



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO  
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

**Carta de Serviços ao Usuário**  
**Serviço Municipal de Água e Esgoto**  
**Piracicaba – SP**

 [goo.gl/maps/1Vgb59zaaFgJV3en8](https://goo.gl/maps/1Vgb59zaaFgJV3en8)

[semaepiracicaba.sp.gov.br](http://semaepiracicaba.sp.gov.br)

## Sumário

Sumário .....	2
1. Apresentação – Histórico.....	4
2. Canais de Atendimento ao Usuário .....	5
2.1. Atendimento presencial .....	5
2.2. Atendimento telefônico .....	6
2.3. Agência WEB .....	6
2.4. Atendimento eletrônico: via Chat, Facebook, Whatsapp e formulários diretamente no site do SEMAE .....	6
2.5. Fale conosco .....	6
3. Canais de Reclamação .....	7
4. Deveres e Direitos dos usuários.....	7
4.1. Dos Deveres.....	7
4.2. Dos Direitos.....	10
5. Principais Serviços .....	12
5.1. Acerto cadastral .....	14
5.2. Aferição de hidrômetro.....	15
5.3. Alteração de economias e/ou categorias.....	16
5.4. Extravasamento de esgoto em ramal .....	16
5.5. Extravasamento de esgoto em ramal, causado pelo usuário.....	17
5.6. Extravasamento de esgoto interno .....	18
5.7. Extravasamento de esgoto em logradouro público (Vazamento).....	18
5.8. Cadastramento de fonte alternativa de água .....	19
5.9. Certidão de disponibilidade de rede de água e esgoto .....	20
5.10. Certidão de débitos .....	20
5.11. Conserto de cavalete.....	21
5.12. Cópia plotada.....	21
5.13. Cópia reprográfica .....	22
5.14. Suspensão do abastecimento de água, a pedido do usuário.....	23
5.15. Emissão de segunda via de fatura mensal .....	23
5.16. Entrega de fatura em endereço diverso.....	24
5.17. Falta de água local .....	24
5.18. Fornecimento de água tratada com caminhão .....	25
5.19. Instalação de hidrômetro novo em condomínios.....	25
5.20. Levantamento de débitos .....	26
5.21. Ligação de água .....	27
5.22. Ligação de esgoto .....	28
5.23. Limpeza de fossa séptica .....	30
5.24. Localização de vazamentos internos em condomínios, a pedido do usuário .....	31
5.25. Mudança de cavalete acima de 50 cm .....	31
5.26. Mudança de cavalete até 50 cm.....	32

5.27. Parcelamento .....	33
5.28. Descarte de efluentes líquidos .....	33
5.29. Religação a pedido.....	34
5.30. Religação decorrente de corte por inadimplência .....	34
5.31. Religação de urgência.....	35
5.32. Reparo de asfalto .....	36
5.33. Reparo de passeio/calçada .....	36
5.34. Revisão de consumo .....	37
3.35. Revisão de fatura .....	37
5.36. Serviços diversos de fiscalização .....	39
5.37. Suspensão ou rebaixamento do cavalete .....	39
5.38. Troca de ligação.....	40
5.39. Troca de registro do cavalete.....	40
5.40. Vazamento de água.....	41
5.41. Viabilidade para novos empreendimentos imobiliários .....	41
6. Irregularidades .....	42
6.1. Procedimento .....	43
7. O que não fazemos .....	44
7.1. Análise de qualidade da água .....	44
7.2. Desobstrução de galerias de águas pluviais (água de chuva).....	44
7.3. Extravasamento interno entre imóveis .....	45
7.4. Localização de vazamento interno (exceto para condomínios).....	45

## 1. Apresentação – Histórico

Não é de hoje que o abastecimento de água é uma questão que tem merecido a atenção dos órgãos públicos. Para se ter uma ideia local da evolução do tema e das proporções que ele pode ter na vida de milhares de pessoas, em 1824, a Câmara Municipal de Piracicaba já começava a incluir o assunto em suas pautas de reuniões.

Em maio de 1886, foi iniciada a construção de um reservatório de dois milhões de litros de água, no bairro dos Alemães, a cargo da Empresa Hidráulica de Piracicaba, de propriedade de Carlos Zanotta.

Em 1954 foi criado o Departamento de águas e Esgotos de São Paulo (DAE).

O SEMAE – Serviço Municipal de água e Esgoto foi criado em 30 de abril de 1969, através da Lei Municipal n. 1657, tendo sido regulamentado pelo decreto n.º 828, de 30 de maio do mesmo ano. Em agosto de 1969, Piracicaba já contava com inúmeros projetos de rede de esgoto e de fornecimento de água. Com isso a autarquia ganhava autonomia econômica, financeira e administrativa.

Nove anos depois (1978), o SEMAE construiu uma pequena represa, a ETE-Artemis, três reservatórios e uma casa de máquinas. Em outubro, a sede foi transferida para a Rua XV de Novembro, 2.200 - onde funciona até hoje.

Em 1982, com a inauguração da ETA-Capim Fino, novas perspectivas foram abertas para o município.

Em 1989, foi elaborado um Plano Diretor de água, que gerou as diretrizes e projetos básicos para o desenvolvimento do sistema de água.

Com o lançamento da primeira Estação de Tratamento de Esgotos Dois Córregos, em dezembro de 1992, iniciava-se um projeto piloto com capacidade para tratar esgotos de até mil habitantes. Um ano depois, o SEMAE deu os primeiros passos para aumentar o índice de tratamento de esgotos da cidade, iniciando a instalação de interceptores de esgoto às margens do Córrego das Ondas e na margem direita do ribeirão Piracicamirim.

Em junho de 1998 o SEMAE inaugura a ETE-Piracicamirim, dimensionada para tratar o esgoto doméstico de uma população de 90 mil pessoas. Uma obra que chama a

atenção a partir do seu baixo custo de construção e manutenção e pelos sistemas de tratamento de esgotos utilizados. A ETE é tão significativa que tem atraído a atenção de outros serviços de água e esgoto do país e de outros países, como Colômbia, Chile, Estados Unidos e México.

Em matéria de abastecimento, a cidade conta hoje com três Estações de Captação: duas no Rio Piracicaba e uma no Rio Corumbataí. Além disso, o sistema de abastecimento da cidade está informatizado. Hoje é possível saber qual a quantidade de cloro ou de água em cada reservatório on-line, de uma central instalada na sede da autarquia. É possível ainda, remanejar água de um reservatório para outro, desligar e ligar bombas para economizar energia ou para sanar problemas emergenciais.

Entre projetos, estudos e avaliações, o SEMAE procura estar presente no dia-a-dia de Piracicaba, buscando soluções alternativas capazes de melhorar a qualidade de vida do povo piracicabano, investindo em pesquisas e projetos que antecipem soluções para questões futuras.

Seu primeiro Presidente foi Paulo Geraldo Serra e o atual é Artur Costa Santos.

## 2. Canais de Atendimento ao Usuário

### 2.1. Atendimento presencial

#### **Sede**

R. Quinze de novembro, 2200 – Bairro Alto

Atendimento ao Público e Setor de Protocolo

Segunda à sexta-feira (exceto em feriados e pontos facultativos) – 08h às 16h

#### **Prefeitura Municipal de Piracicaba (Centro Cívico)**

Rua Capitão Antônio Corrêa Barbosa, 2233 – Chácara Nazareth – Piracicaba/SP –

Guichê 16, Térreo 2

Segunda à sexta-feira (exceto em feriados e pontos facultativos) – 8h30 as 13h00 e 14h00 as 16h30.

## 2.2. Atendimento telefônico

Poderão ser solicitados diversos serviços através dos números:

0800 772 9611 ou 115 (24 horas); e

(19) 3411-1195 (**segunda à sexta-feira das 08h às 16h**)

## 2.3. Agência WEB

Poderão ser solicitados diversos serviços, sendo necessário cadastro prévio para determinadas consultas, através do link:

<http://agenciaweb.semaepiracicaba.sp.gov.br>

## 2.4. Atendimento eletrônico: via Chat, Facebook, Whatsapp e formulários diretamente no site do SEMAE

O usuário deverá acessar pelos links diretamente na página do SEMAE ([www.semaepiracicaba.sp.gov.br](http://www.semaepiracicaba.sp.gov.br)), pelo telefone (19) 3403-9608 – Whatsapp ou pelo e-mail [atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br). O atendimento por Chat, Facebook e Whatsapp se dá de segunda à sexta-feira das 08h às 16h. E-mail e demais formulários podem ser preenchidos a qualquer momento e respondidos em até 48h, de segunda à sexta-feira das 08h às 16h.

## 2.5. Fale conosco

O usuário poderá acessar o link para acesso ao site ou encaminhar a solicitação através de e-mail:

Site: <http://www.semaepiracicaba.sp.gov.br/?p=ZmFsZV9jb25vc2Nv>

E-mail: [sac@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:sac@semaepiracicaba.sp.gov.br)

### 3. Canais de Reclamação

As reclamações poderão ser feitas pelos telefones de atendimento, Fale Conosco, através de requerimento junto ao Setor de Protocolo localizado na Sede do SEMAE, ou entrar em contato diretamente com a Ouvidoria da Agência Reguladora (ARES – PCJ), pelo telefone 0800 771 1445, ou pelo site [www.arespcj.com.br](http://www.arespcj.com.br).

### 4. Deveres e Direitos dos usuários

A Resolução ARES-PCJ n.º 510/2023, que aprova o Regulamento de Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e Atendimento aos Usuários do Município de Piracicaba, e dá outras providências.

#### 4.1. Dos Deveres

Art. 15. É de responsabilidade do USUÁRIO a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta, a partir da união do cavalete, no caso de abastecimento de água, e da caixa de inspeção, para a coleta do esgoto, respeitadas as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados as pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do USUÁRIO, ou de sua má utilização.

Art. 16. O USUÁRIO será responsável pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos disponibilizados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 17. Toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade, situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, deverá, obrigatoriamente, conectar-se à rede pública, de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei federal nº 11.445/2007, respeitadas as exigências técnicas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 1º. Na hipótese do caput deste artigo, é dever do USUÁRIO, no prazo máximo de 30 (trinta) dias do aviso encaminhado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS ou por qualquer órgão público competente, requerer o fornecimento dos serviços e providenciar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contado das adequações indicadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, as medidas necessárias em suas instalações prediais para o abastecimento de água e a coleta de esgotos dentro das especificações técnicas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 2º. Uma vez tomadas pelo USUÁRIO as medidas a que se referem o parágrafo anterior, é dever do prestador fornecer os serviços, salvo nas situações expressamente excepcionais deste Regulamento.

§ 3º. Deverá o PRESTADOR DE SERVIÇOS, caso não obedecidos os prazos do § 1º deste artigo, comunicar a omissão da pessoa física ou jurídica aos órgãos públicos responsáveis pela adoção das medidas coercitivas necessárias para a conexão à rede pública de água e esgoto, e pela responsabilização administrativa, civil e criminal.

§ 4º. Uma vez tomadas pelo USUÁRIO as medidas a que se referem este artigo, é dever do prestador fornecer os serviços com segurança, regularidade e qualidade, salvo nas situações expressamente excepcionadas neste Regulamento.

§ 5º. Vencidos os prazos regulamentares sem a conexão do USUÁRIO à rede de esgotamento sanitário, estará sujeito ao pagamento de tarifa em razão da

disponibilidade dos serviços, até que seja executada a ligação compulsória do esgotamento pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, às custas do USUÁRIO, observados os procedimentos consignados em norma de condições gerais da entidade reguladora.

Art. 18. São obrigações dos usuários, sem prejuízo daquelas já previstas neste Regulamento:

I. Fazer uso da água de acordo com o estabelecido no Termo De Solicitação De Serviços e neste Regulamento;

II. Pagar pontualmente pelos serviços recebidos, de acordo com o previsto neste Regulamento e consoante às tarifas e preços vigentes, sob pena de suspensão dos serviços e cobrança compulsória dos valores devidos, acrescidos de multas, juros de mora e atualização monetária;

III. Pagar por prejuízos resultantes de fraudes ou de vazamentos decorrentes de negligência ou má fé;

IV. Efetuar lançamento de esgotos na rede coletora pública, conforme as disposições

estabelecidas na legislação vigente e neste Regulamento;

V. Permitir a entrada de pessoas autorizadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS (devidamente identificadas), em horário comercial, para executar os serviços de coleta de água, instalação, inspeção ou suspensão dos serviços;

VI. Cumprir as condições, obrigações e preceitos estabelecidos neste Regulamento e pela AGÊNCIA REGULADORA;

VII. Dispor de condições técnicas compatíveis para o esgotamento normal do esgoto, de acordo com as instalações disponibilizadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;

VIII. Executar obras e instalações necessárias ao serviço de esgoto, de prédios ou parte deles, situados abaixo do nível do logradouro público, bem como daqueles que não puderem ser ligados à rede de esgoto disponibilizada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS; o esgotamento poderá ser feito diretamente para o coletor

do logradouro situado na frente do prédio, ou por meio de terrenos vizinhos para o coletor logradouro de cota mais baixa, desde que os proprietários o permitam formalmente;

IX. Comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS qualquer modificação no endereço da fatura;

X. Comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS qualquer modificação substancial nas instalações hidráulicas internas;

XI. Comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS qualquer alteração de cadastro, especialmente aquelas relacionadas à categoria ou ao número de economias, por meio de documento que comprove tal mudança;

XII. Obter e utilizar os serviços, observadas as normas deste Regulamento;

XIII. Pagar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS pelas novas ligações ou qualquer outro serviço por ele solicitado, de acordo com a tabela de preços estabelecida para cada um desses serviços, conforme Regulamentação vigente;

XIV. Consultar o PRESTADOR DE SERVIÇOS, previamente à implantação de novos empreendimentos imobiliários, acerca da disponibilidade de fornecimento dos serviços na região;

XV. Contribuir para a conservação das boas condições dos bens públicos por meio dos quais lhes serão prestados os serviços, tais como cavalete, hidrômetros, ligações de água, caixa de proteção e caixa de inspeção, responsabilizando-se por sua guarda e utilização adequada.

## 4.2. Dos Direitos

Art. 19. Constituem direitos dos usuários, sem prejuízo daqueles já previstos neste Regulamento:

I. Ter os serviços prestados de forma adequada, atendidas as suas necessidades básicas de saúde e de higiene;

II. Dispor, de forma ininterrupta, de abastecimento de água em condições hidráulicas adequadas, consoante os termos do presente Regulamento;

III. Ter à sua disposição fornecimento de água em condições técnicas de pressão e vazão necessárias para atender a respectiva economia, em consonância com os padrões exigidos por lei;

IV. Solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS esclarecimentos, informações e assessoramento sobre os serviços, objetivando a sua plena execução;

V. Ter acesso à Tarifa Social de acordo com o disposto na legislação vigente;

VI. Assinar o respectivo termo de solicitação de serviços, que deverá consignar as garantias em favor do USUÁRIO previstas na legislação vigente;

VII. Fazer reclamações administrativas junto ao PRESTADOR DE SERVIÇOS sempre que seus direitos contratuais tiverem sido lesados;

VIII. Fazer reclamações administrativas à AGÊNCIA REGULADORA, caso não seja atendido pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;

IX. Receber informações da AGÊNCIA REGULADORA e do PRESTADOR DE SERVIÇOS para a defesa de interesses individuais e/ou coletivos;

X. Levar ao conhecimento do TITULAR DOS SERVIÇOS, da AGÊNCIA REGULADORA e do PRESTADOR DE SERVIÇOS as irregularidades de que tenha conhecimento, referentes aos serviços prestados;

XI. Receber do PRESTADOR DE SERVIÇOS às informações necessárias para usufruir corretamente dos serviços;

XII. Obter e utilizar os serviços, observadas as normas deste Regulamento e demais normas legais vigentes;

XIII. Ser ressarcido pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS de eventuais prejuízos ou danos decorrentes da má prestação, após análise administrativa prévia, que deverá atender, no mínimo, o seguinte procedimento:

a) requerimento formal do USUÁRIO/titular do bem danificado;

b) apresentação de documentação comprobatória da titularidade do bem, ou autorização do titular para poder representá-lo (CPF, CNPJ, matrícula de imóvel, documento veicular etc.);

c) apresentação de documentação comprobatória dos danos sofridos (fotos, vídeos, testemunhas, 3 orçamentos etc.);

d) oitiva do requerente;

e) análise e manifestação técnica das partes envolvidas;

f) prazo de 60 (sessenta) dias para análise e conclusão do procedimento, sendo respeitados prazos iguais para as partes envolvidas.

## 5. Principais Serviços

Para realização do atendimento para pessoa física é necessária a apresentação dos documentos de identificação pessoal, contendo os números do RG e do CPF. Em casos de pessoas jurídicas, apresentar o contrato social e o CNPJ. Em ambos os casos deverá ser apresentado um documento de identificação do imóvel (documento de posse), bem como o número do hidrômetro e leitura.

Os documentos comprobatórios de posse do imóvel poderão ser:

**Proprietário:** Carnê do IPTU atualizado, Matrícula, Escritura de compra e venda, Contrato de compra e venda, Escritura ou Contrato de permuta.

**Usuário:** Contrato de locação vigente, Autorização de locação emitido pelas imobiliárias, onde deverá constar o endereço, os dados pessoais do locador e do locatário e a vigência, ou outro documento que comprove sua relação com o imóvel.

Os documentos acima deverão ser de titularidade do solicitante.

Toda a documentação deverá estar assinada, com firma reconhecida em cartório da parte ausente, podendo ser substituída por cópia do documento de identificação da parte ausente, desde que as assinaturas sejam iguais.

Para agilizar o atendimento, o usuário poderá informar o número do usuário, que consta em sua fatura mensal. Sempre que possível, ter em mãos a fatura.

 SEMAE Piracicaba/SP		<b>SEU NÚMERO DE USUÁRIO</b> 000146493 <del>X</del>	
MÊS REP	DOCUMENTO	IDENTIFICAÇÃO PARÂMETROS	
1/2016	0001/2017	ESTADO	
SE TORNEIA	CÓDIGO IPTU	<b>SEM DÍGITO VERIFICADOR</b>	
001 001 0000 0000 0000	01 12 0011 0000 000	1014649312	
<b>Nº HIDRÔMETRO: Y15S021706</b> LETRAS MAIÚSCULAS		CATEGORIA	ECONOMIAS
		Normal	1

Fig. 01 – Localização dos números de usuário e do hidrômetro na fatura.

A leitura atual do hidrômetro deverá ser apresentada no ato do atendimento, para solicitação de determinados serviços. Nos hidrômetros analógicos, são representados pelos 4 números pretos do mostrador (Fig. 02) ou a sequência numérica anterior ao ponto nos hidrômetros ultrassônicos (Fig. 03).



Fig. 02 – leitura do hidrômetro analógico



Fig. 03 – leitura do hidrômetro ultrassônico

O número de identificação do hidrômetro é formado por uma sequência de letras e números (Ex.: A99A999999), podendo ser encontrado no corpo do equipamento (Fig. 04 e 05), bem como na fatura (Fig. 01).



Fig. 04 – hidrômetro analógico



Fig. 05 – hidrômetro ultrassônico

## 5.1. Acerto cadastral

**O que é:** Alterar a titularidade do usuário ou proprietário ou modificação dos dados do endereço do imóvel no Sistema Comercial da Autarquia.

**Requisitos e documentos necessários:** Para a alteração da titularidade, o usuário deverá apresentar os documentos pessoais e também documento comprobatório de posse do imóvel.

Eventuais débitos de sua responsabilidade deverão ser quitados.

Para a alteração dos dados do endereço (Ex. Número do imóvel), o usuário deverá apresentar documento da Prefeitura Municipal com a informação.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Salvo casos específicos, a alteração é imediata, e constará na próxima fatura. No momento da alteração de titularidade, é firmado o Termo de Solicitação de Serviços e Adesão ao Contrato, estabelecendo o vínculo usuário – prestador. Não há custo. Quando solicitada pelo formulário próprio no site do SEMAE, a alteração será feita em até 72h, e o interessado receberá um e-mail confirmando.

**Prazo:** Imediato.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE

**Canal de atendimento:** Presencial, formulário no site, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br

## 5.2. 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.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais.

**Principais etapas do processamento do serviço:** A aferição será feita, após solicitação do usuário, por empresa especializada. O hidrômetro será removido e lacrado na presença do usuário, que poderá acompanhar a aferição, neste caso será necessário comunicar o atendente, para que informe o local e data da aferição. Será instalado outro hidrômetro no imóvel. Caso o hidrômetro seja aprovado, estando dentro das normas exigidas, o serviço será cobrado, conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 5 dias úteis para substituição do hidrômetro.

**Forma da prestação do serviço:** Águas do Mirante.

**Canal de atendimento:** Presencial, telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br

### 5.3. Alteração de economias e/ou categorias

**O que é:** Quando o usuário solicita a readequação da categoria a que se destina o imóvel (construção, residencial ou comercial), ou então a readequação do número de unidades usuárias (economias) atendidas pela mesma ligação.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais.

A alteração de categoria construção para residencial ou comercial, caracterizando o fim da obra, não poderá ser realizada antes da execução da ligação de esgoto no imóvel.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Quando solicitado, será realizada fiscalização a fim de verificar a destinação do imóvel e se a categoria pretendida é a adequada. Em caso afirmativo será feita a alteração no Sistema Comercial a partir da próxima fatura. O serviço será cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 5 dias.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat, e-mail [atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br) e Agência WEB.

### 5.4. Extravasamento de esgoto em ramal

**O que é:** Extravasamento de esgoto na tubulação que interliga a rede pública ao ponto de coleta do imóvel. Poderá ocorrer também quando houver entupimento do mesmo, causando transbordamento da caixa de inspeção, sendo que, na falta desta ou ainda, se estiver lacrada, poderá haver retorno interno.

**Requisitos e documentos necessários:** O interessado, com documentos pessoais e o endereço do local. A caixa de inspeção deve estar deslacrada.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação do usuário, a equipe responsável será encaminhada ao local para realizar a desobstrução com o caminhão de alta pressão, na caixa de inspeção do imóvel atingido ou no Poço de Visita (PV) nas imediações. Também poderá ser realizada a desobstrução física com a utilização de varetas. Se necessário, realizarão abertura de valas para execução do reparo. Não tem custo.

**Prazo:** 1 dia.

**Forma da prestação do serviço:** Águas do Mirante.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail [atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br)

## 5.5. Extravasamento de esgoto em ramal, causado pelo usuário

**O que é:** Extravasamento de esgoto na caixa de inspeção ou dentro do imóvel, pelo entupimento da caixa da inspeção ou da rede interna por motivo causado pelo usuário, podendo haver retorno interno.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais e o endereço do local. A caixa de inspeção deverá estar deslacrada.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação do usuário, a equipe responsável será encaminhada ao local para realizar a desobstrução por meio de varetas. O serviço é cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** 1 dia

**Forma da prestação do serviço:** Águas do Mirante (parceira privada).

**Canal de atendimento/reclamação:** Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat, e-mail [atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br) e Agência WEB.

## 5.6. Extravasamento de esgoto interno

**O que é:** Retorno interno de esgoto por problemas na rede pública coletora de esgoto.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais e o endereço do local. A caixa de inspeção deve estar deslacrada.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação do usuário, a equipe responsável será encaminhada ao local para realizar a desobstrução com o caminhão de alta pressão, na caixa de inspeção do imóvel atingido ou no Poço de Visita (PV) nas imediações. Também poderá ser realizada a desobstrução física com a utilização de varetas. Se necessário, realizarão a abertura de valas para execução do reparo. Nesses casos, será realizada a limpeza e desinfecção do imóvel. Não tem custo.

**Prazo:** Até 3 horas.

**Forma da prestação do serviço:** Águas do Mirante.

**Canal de atendimento/reclamação:** Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br

## 5.7. Extravasamento de esgoto em logradouro público (Vazamento)

**O que é:** Extravasamento ou entupimento na rede pública de esgotamento sanitário, podendo ocasionar o transbordamento da caixa de inspeção, sendo que, na falta desta ou ainda, se estiver lacrada, poderá haver retorno interno.

**Requisitos e documentos necessários:** Qualquer pessoa, com documentos pessoais, que possua o endereço do local atingido.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação 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 de algum 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. Não tem custo.

**Prazo:** 1 dia.

**Forma da prestação do serviço:** Águas do Mirante.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone, formulário no site, Whatsapp, Facebook, Chat, e-mail [atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br) e Agência WEB.

## 5.8. Cadastramento de fonte alternativa de água

**O que é:** Imóvel abastecido por fonte alternativa de água, servido com rede coletora de esgoto.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais, mediante preenchimento de formulário específico com os dados da fonte alternativa. Também poderá se dar por iniciativa do SEMAE, quando constatada a existência da fonte alternativa.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Fiscalização para verificar as condições, para posterior instalação, se não existir, e cadastro do hidrômetro na saída da fonte alternativa, para cobrança pelo afastamento de esgoto. Caso o usuário não possua a outorga o prestador comunicará a existência da exploração da fonte alternativa ao órgão competente (DAEE). Não tem custo, apenas se necessária a instalação do hidrômetro, conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Os prazos são informados ao usuário no atendimento a depender da situação.

**Forma da prestação do serviço:** Fiscalização pelo SEMAE e instalação de hidrômetro pela Águas do Mirante.

**Canal de atendimento:** Presencial

## 5.9. 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 coletora de esgoto em empreendimentos a serem implantados no município.

**Requisitos e documentos necessários:** O interessado, com documentos pessoais e de posse do imóvel.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação pelo usuário, e análise do setor responsável, a certidão será emitida, ficando à disposição do usuário para retirada no setor de protocolo. Não tem custo.

**Prazo:** Até 30 dias.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Requerimento no Setor de Protocolo.

## 5.10. Certidão de débitos

**O que é:** Documento que certifica a existência, ou não, de débitos relativos ao imóvel ou ao usuário, até a data da sua expedição.

**Requisitos e documentos necessários:** A certidão referente ao imóvel poderá ser solicitada presencialmente por qualquer pessoa que possua os dados de cadastro do imóvel, munida de documentos pessoais, bem como documento contendo o Distrito, Setor, Quadra e Lote da Prefeitura Municipal, (Ex.: carnê do IPTU), e, no caso de imóveis rurais, a matrícula atualizada.

A certidão referente ao usuário deverá ser solicitada pessoalmente pelo próprio interessado ou seu representante legal.

O interessado deverá ainda informar telefone para contato, bem como a finalidade da certidão. Salientamos que para a emissão de certidões de débitos com finalidade de inventário, o interessado deverá informar, também, o CPF do falecido.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação, e conferência dos dados pelos setores responsáveis, principalmente quando se trata de imóvel rural, a certidão será emitida, ficando à disposição do usuário para retirada no Setor de Atendimento. Não tem custo.

**Prazo:** Até 05 dias.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial ou pelo e-mail: [certidao.semae@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:certidao.semae@semaepiracicaba.sp.gov.br).

## 5.11. Conserto de cavalete

**O que é:** Cavalete é o conjunto de peças onde o hidrômetro está instalado. O conserto de cavalete é a substituição de peças danificadas que causem vazamento.

**Requisitos e documentos necessários:** o usuário, com documentos pessoais. O cavalete deve estar acessível ao prestador.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação, a equipe responsável realizará a manutenção.

**Prazo:** Até 5 dias úteis.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat, e-mail [atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br) e Agência WEB.

## 5.12. Cópia plotada

**O que é:** Fornecimento de cópia de plantas e/ou mapas, por solicitação do interessado.

**Requisitos e documentos necessários:** Interessado, com documentos pessoais.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação, o setor responsável providenciará a cópia, ficando à disposição do interessado, mediante pagamento, conforme resolução tarifária vigente. A cobrança será feita por m<sup>2</sup>.

**Prazo:** Até 30 dias.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Requerimento no Setor de Protocolo.

### 5.13. Cópia reprográfica

**O que é:** Fornecimento de cópia simples de documentos, normalmente de processos administrativos, autorizações de serviço, entre outros, por solicitação do usuário.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais. Deverá comprovar por meio de documentos o vínculo com o objeto do documento que deseja, justificando a sua necessidade.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação e deferimento, o setor responsável disponibilizará a cópia ao interessado solicitante, mediante pagamento do valor estipulado na resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 30 dias.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Requerimento no Setor de Protocolo.

## 5.14. Suspensão do abastecimento de água, a pedido do usuário

**O que é:** Suspensão temporária do fornecimento de água, a pedido do usuário. Meio pelo qual o usuário que poderá encerrar o contrato de fornecimento de água com o prestador.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais e leitura atual do hidrômetro para cálculo do consumo final. O cavalete deverá estar acessível.

**Principais etapas do processamento do serviço:** No momento da solicitação, através do fornecimento da leitura será calculado o consumo final, bem como os demais débitos de responsabilidade do usuário, com posterior emissão de um boleto. Após o pagamento, automaticamente, será gerada autorização de serviço, a fim de efetuar o desligamento. Serviço cobrado conforme resolução tarifária vigente, mais a diferença do consumo final.

**Prazo:** Até 5 dias.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail [atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br).

## 5.15. Emissão de segunda via de fatura mensal

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

**Requisitos e documentos necessários:** qualquer pessoa, fornecendo o endereço. O serviço é cobrado conforme resolução tarifária vigente, se solicitado presencialmente. Para emissão pela Agência WEB não há custo.

**Principais etapas do processamento do serviço:** O usuário solicita pelos canais de atendimento, ou emite diretamente da Agência WEB.

**Prazo:** Imediato.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial, formulário no site, Whatsapp, Facebook, Chat, e-mail [atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br), Agência WEB.

## 5.16. Entrega de fatura em endereço diverso

**O que é:** Quando o usuário solicita que a fatura seja entregue em endereço diverso do cadastro da ligação.

**Requisitos e documentos necessários:** Usuário, com documentos pessoais e endereço completo do local de entrega.

**Principais etapas do processamento do serviço:** A alteração é realizada no momento da solicitação. O serviço será cobrado por fatura entregue em local diferente, conforme resolução tarifária vigente.

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

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail [atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br).

## 5.17. Falta de água local

**O que é:** Imóvel sem abastecimento de água por diversos motivos. A situação do abastecimento pode ser consultada no site do SEMAE, pelo link <https://www.semaepiracicaba.sp.gov.br/?p=YWJhc3RIY2ltZW50bw>.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais. O usuário já deve ter verificado se o registro do cavalete não está fechado.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação do usuário, a equipe responsável verificará a causa, tomando as providências cabíveis, a fim de restabelecer o abastecimento de água. Não há custo.

**Prazo:** 1 dia.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone, formulário no site, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail [atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br) e Agência WEB.

## 5.18. Fornecimento de água tratada com caminhão

**O que é:** Fornecimento de água potável, através de caminhão particular contratado pelo usuário.

**Requisitos e documentos necessários:** proprietário do caminhão, com apresentação de dados cadastrais para emissão de boleto.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação do interessado, serão emitidos os boletos. Com a apresentação dos comprovantes de pagamento as guias poderão ser retiradas, devendo ser apresentadas no momento do carregamento do caminhão. A cobrança conforme resolução tarifária vigente, de acordo com a capacidade do caminhão.

**Prazo:** Emissão imediata do boleto. Após a comprovação do pagamento, as guias serão emitidas em até 5 dias.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial ou pelo e-mail [atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br)

## 5.19. Instalação de hidrômetro novo em condomínios

**O que é:** Instalação dos hidrômetros das microunidades que compõem o condomínio, para início da medição individualizada do consumo de água, nos termos da Lei Complementar 244/2009.

**Requisitos e documentos necessários:** As instalações individuais deverão ser aprovadas pela fiscalização SEMAE em conjunto com a Águas do Mirante. Também deverão ser fornecidos os aceites de todos os usuários/proprietários para cadastro das unidades individuais, não sendo possível fazer a individualização apenas de parte do condomínio. A ligação principal definitiva deve estar executada ou em execução. Modelos para instalação em condomínios estão disponíveis no site do SEMAE, no link: [https://www.semaepiracicaba.sp.gov.br/arquivos/instalacao\\_hidrometro\\_condominio.pdf](https://www.semaepiracicaba.sp.gov.br/arquivos/instalacao_hidrometro_condominio.pdf).

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação, será realizada fiscalização pelo SEMAE em conjunto com a Águas do Mirante, que observarão a adequação técnica, bem como a disponibilidade de acesso para leitura e manutenção dos cavaletes individuais. Então os hidrômetros serão instalados e lacrados, sendo, posteriormente, cadastrados de acordo com os termos de solicitação de serviço e adesão ao contrato, de todos os usuários/proprietários fornecidos pelo empreendedor. Serão cobrados o hidrômetro e a instalação, conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 5 dias úteis para a instalação dos hidrômetros.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE e Águas do Mirante

**Canal de atendimento:** Requerimento contendo o número do processo de viabilidade, no Setor de Protocolo.

## 5.20. Levantamento de débitos

**O que é:** Emissão de relatório contendo os débitos do imóvel ou do usuário.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais.

**Principais etapas do processamento do serviço:** O levantamento é feito no ato do atendimento. Não tem custo.

**Prazo:** Imediato.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail [atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br).

## 5.21. Ligação de água

**O que é:** Interligação do imóvel à rede pública de abastecimento de água, com a instalação do cavalete e hidrômetro.

**Requisitos e documentos necessários:** o usuário, com os documentos pessoais e documentos comprobatórios de posse do imóvel. A área deve estar regularizada junto ao município. No caso de imóveis em área rural, é necessário juntar cópia da matrícula atualizada. O abrigo protetor, onde será instalado o hidrômetro deverá estar pronto, conforme padrão do SEMAE (Fig. 06). Modelos para instalação em condomínios estão disponíveis no site do SEMAE, no link: [https://www.semaepiracicaba.sp.gov.br/arquivos/instalacao\\_hidrometro\\_condominio.pdf](https://www.semaepiracicaba.sp.gov.br/arquivos/instalacao_hidrometro_condominio.pdf). Não é possível fazer apenas a ligação de água, desvinculada da ligação de esgoto, desde que exista rede coletora à disposição.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação, será realizada fiscalização para verificar se o abrigo protetor está de acordo com o padrão do SEMAE. Em caso negativo, a ordem será cancelada e o usuário, orientado a adequar as instalações abrigo e solicitar novamente a ligação. Nesse caso pode haver a cobrança de uma visita improdutiva, conforme resolução tarifária vigente. Caso o abrigo esteja de acordo, e a ligação de esgoto tenha sido também liberada, a ordem é enviada ao setor responsável para a execução da ligação. Caso seja necessário quebrar a calçada, a reposição é por conta do usuário. Caso seja necessário quebrar o asfalto, a reposição é feita pelo prestador e a cobrança lançada na fatura, conforme resolução tarifária vigente. O serviço é cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 5 dias para a verificação do fiscal, e até 10 dias para a execução da ligação.

### Forma da prestação do serviço: SEMAE

**Canal de atendimento:** Presencial, formulário no site, e-mail: atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e pela agência WEB, para área urbana, e presencial, via requerimento no Setor de Protocolo para área rural.

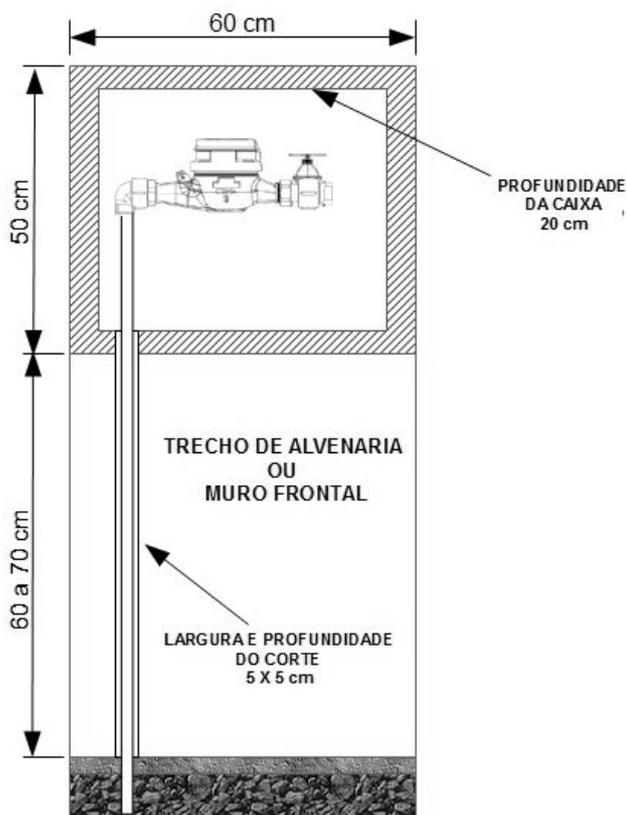


Fig 06. Modelo do abrigo protetor para ligação de água.

## 5.22. Ligação de esgoto

**O que é:** É o meio de utilização da rede pública de esgotamento sanitário, que se concretiza com a interligação da caixa de inspeção do usuário ao ramal de espera ou à rede pública.

**Requisitos e documentos necessários:** o usuário com documentos pessoais. A ligação de água já deve existir, ou deve ser solicitada em conjunto. A caixa de inspeção deve estar pronta nos padrões do SEMAE, conforme croqui fig 07 e 08.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação pelo usuário, o fiscal vai ao local verificar se a caixa de inspeção está de acordo com o padrão do SEMAE. Em caso negativo, a ordem é cancelada e o usuário é orientado a fazer a caixa e solicitar novamente a ligação. Nesse caso pode haver a cobrança de uma visita improdutiva, conforme resolução tarifária vigente. Caso a caixa esteja de acordo, a ordem é enviada ao setor responsável para a execução da ligação. Caso seja necessário quebrar a calçada, a reposição é por conta do usuário. Caso seja necessário quebrar o asfalto, a reposição é feita pelo prestador e a cobrança lançada na fatura, conforme resolução tarifária vigente. O serviço é cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** 3 dias para a vistoria pelo fiscal, e 5 dias para a execução da ligação, em área urbana.

**Forma da prestação do serviço:** Águas do Mirante

**Canal de atendimento:** Presencial, formulário no site, e-mail: atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e pela agência WEB, para área urbana, e presencial, via requerimento no Setor de Protocolo para área rural.

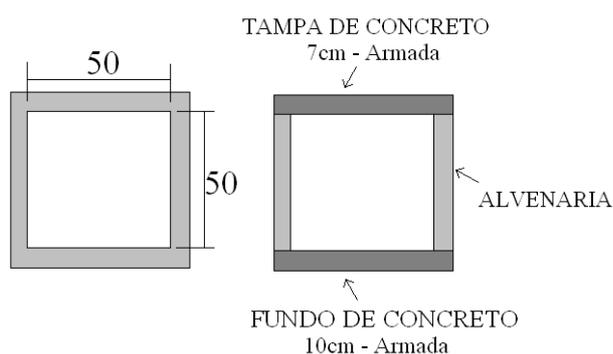


Fig 07. Modelo da caixa de inspeção para a ligação de esgoto.

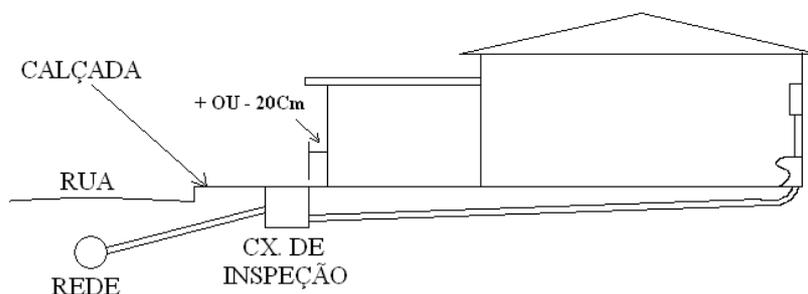


Fig 08. Modelo da localização adequada da caixa de inspeção para sua construção.

## 5.23. Limpeza de fossa séptica

**O que é:** Limpeza das fossas sépticas existentes em locais sem rede de esgotamento sanitário disponível, realizada através de caminhões “limpa fossa”, com a sucção do esgoto.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais, com ligação de água ativa. A cobrança será pelo volume de esgoto coletado e deslocamento do caminhão, conforme resolução tarifária vigente.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação, o caminhão será deslocado para execução do serviço, com a retirada do material e descarte na estação de tratamento de esgoto.

**Prazo:** 2 dias.

**Forma da prestação do serviço:** Águas do Mirante.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail [atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br).

## 5.24. Localização de vazamentos internos em condomínios, a pedido do usuário

**O que é:** Localização de vazamento nas redes internas de água dos condomínios.

**Requisitos e documentos necessários:** Síndico ou Administrador do Condomínio.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação, a equipe responsável fará a verificação do encanamento interno do condomínio. A cobrança será realizada conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** 10 dias.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail [atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br](mailto:atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br).

## 5.25. Mudança de cavalete acima de 50 cm

**O que é:** Mudança do local de instalação do padrão de ligação de água acima de 50 cm. Será feito um novo abrigo protetor.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais. O novo abrigo protetor deverá estar pronto e de acordo com o padrão da Autarquia.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação, será realizada fiscalização para verificar se o abrigo protetor está de acordo com o padrão do SEMAE.

Estando em desacordo, a ordem será cancelada e o usuário orientado quanto as adequações a serem realizadas, para, posteriormente, solicitar novamente o serviço. Poderá haver a cobrança por visita improdutiva, conforme resolução tarifária vigente.

Após aprovação, o setor responsável executará a ligação. Havendo a necessidade de reposição do passeio, a mesma se dará às expensas do usuário, no caso de reposição do asfalto, será realizada pelo SEMAE com a cobrança na fatura. O serviço será cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 5 dias para aprovação do padrão de ligação e até 10 dias para execução do serviço.

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

**Canal de atendimento:** Presencial e pela agência WEB, mediante cadastro prévio.

## 5.26. Mudança de cavalete até 50 cm

**O que é:** Mudança do local de instalação do padrão de ligação de água em até 50 cm. Não será necessário a execução de um novo abrigo protetor.

**Requisitos e documentos necessários:** o usuário, com documentos pessoais.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação, será realizada fiscalização para verificar se o abrigo protetor está de acordo com o padrão do SEMAE.

Estando em desacordo, a ordem será cancelada e o usuário orientado quanto as adequações a serem realizadas, para, posteriormente, solicitar novamente o serviço. Poderá haver a cobrança por visita improdutiva, conforme resolução tarifária vigente.

Após aprovação, o setor responsável executará a ligação. Havendo a necessidade de reposição do passeio, a mesma se dará às expensas do usuário, no caso de reposição do asfalto, será realizada pelo SEMAE com a cobrança na fatura. O serviço será cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** 10 dias.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone, chat e Agência WEB.

## 5.27. Parcelamento

**O que é:** Parcelamento de débitos, nos termos da Lei Complementar 216/2008 e suas alterações.

**Requisitos e documentos necessários:** O interessado, com documentos pessoais.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Os débitos poderão ser parcelados em até 48 vezes, sendo que as parcelas não poderão ser inferiores a R\$ 50,00 (cinquenta reais), para pessoas físicas e R\$ 200,00 (duzentos reais), para pessoas jurídicas.

**Prazo:** Imediato.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial.

## 5.28. Descarte de efluentes líquidos

**O que é:** Descarte de efluentes líquidos provenientes de empresas, mediante contrato especial firmado com a Águas do Mirante e anuência do SEMAE.

**Requisitos e documentos necessários:** Empresas cadastradas e autorizadas a efetuar o descarte.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Solicitação da empresa para cadastro, análise e emissão do contrato especial. Após autorização, cadastro do caminhão e pagamento, serão emitidas as guias que deverão ser apresentadas na estação de tratamento de esgoto no momento do descarte. Serviço cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Emissão imediata dos boletos. Até 5 dias para a emissão das guias.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE e Águas do Mirante.

**Canal de atendimento:** Requerimento no Setor de Protocolo.

## 5.29. Religação a pedido

**O que é:** Restabelecimento do fornecimento de água, quando desligada a pedido do usuário.

**Requisitos e documentos necessários:** Usuário, com documentos pessoais, leitura atual e número do hidrômetro. No caso de novo usuário, apresentar também o documento de posse do imóvel. O cavalete deverá ter acesso para a execução do serviço.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação, a equipe responsável tomará as providências para restabelecer o fornecimento de água. Serviço cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 24 horas.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone e Chat. No caso de novo usuário, deverá comparecer ao Setor de Atendimento para firmar o Termo de Solicitação de Serviços e Adesão ao Contrato.

## 5.30. Religação decorrente de corte por inadimplência

**O que é:** Restabelecimento do fornecimento de água, quando desligada por inadimplência.

**Requisitos e documentos necessários:** Usuário, com documentos pessoais, leitura atual e número do hidrômetro. No caso de novo usuário, apresentar

também o documento de posse do imóvel. Negociação dos débitos. O cavalete deverá ter acesso para a execução do serviço.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após negociação dos débitos a equipe responsável tomará as providências para restabelecer o fornecimento de água. Serviço cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 24 horas.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone e Chat. No caso de novo usuário, deverá comparecer ao Setor de Atendimento para firmar o Termo de Solicitação de Serviços e Adesão ao Contrato.

### 5.31. Religação de urgência

**O que é:** Quando o usuário solicita o restabelecimento do fornecimento de água em prazo inferior ao convencional.

**Requisitos e documentos necessários:** Usuário, com documentos pessoais, leitura atual e número do hidrômetro. No caso de novo usuário, apresentar também o documento de posse do imóvel. Negociação dos débitos. O cavalete deverá ter acesso para a execução do serviço.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após negociação dos débitos, se o caso, a equipe responsável tomará as providências para restabelecer o fornecimento de água. Serviço cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 6 horas.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone e Chat. No caso de novo usuário, deverá comparecer ao Setor de Atendimento para firmar o Termo de Solicitação de Serviços e Adesão ao Contrato.

### 5.32. Reparo de asfalto

**O que é:** Reposição da camada asfáltica danificada, decorrentes de serviços executados pelo prestador.

**Requisitos e documentos necessários:** Usuário, com documentos pessoais.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação e constatação do serviço que causou o dano, a equipe responsável tomará as providências para o reparo. Quando o dano for em decorrência de ligação de água/esgoto, mudança de cavalete e/ou troca de ligação, o serviço será cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 2 dias, para serviços relacionados ao sistema de esgotamento sanitário.

**Forma da prestação do serviço:** Águas do Mirante, quando decorrente de serviços relacionados ao sistema de esgotamento sanitário. Empresa contratada pelo SEMAE, quando decorrente de serviços relacionados ao sistema de abastecimento de água.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone e Chat.

### 5.33. Reparo de passeio/calçada

**O que é:** Reposição do passeio danificado decorrente de serviços executados pelo prestador.

**Requisitos e documentos necessários:** Usuário, com documentos pessoais.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação e constatação do serviço que causou o dano, a equipe responsável tomará as providências para o reparo. Quando o dano for em decorrência de ligação de água/esgoto, mudança

de cavalete e/ou troca de ligação, o serviço será cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 10 dias, para serviços relacionados ao sistema de esgotamento sanitário.

**Forma da prestação do serviço:** Águas do Mirante, quando decorrente de serviços relacionados ao sistema de esgotamento sanitário. Empresa contratada pelo SEMAE, quando decorrente de serviços relacionados ao sistema de abastecimento de água.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone e Chat.

### 5.34. Revisão de consumo

**O que é:** Faturamento fora da faixa de consumo médio da unidade usuária, decorrente de erro ou acúmulo de leitura, vazamento ou consumo excessivo.

**Requisitos e documentos necessários:** Usuário, com documentos pessoais.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação do usuário ou crítica emitida pelo Sistema Comercial, será realizada fiscalização a fim de identificar a causa, e se necessário, será revisto o consumo. Não há custo.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone, Chat e Requerimento no Setor de Protocolo.

### 3.35. Revisão de fatura

**O que é:** A fatura poderá ser revista quando ocorrer uma das situações a seguir:

a) Erro de leitura: leitura registrada na fatura diferente da que consta no hidrômetro instalado no imóvel.

b) Hidrômetro reprovado “a maior”: equipamento reprovado na aferição, conforme laudo emitido por empresa autorizada, por medir o consumo acima dos limites previstos no regulamento de serviços.

c) Vazamento invisível: Após solicitação do usuário, for constatado o reparo de vazamento não visível, nos termos da Lei Municipal nº 3.046/1989 e suas alterações.

O SEMAE realizará vistoria para constatar se o conserto foi executado, para tanto, o usuário deverá dar acesso ao local. A cobrança será realizada conforme resolução tarifária vigente.

d) Vazamento no cavalete: Constatação de vazamento após o hidrômetro que influencie o consumo registrado.

e) Período de leitura: Leitura realizada em um período menor que 27 (vinte e sete) ou maior que 33 (trinta e três) dias, nos termos do regulamento de serviços.

f) Acúmulo de consumo por impedimento de leitura: acúmulo de consumo decorrente de faturas anteriores emitidas pela média, em unidades em que o prestador de serviços não tem acesso ao hidrômetro.

g) Cobrança indevida de serviços: Lançamento de serviço não executado, não solicitado ou não disponível ao usuário.

h) Erro / alteração de cadastro: Alteração no cadastro da unidade que influencie no valor da fatura (Ex.: economias, categorias, hidrômetro cadastrado em outra unidade).

**Requisitos e documentos necessários:** Usuário, com documentos pessoais em até 60 dias da emissão da fatura.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Antes do pagamento: Presencial e Telefone. Após o pagamento: Requerimento no Setor de Protocolo.

### 5.36. Serviços diversos de fiscalização

**O que é:** Quando o usuário solicita orientação técnica referente às instalações de água.

**Requisitos e documentos necessários:** Interessado, com documentos pessoais.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação, o fiscal se dirige ao local para orientação ao interessado. Não há custo.

**Prazo:** Até 5 dias.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento/reclamação:** Presencial, Telefone e Chat.

### 5.37. Suspensão ou rebaixamento do cavalete

**O que é:** Alteração na altura do cavalete para atender o padrão do SEMAE. (Ex.: mudança de piso próximo ao abrigo protetor, ocasionando a alteração da altura do cavalete)

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais. O cavalete deverá estar acessível para a execução do serviço.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação, a equipe responsável executará as alterações solicitadas.

**Prazo:** até 10 dias.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone e Chat, Agência WEB.

### 5.38. Troca de ligação

**O que é:** Substituição dos equipamentos e tubulações, desde a rede pública de abastecimento de água até o hidrômetro, em casos de ligações danificadas que estejam causando falta de água.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais. Abrigo protetor no padrão do SEMAE (Fig. 06) com acesso para o prestador.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação, será realizada fiscalização para verificar se o abrigo protetor está de acordo com o padrão do SEMAE.

Estando em desacordo, a ordem será cancelada e o usuário orientado quanto as adequações a serem realizadas, para, posteriormente, solicitar novamente o serviço. Poderá haver a cobrança por visita improdutiva, conforme resolução tarifária vigente.

Após aprovação, o setor responsável executará a ligação. Havendo a necessidade de reposição do passeio, a mesma se dará às expensas do usuário, no caso de reposição do asfalto, será realizada pelo SEMAE com a cobrança na fatura. O serviço será cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 5 dias para aprovação do padrão de ligação e até 10 dias para execução do serviço, em área urbana.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial

### 5.39. Troca de registro do cavalete

**O que é:** Substituição do registro do cavalete danificado.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais. O cavalete deverá estar acessível à equipe do prestador de serviço.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação, a equipe responsável efetuará a troca.

**Prazo:** Até 5 dias.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone, Chat e Agência WEB.

## 5.40. Vazamento de água

**O que é:** Vazamento de água em logradouro público ou no passeio, aparente ou não.

**Requisitos e documentos necessários:** O interessado, com o endereço do local.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação, sendo vazamento aparente, a equipe responsável executará o reparo da rede pública. Caso contrário, será necessária a localização do vazamento para posterior reparo.

Poderão ser executadas manobras de rede que viabilizem o conserto, podendo causar falta de água nesse período. Não há custo.

**Prazo:** Até 5 dias.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento/reclamação:** Presencial, Telefone, Chat e Agência WEB.

## 5.41. Viabilidade para novos empreendimentos imobiliários

**O que é:** Procedimento para a implantação de sistemas de água e esgoto em empreendimentos imobiliários (condomínios verticais e horizontais, e loteamentos).

**Requisitos e documentos necessários:** Deverão ser observados os requisitos da Lei Complementar n.º 207/2007 e suas alterações, bem como do Decreto n.º 17.707/2018.

**Prazo:** Legal.

**Forma da prestação do serviço:** Prefeitura Municipal de Piracicaba

**Canal de atendimento:** Requerimento junto a Prefeitura Municipal de Piracicaba.

## 6. Irregularidades

As irregularidades estão previstas na Resolução ARES-PCJ n.º 510/2023, que aprova o Regulamento de Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e Atendimento aos Usuários do Município de Piracicaba, e dá outras providências, conforme segue:

Art. 142. Constitui ato irregular a ação ou omissão do USUÁRIO relativa a qualquer dos seguintes atos:

I. Intervenção indevida nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos;

II. Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;

III. Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;

IV. Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;

V. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete ou ramal;

VI. Interligação de instalações prediais de água entre imóveis distintos;

VII. Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;

VIII. Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;

IX. Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;

X. Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;

XI. Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel);

XII. Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais.

Art. 143. Serão consideradas INFRAÇÕES os procedimentos irregulares de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO, conforme segue:

I. INFRAÇÕES LEVES: as irregularidades descritas nos incisos VI, VII, VIII, IX, X e XI, do artigo 142 este Regulamento;

II. INFRAÇÕES GRAVES: as irregularidades descritas nos incisos I, II, III, IV, V e XII, do artigo 142 deste Regulamento.

## 6.1. Procedimento

O procedimento adotado, após a identificação da irregularidade pelo prestador, disposto no artigo 140 e seguintes, compreenderá:

a) Lavratura do Termo de Ocorrência;

b) Ciência do usuário quanto a irregularidade encontrada no imóvel com a entrega do Termo de Ocorrência;

c) Prazo de 10 dias, a contar do recebimento do termo, para apresentação de Defesa Prévia junto ao Setor de Protocolo do SEMAE, localizado na Rua XV de Novembro, 2200, Bairro Alto, CEP 13.417-100, Piracicaba/SP, das 8h às 16h ou encaminhamento ao mesmo endereço pela via postal (Correios);

d) Deliberação da Comissão de Combate às Irregularidades;

e) Entrega da deliberação ao usuário;

f) Prazo de 10 dias, a contar do recebimento da deliberação, para apresentação de Recurso Administrativo junto ao Setor de Protocolo do SEMAE, localizado na Rua XV de Novembro, 2200, Bairro Alto, CEP 13.417-100, Piracicaba/SP, das 8h às 16h ou encaminhamento ao mesmo endereço pela via postal (Correios), o qual será remetido à Agência Reguladora ARES-PCJ;

g) Entrega da Nota Técnica ao usuário;

h) Aplicação da penalidade, se o caso.

## 7. O que não fazemos

### 7.1. 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.

### 7.2. Desobstrução de galerias de águas pluviais (água de chuva)

**O que é:** A galeria pluvial coleta, exclusivamente, a água de chuva, podendo ocorrer a obstrução da mesma devido ao acúmulo de resíduos.

**Quem faz:** Prefeitura (156).

**Quando fazer:** Periodicamente ou em casos de obstrução.

### 7.3. 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. Em casos de saúde pública, a Vigilância Sanitária poderá ser acionada.

**Quando fazer:** Quando houver necessidade.

### 7.4. Localização de vazamento interno (exceto para condomínios)

**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:** Periodicamente deverá ser verificado o estado de conservação das instalações internas ou quando apresentar aumento no consumo de água.

#### 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.

#### Hidrômetro

Confira o seu hidrômetro. Este teste deve ser realizado à noite. Faça o teste de vazamento utilizando 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 cheio;
- À noite, quando a água não for mais utilizada 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 do cavalete. Abra uma torneira alimentada diretamente pela rede e espere a água parar de sair. Coloque imediatamente um copo cheio de água na boca dessa 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 bóia 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: Nos vasos sanitários com a saída da descarga para trás (direção da parede), o teste deve ser feito esgotando-se a água. E se voltar a acumular água, há vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

Fonte das imagens:

Fig 01 - [http://www.semaepiracicaba.sp.gov.br/img/exemplo\\_cod\\_ligacao.jpg](http://www.semaepiracicaba.sp.gov.br/img/exemplo_cod_ligacao.jpg)

Fig 02 – <https://www.acquatecnologia.com.br/loja/news/2/Entenda-o-funcionamento-do-seu-hidrometro.html>

Fig 03 e 05 – <https://omunicipio.com.br/samae-estuda-modernizar-sistema-de-hidrometros-em-brusque/>

Fig 04 – <http://www.saaec.com.br/consumidor/hidrometro/>

Fig. 06, 07 e 08 – <http://www.semaepiracicaba.sp.gov.br>