde a desobstrução com um caminhão de alta pressão, através da caixa de inspeção do usuário ou de algum PV nas imediações, ou pela desobstrução física por meio de varetas, até mesmo ser necessário abertura de valas para execução do reparo.

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

**Prazos:** um (1) dia corrido.

### **Caixa Padrão – padrão de ligação de água**

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

**Prazos:** 3 (três) dias úteis para vistoria ou orientação de montagem do padrão. Em caso de a vistoria ser reprovada, o usuário será informado através de ligação telefônica, o devido motivo e as providências necessárias. Após, o usuário deverá solicitar nova vistoria.

### **Cancelamento de ligação de água – CORTE A PEDIDO**

**O que é:** interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador, a pedido do usuário.

**Requisitos:** Deve ser o titular da fatura, parente direto com documento comprobatório, ou apresentar autorização do mesmo ou documento que comprove vínculo com o imóvel. Deve ser garantido o acesso ao hidrômetro para a realização.

**Principais etapas de processamento do serviço:** através desta última leitura é feita a conta final e gerada a ordem de serviço. Para religar, toda dívida deverá estar quitada.

**Forma da prestação do serviço:** forma direta.

**Forma de solicitação:** deverá ser realizado de forma presencial.

**Prazos:** 5 (cinco) dias úteis.

### **Conserto de Cavalete**

**O que é:** O conserto de cavalete é a substituição ou troca de peças com vazamento ou quebradas.

**Quais documentos necessários:** apenas a solicitação por parte do usuário, de posse do endereço correto do local com a problemática. Este serviço não é cobrado.

**Principais etapas de processamento do serviço:** após a solicitação por parte do usuário, é deslocada uma equipe ao local do problema. Aguardar a execução.

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

**Prazos:** um (1) dia corrido.

### **Consulta de Débitos**

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

**Quais documentos necessários:** Apresentar a conta de água do imóvel ou IPTU.

**Principais etapas de processamento do serviço:** solicitação por parte do usuário.

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

**Prazo:** um (1) dia corrido.

### **Pedido de segunda ligação de água - DERIVAÇÃO**

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

**Quais documentos necessários:** ser proprietário do imóvel, portando documentos pessoais, IPTU E Projeto Aprovado. 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 usuário. Após, informar o prestador através do telefone ou comparecer na sede administrativa para que seja feito a vistoria.

**Forma da prestação do serviço:** O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial. O pagamento pode ser à vista ou parcelado em 3 (três) vezes na própria conta de água.

**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 usuário será informado através de ligação telefônica, o devido motivo e as providências necessárias. Após, o usuário deverá solicitar nova vistoria.



### **Emissão de 2ª via de fatura**

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

**Quais documentos necessários:** qualquer pessoa fornecendo a conta ou o IPTU.

**Principais etapas de processamento do serviço:** comparecer na sede administrativa para que seja emitido a fatura.

**Forma da prestação do serviço:** O serviço é de prestação direta e poderá ser cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site do prestador.

**Prazo:** no ato da solicitação.

### **Entrega de contas em endereços diversos**

**O que é:** Quando o usuário solicita que a fatura de água seja entregue em endereço diverso do da ligação, ou via e-mail correspondente.

**Quais documentos necessários:** Deve ser o titular da fatura, parente direto com documento comprobatório, ou apresentar autorização do mesmo ou documento que comprove vínculo com o imóvel.

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

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

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

### **Fornecimento de água tratada com caminhão do prestador**

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

**Principais etapas de processamento do serviço:** ser proprietário ou inquilino do imóvel portando documentos pessoais, IPTU ou ITR.

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

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

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

## **Ligação de água – LEVANTAMENTO DE CAVALETE**

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

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

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

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

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

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

## **Ligação de água completa**

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

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

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

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

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

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



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

**Etapas:** montar a caixa padrão conforme modelo que será entregue ao munícipe. Após, informar o prestador 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 de serviços.

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

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

## **Ligação De Esgoto**

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

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

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

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

**Prazos:** 10 (dez) dias úteis.

## **Limpeza de fossa**

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

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

**Principais etapas de processamento do serviço:** fazer o pedido e pagar a taxa.

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

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

### **Parcelamento**

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

**Requisitos:** Proprietário/usuário portando documentos pessoais, IPTU ou conta de água; apresentar a conta de água em nome do inquilino, documentos pessoais e contrato de aluguel. No caso de pessoa jurídica apresentar o contrato social.

**Principais etapas de processamento do serviço:** O serviço é prestado de forma direta e a solicitação é presencial no atendimento com apresentação dos documentos; As contas do ano vigente não podem ser parceladas, caso haja parcelamento existente, somente mediante decreto ou lei para poder cancelar o mesmo e reparcelar a dívida.

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

**Prazo:** imediato.

### **Religação a Pedido**

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

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

**Principais etapas de processamento do serviço:** não poderá haver débito. O serviço é cobrado conforme determinação da Agência Reguladora ARES-PCJ. Verifique a tabela na sede administrativa ou no site. Todos os débitos deverão estar quitados.

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

**Prazos:** até 12 (doze) horas por cortes indevidos, até 24 (vinte e quatro) horas por cortes com aviso prévio e 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal.

### **Revisão do Consumo**

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

**Requisitos:** pode ser decorrente de erro de leitura, acúmulo, vazamento ou consumo excessivo.

**Principais etapas de processamento do serviço:** é detectada a diferença no momento da crítica de leitura, ou o usuário faz uma reclamação ao prestador. O fiscal vai ao local na tentativa de determinar a causa do consumo diferente, e caso seja detectado um problema na prestação do serviço, é feita a revisão do consumo.

**Forma da prestação do serviço:** forma direta.

**Prazos:** não determinado

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

### **Revisão de Fatura**

A revisão de fatura poderá ser solicitada somente pelo titular da ligação ou pelo proprietário do referido imóvel, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias da emissão da fatura, conforme segue:

1) Erro de leitura:

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

2) Vazamento invisível:

O que é: Quando, após solicitação do usuário, for constatado o reparo de vazamento não visível, e suas alterações.

3) Vazamento no cavalete:

O que é: Quando for identificado vazamento após o hidrômetro que possa ter influenciado no consumo registrado.

4) 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.

5) 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.

6) Cobrança indevida de serviços:

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

7) 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.

## **COSMÓPOLIS - SP**

### **Reparo de vazamento de água**

**O que é:** corresponde ao conserto de vazamento de água que ocorre, no padrão de ligação de água, e que é de responsabilidade do prestador. Vazamentos nas instalações internas, após o cavalete, são de responsabilidade do usuário. Tipos de vazamento: no cavalete, na calçada ou na rua.

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

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

**Forma de solicitação:** O serviço é de prestação direta e deverá ser realizado de forma presencial ou através de atendimento telefônico.

### **Modelo do Termo de Aceite do Serviço:**

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

### **Reparo de vazamento de esgoto**

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

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

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

**Prazos:** 2 (dois) dias úteis

### **Troca de Hidrômetro**

**O que é:** Conhecido também como relógio, o hidrômetro é o equipamento que faz apuração do consumo de água. Nele, há um contador que registra a quantidade que passou pelo medidor. A conta é feita a partir do último número registrado em comparação aos valores do novo registro. A diferença entre os dois números aponta o volume de água consumido. Com o passar dos anos os mecanismos do hidrômetro começam a apresentar problemas e com isso registrar um valor menor que o real. A substituição do hidrômetro é realizada para que o Departamento de água recupere o volume perdido nas marcações com os problemas ocasionados pelo tempo de uso do hidrômetro.

**Principais etapas de processamento do serviço:** a troca do hidrômetro pode se dar pela frequência de manutenção, limite do volume registrado, ou defeito /falha no equipamento, detectados pelo técnico que realiza a leitura do hidrômetro quando faz a apuração mensal do consumo no imóvel do consumidor.

Quando for caixa padrão o serviço será feito sem comunicação prévia com exceção de fraude onde é solicitado a fiscalização e vistoria para posterior aplicação de multa.

Quando a troca for ocorrer em cavalete interno a residência do morador será necessário autorização e agendamento com o usuário.

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

**Prazos:** até 12 (doze) horas por cortes indevidos, até 24 (vinte e quatro) horas por cortes com aviso prévio e 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal.

**Manutenção Preventiva:** Consiste na substituição do hidrômetro após período de 5 anos, considerando o tempo de vida útil e desgaste do aparelho, que por sua vez, pode apresentar submedição;

Os hidrômetros passam por rigorosa avaliação do INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia) e seguem normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), para devida aferição.

O novo aparelho inicia-se com leitura 0000;

Se o hidrômetro estiver localizado na parte interna da residência (cavalete), a manutenção será realizada somente na presença do usuário.

Em casos de caixa padrão, não há necessidade de acompanhamento;

O rompimento do rebite ou lacre, acarretará multa ao usuário;

As equipes trabalham de Segunda a Sexta, das 08:00 as 16:00.

**Manutenção Corretiva:** Detecção do problema pelo leiturista.

Tipos de problemas:

- Hidrômetro embaçado;
- Quebra de equipamento;
- Cúpula pintada.

**Quem pode utilizar esse serviço:** Pessoa física ou jurídica.

**Documentos:** Documento pessoal de identificação válido e CPF.

**Etapas do processamento deste serviço:**

Etapas 1 – Ligação telefônica onde é feita a Ordem de Serviço ou presencialmente.

Etapas 2 – Aguardar a execução do serviço.

**Custos:** caso seja devido ao problema de uso ou por tempo este serviço não será cobrado.

Caso seja constatado mal uso ou fraude será cobrado o valor do hidrômetro novo. Valor da tabela de referência vigente.

**Prazo:** Atendimento máximo em 07 dias úteis.

## Testes para identificar um vazamento interno.

Um pequeno buraco de 2 milímetros no encanamento, desperdiça 3,2 mil litros de água em um dia. Verifique as instalações, faça testes de vazamento e poupe água e dinheiro.

### Em casa / edifício

#### Hidrômetro

Confira o seu relógio de água (o hidrômetro).

Este teste deve ser realizado à noite.

Faça o teste de vazamento utilizando também a tabela a seguir:

Medições		Data	Hora	Leitura do Hidrômetro					
1 <sup>a</sup>	Antes de dormir								
2 <sup>a</sup>	Após acordar								

- Abra o registro do cavalete para que a água flua normalmente;
- Feche bem todas as torneiras, desligue os aparelhos que usam água e não utilize os sanitários;
- Aguarde até que o reservatório (caixa d'água) esteja completamente cheia;
- À noite, quando não mais haverá utilização de água anote os números que aparecem no hidrômetro (pretos e vermelhos).
- Pela manhã antes da utilização de água, anote novamente os números do hidrômetro.

Se houver alteração entre uma medição e outra há indício de vazamento.

Obs: Verificar se a alteração nos números vermelhos é devido ao uso de água durante a noite, descarga, pia, etc., o último número vermelho corresponde a 10 litros e o penúltimo número vermelho corresponde a 100 litros.

#### Canos alimentados diretamente pela rede

Feche o registro na parede. Abra uma torneira alimentada diretamente pela rede (pode ser a do tanque) e espere a água parar de sair. Coloque imediatamente um copo cheio de água na boca da torneira. Caso haja sucção da água do copo pela torneira, é sinal que existe vazamento no cano alimentado diretamente pela rede.

#### Canos alimentados pela caixa d'água

Feche todas as torneiras da casa, desligue os aparelhos que usam água e não utilize os sanitários. Feche bem a torneira de boia da caixa, impedindo a entrada de água. Marque, na própria caixa, o nível da água e verifique, após uma hora, se ele baixou. Em caso afirmativo, há vazamento na canalização ou nos sanitários alimentados pela caixa d'água.



## **Tubulação embutida na parede**

Se você sabe por onde passa o encanamento da parede, faça o teste da batida. Bata em toda a extensão do encanamento e veja se o som é diferente em alguma parte. O aparecimento de manchas com mofo e umidade e mudança da coloração do revestimento ou o desprendimento do revestimento (azulejo e pintura) também podem ser sinais de vazamento.

## **Vaso Sanitário**

1º Jogue borra de café no vaso sanitário;

2º O normal é a borra ficar depositada no fundo do vaso;

3º Em caso contrário, é sinal de vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

Obs: Nas bacias cuja saída da descarga for para trás (direção da parede), deve-se fazer o teste esgotando-se a água. Se a bacia voltar a acumular água, há vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

## **Itens que não é obrigação do prestador**

### **Análise de qualidade da água**

**O que é:** Análise laboratorial de amostras de água, independente da finalidade, a pedido do usuário.

**Quem faz:** Empresa particular.

**Quando fazer:** Quando houver a necessidade de avaliação da qualidade da água.

### **Extravasamento interno entre imóveis**

**O que é:** Infiltração, entre imóveis adjacentes, decorrente de vazamento de água e/ou esgoto,

**Quem faz:** O próprio cliente ou profissional particular. Caso seja problema de saúde pública, a Vigilância Sanitária poderá ser acionada.

**Quando fazer:** Quando houver necessidade.

### **Vazamento interno**

**O que é:** Verificação e reparo de vazamentos nas instalações internas do imóvel, após o hidrômetro.

**Quem faz:** O próprio cliente ou profissional particular.

**Quando fazer:** Sempre que possível fazer a revisão no encanamento interno da residência, ou quando apresentar aumento de consumo de água.