



SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO - PREFEITURA MUNICIPAL DE JUMIRIM

Carta de Serviços ao Usuário

Serviço de Água e Esgoto SAE

Jumirim - SP

Novembro de 2019



I. Canais de atendimento ao usuário

Atendimento Presencial

Endereço: Rua Manoel Novaes, 829 Centro Jumirim-SP

Atendimento ao público e setor de protocolo

Segunda a sexta – feira (exceto em feriados e pontos facultativos) – 08h as 12h e 13h as 17h.

Atendimento Telefônico e eletrônico

(15)3199-9800 – 08h as 12h e 13h as 17h.

(15)98133-1354 – atendimento 24h

E-mail: agua@jumirim.sp.gov.br

II. Canais de ouvidoria

As reclamações poderão ser feitas no atendimento telefônico e eletrônico ou através de requerimento que deverá ser protocolado no balcão de atendimento da Prefeitura Municipal de Jumirim, endereçada ao SAE 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.



SERVIÇOS

Os usuários poderão informar e/ou requerer os seguintes serviços no SAE:

- Segunda via da fatura;
- Cadastro de e-mail para envio da fatura todos os meses;
- Histórico de consumo;
- Acompanhar as solicitações registradas;
- Certidão Negativa de Débito;
- Laudo de Qualidade da Água do Município;
- Vazamento de água no cavalete ou na rua;
- Vazamento de esgoto na rua;
- Vazamento de Hidrante;
- Situação do abastecimento;
- Informar falta de água no imóvel;
- Dados do sistema tarifário;
- Instalação completa (Água e Esgoto);
- Mudança de Cavalete;
- Troca de registro;
- Troca de Hidrômetro;
- Reposição de peças;
- Aferição de Hidrômetro;
- Parcelamento de conta;
- Alteração de titularidade de conta;
- Cancelamento de ligação de água e esgoto (corte a pedido);
- Revisão de consumo;
- Religação de água;
- Tarifa Social.



1) Onde pedir?

- ❖ Balcão de Atendimento do SAE, na Prefeitura Municipal de Jumarim.

2) Quem pode solicitar?

- ❖ O proprietário ou pessoa com procuração formal (Formulário fornecido do SAE).

3) Pré-requisitos para abertura do protocolo:

- ✓ Existência de rede de água no logradouro, em frente ao local da ligação; (Solicitar certidão de condição de água e esgoto)
- ✓ Não constar débitos pendentes em nome do solicitante; (Solicitar Certidão negativa de débitos no SAE)
- ✓ Possuir Certidão de localização do imóvel, constando identificação territorial do local conforme Lei de Zoneamento, obtida na Secretaria Municipal de Obras;
- ✓ O imóvel deve estar em conformidade com a Lei Complementar Municipal nº 60/2010 (Projeto de edificação aprovado);
- ✓ O terreno deve ser delimitado, cercado por muro, arames ou outros materiais, o tornando independente dos imóveis vizinhos e da via pública;
- ✓ O imóvel deve possuir reservatório com capacidade para atender 24 horas de consumo (Caixa d'água);
- ✓ Acesso livre ao local de instalação da ligação para o leiturista e para manutenção;
- ✓ Conforme art.45 da Lei 11.445/2007, a ligação de esgoto é obrigatória para os logradouros onde o sistema de esgotamento sanitário já se encontra em operação, assim, a solicitação da ligação de esgoto (instalação do ponto de coleta) será registrada automaticamente junto ao pedido de ligação de água, premissa para a execução do serviço. Onde não houver rede coletora de esgotamento sanitário, será necessário possuir um sistema individualizado de esgotamento (Figura 1), composto por conjunto de fossa séptica, filtro e sumidouro ou outro sistema regulamentado por normas técnicas brasileiras (ABNT).
- ✓ O **Padrão de Ligação de Água** (Figura2) deve ser construído pelo usuário sem impedimento de acesso, no limite do terreno, voltado para o logradouro público; (Verificar as especificações no SAE) (Figura 3).



- ✓ Se houver Fonte Alternativa de Abastecimento de água, esta deve estar cadastrada no SAE; a água potável fornecida pelo SAE não pode ser intercomunicada, em hipótese alguma, com as águas provenientes de fontes alternativas de abastecimento de água, conforme determina a Legislação Sanitária Estadual (Art. 12, Inc III, do Decreto nº. 12.342/78); e Lei das Diretrizes Nacionais de Saneamento Básico nº 11.4445 de 05/01/2007 – artigo 45§2.
- ✓ Portar todos os documentos solicitados no momento da solicitação;

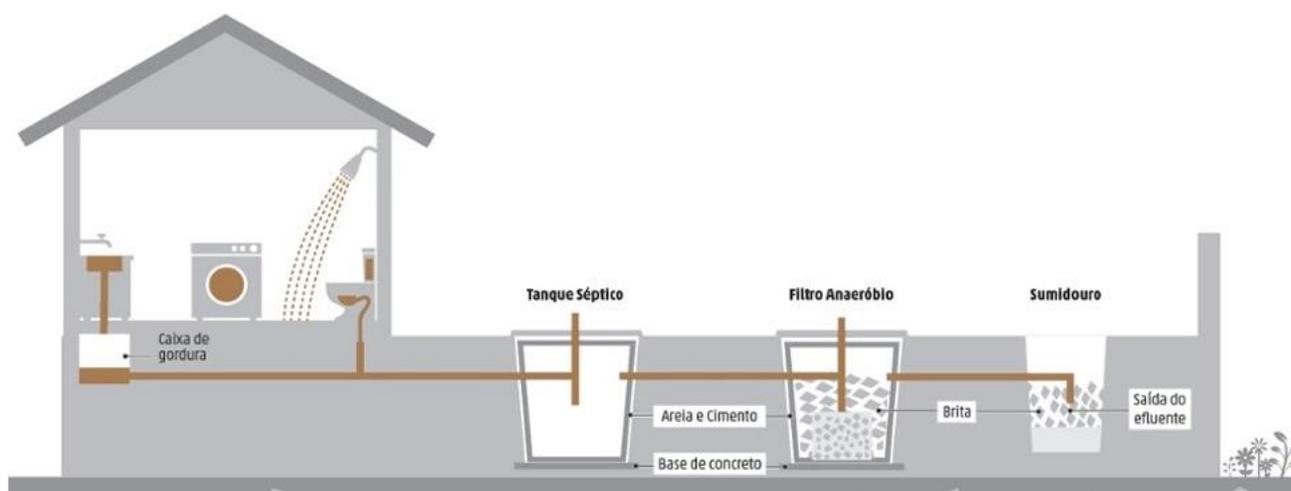


Figura 1: Exemplo de instalação de sistema individualizado de esgotamento sanitário (Fossa séptica, filtro e sumidouro).



SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO - PREFEITURA MUNICIPAL DE JUMIRIM

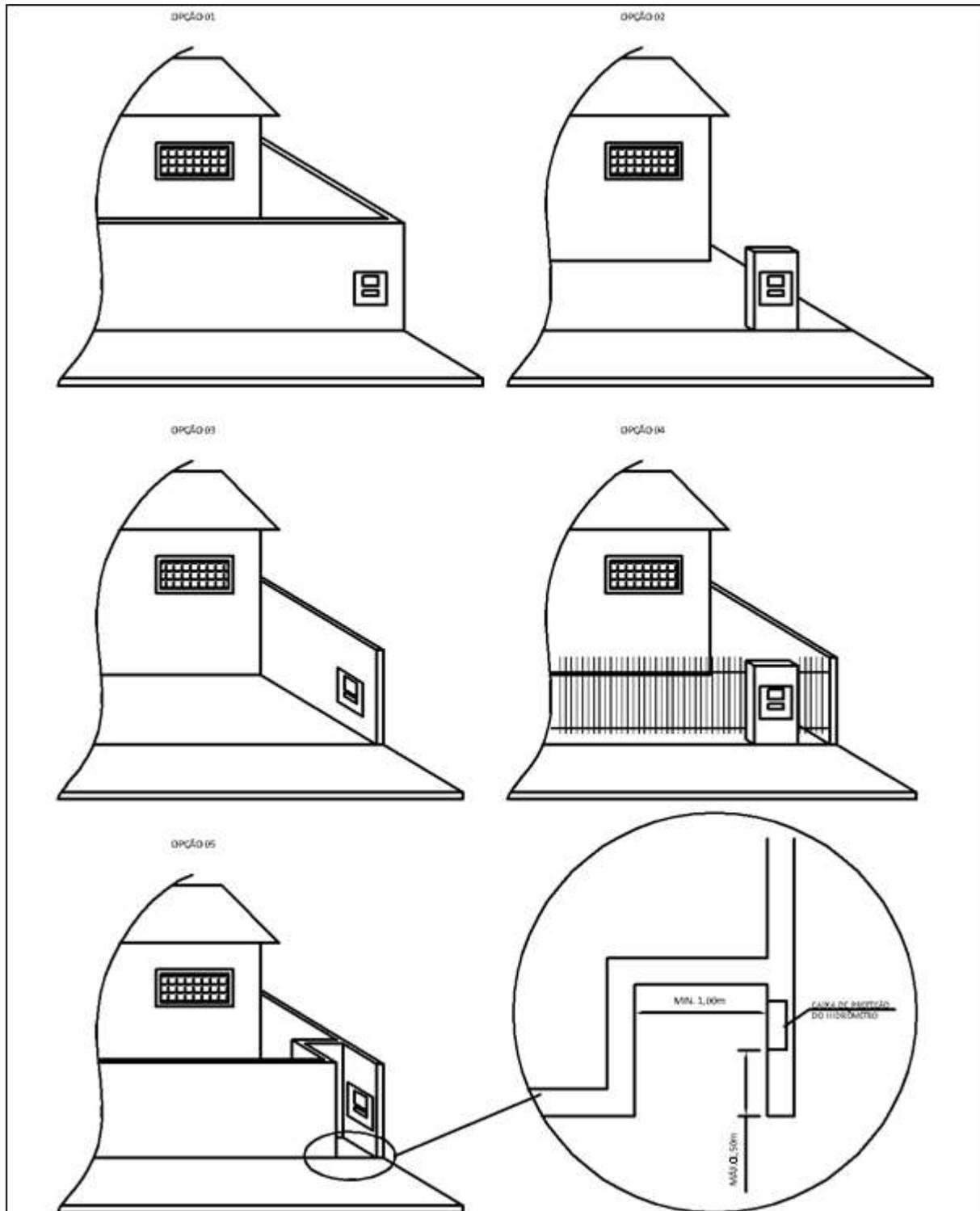


Figura 2: Exemplo de instalação de caixa para hidrômetro (relógio de água).

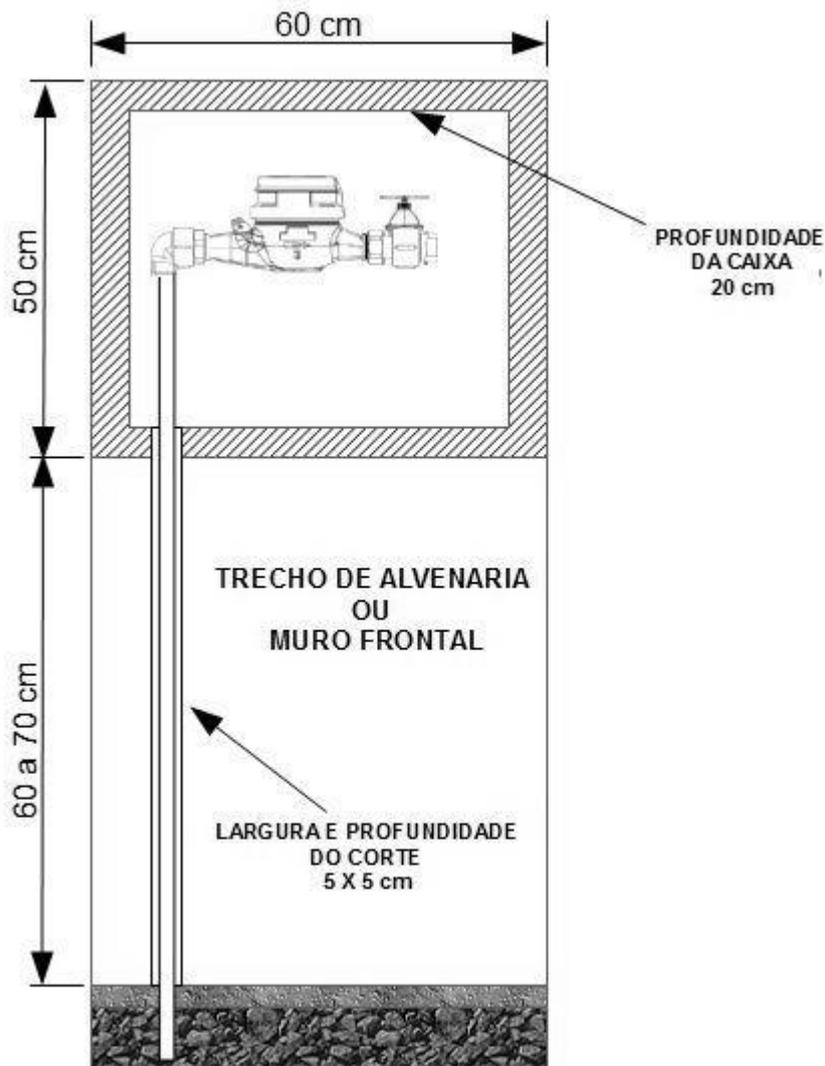


Figura 3: Exemplo de instalação de caixa para hidrômetro.

O SAE não poderá efetuar a ligação se a área não for legalizada ou for localizada em Zona de Área de Preservação Permanente – ZAPP, Zona Urbana de Área Verde de Proteção Permanente – ZUAVPP, Zona Urbana de Área Verde de Uso Público ou Zona de Proteção de Manancial.



4) Quais os documentos necessários (xerox e originais)?

Os documentos necessários para a solicitação da Ligação de Água e Esgoto devem estar de acordo com a localização do imóvel:

Se localizado em:

- **Zona Rural – ZR**
- **Zona Urbana – ZU**
- **Zona Urbana MISTA – (Residencial, Comercial) – ZUM**
- **Zona Urbana de interesse sanitário**
- **Zona Urbana Predominantemente Industrial – ZUI**

Apresentar os seguintes documentos:

- I. Comprovante de propriedade do imóvel em nome do solicitante (Escritura do imóvel e Matrícula atual, ou Contrato de Compra e Venda);
- II. IPTU do ano vigente demonstrando setor, quadra, lote;
- III. Projeto da obra/Planta aprovada pela Secretaria Municipal de Obras;
- IV. Certidão negativa de débitos no SAE
- V. Onde não existir rede coletora de esgoto, apresentar solução individual de tratamento;
- VI. Documentos pessoais do solicitante;
 - ❖ Pessoa Física: RG e CPF;
 - ❖ Pessoa Jurídica: Inscrição Municipal e CNPJ;
 - Unidades Consumidoras destinadas para uso Comercial ou Industrial:
 - Caracterização do Empreendimento com estimativa de consumo (Formulário fornecido no SAE)
- VII. Termo de Solicitação de Ligação de água (Formulário fornecido no SAE)
- VIII. Termo de Responsabilidade (Formulário fornecido no SAE)

➤ **Zona Rural - ZR**

Apresentar os seguintes documentos:

- I. Comprovante de propriedade do imóvel em nome do solicitante (Escritura do imóvel e Matrícula atual, ou Contrato de Compra e Venda);
- II. ITR/ INCRA do ano vigente;



- III. Croqui da construção ou caracterização do imóvel, justificando os fins do consumo (Planilha com informações de consumo);
- IV. Esboço mostrando a localização da área, podendo ser imagem do Google Maps;
- V. Documentos pessoais do solicitante;
 - ❖ Pessoa Física: RG e CPF;
 - ❖ Pessoa Jurídica: Inscrição Municipal e CNPJ;
- VI. Comprovante de Produtor Rural;
- VII. Possuir Tratamento individualizado de esgoto;
- VIII. Termo de Solicitação de Ligação de água (Formulário fornecido no SAE);
- IX. Termo de Responsabilidade (Formulário fornecido no SAE);

LEMBRETE: Caso falte algum documento, o pedido não será efetivado.

5) Como efetuar o pagamento?

No ato do pedido, você receberá um protocolo e a cobrança será junto com a fatura de água, podendo ser parcelada em 3 vezes.

7) O que deverá ser providenciado?

Para nova instalação de água o usuário deverá instalar a caixa de proteção do hidrômetro de acordo com orientações fornecidas pelo SAE.

Para nova instalação de esgoto, o usuário deverá instalar caixa de inspeção localizado em seu lote, para após a caixa de inspeção, ser ligada a rede pública de esgoto.



DICAS IMPORTANTES

TESTE DE VAZAMENTO - 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					
1ª	Antes de dormir								
2ª	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.



ENTENDA SEU HIDRÔMETRO



Figura 4: Leitura do Hidrômetro analógico



Figura 5: Hidrômetro analógico