saae
CAPIVARI

MANUA DO CLIENTE

GUIA DE SERVIÇOS

CONHEÇA OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO
SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CAPIVARI

PREFEITURA DE CAPIVARI

Índice

- ✓ Apresentação
- ✓ Localização e canais de atendimento
- ✓ Breve Histórico

Serviços: ÁGUA

- ✓ Ligação de água
- ✓ Mudança de cavalete
- ✓ Conserto de Calçada
- ✓ Religação de água – em decorrência de corte por inadimplência, ou corte a pedido
- ✓ Solicitação de corte definitivo
- ✓ Solicitação de caminhão pipa
- ✓ Troca de Hidrômetro

Serviços: ESGOTO

- ✓ Ligação de esgoto
- ✓ Desentupimento de esgoto no ramal/derivação
- ✓ Desentupimento de esgoto na rede mestre
- ✓ Manutenção da rede coletora de esgoto
- ✓ Manutenção em poços de visita (PVs)
- ✓ Limpeza de fossa

Serviços: CERTIDÕES

- ✓ Certidão de viabilidade e diretrizes
- ✓ Certidão de infraestrutura – Imóvel conectado à rede do SAAE
- ✓ Emissão de Certidão Negativa de Débito (C.N.D)
- ✓ Pedido de vistoria para habite-se
- ✓ Termo de Compromisso

Serviços: CADASTRO E CONTAS

- ✓ Leitura
- ✓ Crítica da Leitura
- ✓ Conferencia da Leitura
- ✓ Renegociação de débitos
- ✓ Concessão de desconto por vazamento oculto
- ✓ Alteração de titularidade
- ✓ Alteração de endereço para entrega
- ✓ Revisão da fatura
- ✓ Segunda via da fatura ou de parcelas
- ✓ Tarifa Social

Serviços: EMERGÊNCIAS

- ✓ Vazamento de água
- ✓ Vazamento de esgoto
- ✓ Ocorrência de falta de água
- ✓ Água suja
- ✓ Retorno de esgoto

Serviços: SOLICITAÇÕES/PROTOCOLOS

- ✓ Protocolo para registro de solicitações diversas
- ✓ Solicitação de visita nas Estações de Tratamento
- ✓ Sugestões, dúvidas ou reclamações

Caro cliente

Este guia foi desenvolvido especialmente para que você conheça os serviços oferecidos pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Capivari.

O objetivo é ajudar você a conhecer os serviços prestados pela autarquia, sabendo com clareza o que significa cada um deles, porque eles são necessários para o município, como e onde é possível solicitá-los.

Acreditamos que entender o funcionamento de uma entidade com mais de 49 anos de existência e que vem se expandindo a cada ano, é fundamental para garantirmos a transparência e atuarmos de forma competente.

- Localização e Canais de Atendimento

Central de Atendimento ao Cliente

0800 878 7874

Administração

Rua: Regente Feijó, 570, Centro – Capivari / CEP – 13360-000

CNPJ: 50.062.751.0001/00 Inscrição Estadual: 253

PABX: (19) 3492-9800

Horário de Atendimento: de Segunda à Sexta-feira, das 8h às 17h

Canais de comunicação

Conheça nossa história, características gerais do sistema de abastecimento, coleta, afastamento e tratamento de esgoto, e tenha acesso às notícias, dicas de consumo, serviços e demais informações pelo site oficial da autarquia.

Acesse: www.saaecapivari.com.br e fique por dentro do que há de mais atual no SAAE Capivari.

- Breve Histórico

O SAAE

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) foi criado pela Lei nº. 1022/70 de 15/12/1970, como entidade autárquica municipal, com personalidade jurídica, tendo autonomia econômica, financeira e administrativa. Os funcionários trabalham com consciência ecológica sobre a água e, compreendem o real valor que ela possui. Todos têm a preocupação de levar até o consumidor esses conceitos, transformando-os em células multiplicadoras dos conhecimentos sobre as ações para se preservar o meio ambiente.

FILOSOFIA

O SAAE tem, entre suas atribuições, a responsabilidade de operar, manter, conservar e explorar os serviços de água e esgoto em Capivari.

A autarquia também estuda, projeta e executa, diretamente ou mediante contrato com organizações especializadas em engenharia sanitária, as obras relativas à construção, ampliação ou remodelação dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. A capacidade de cada indivíduo envolvido é explorada em seu potencial máximo para que nossa filosofia esteja sempre presente.

Represa Milhã

- Características Gerais do Sistema

O Sistema de captação, tratamento e distribuição de água conta com 40 poços de captação subterrânea e três pontos de captação superficial. Os poços artesianos bombeiam a água, após desinfecção, diretamente no sistema de reservação e distribuição. Os pontos de captação superficial são direcionados para uma de nossas Estações de Tratamento de Água (ETA's).

Poço artesiano do bairro Vila Izildinha

A Estação de Tratamento de Água "Alcindo Gatti", a ETA I, fica localizada na margem esquerda do Rio Capivari, dentro do perímetro urbano. O principal manancial da ETA I é o Ribeirão Forquilha. O ponto de captação está localizado na Fazenda Milhã que fica aproximadamente 8 km do centro da ETA I. O Ribeirão é represado por uma barragem que tem 160m de comprimento por 12m de altura e que forma um espelho d'água que cobre aproximadamente 20 hectares de terras. O volume de água captado hoje é de 45litros/s e vem por gravidade até a Estação de Tratamento I.

O segundo manancial de abastecimento é o Ribeirão João Lau e o ponto de captação fica localizado dentro de terras que hoje pertencem à Usina Furlan. Essa captação é encaminhada para ETA I. O volume de água captado hoje é de 30 mil litros/h e também vêm por gravidade até a Estação de Tratamento I.

Estação de Tratamento de Água (ETA II)

A Estação de Tratamento de Água "Mozart do Prado" (ETA II) fica às margens do ribeirão Água Choca, dentro do perímetro urbano. A estação, construída em 1990, produzia 19litros/s e, em 2018 tem capacidade para 35 litros/s. Este adicional de produção deve-se a todos os investimentos e processos de modernização que teve início em 2009.

Todas as ETA’s dispõem de laboratório próprio para o constante controle da qualidade da água captada e distribuída. Além disso, o SAAE realiza periodicamente o controle de qualidade em todos os sistemas de distribuição.

- Características do Tratamento de Água

O tratamento realizado para a desinfecção da água é o clássico, ou seja, tratamento físico, químico e bacteriológico.

As etapas compreendidas no tratamento são:

- Câmara de recepção – recebe a água bruta e são adicionados os primeiros produtos químicos, compostos de alcalinizante e coagulante;
- Câmara de mistura – etapa da floculação;
- Decantadores – para a sedimentação dos flocos formados na etapa anterior;
- Filtros – para retenção de partículas que não sedimentaram na decantação;
- Câmara de Desinfecção – Correção do PH com aplicação de cloro e flúor.

As análises de rotina da água seguem os parâmetros de frequência nas duas estações (ETA I e ETA II), onde é verificado, a cada duas horas, o PH, Cor, Turbidez, Flúor e Cloro da água. O consumidor tem acesso a esses dados em sua conta mensalmente.

A qualidade da água distribuída atende a portaria 2914/2011 - do Ministério da Saúde - que estabelece, além do padrão de potabilidade, as competências e responsabilidades atribuídas ao controle de qualidade da água.

A água tratada e distribuída à população é constantemente monitorada e avaliada pela Agência Reguladora Ares PCJ.

- Características da Distribuição

Capivari conta com 253 km de rede de distribuição de água que abastece cerca de 68 bairros.

Desde 2013, o SAAE investe na renovação da rede de distribuição de água. Até o momento, 35 km de redes já foram substituídos. A tubulação, que antes era de ferro fundido, hoje é de tubos “PEAD”, um polietileno de alta densidade com uma tecnologia mais resistente e com duração estimada de 500 anos.

O Centro de Controle Operacional de Combate às Perdas (CCO) permite ao SAAE obter informações, em tempo real, sobre os níveis dos reservatórios e a vasão de cada sistema.

Em 2019, o SAAE dispõe de 27 reservatórios que armazenam mais de 7 milhões de litros de água tratada.

Central de reservatórios Pio XII

- Características do sistema de coleta e tratamento de esgoto

Capivari conta com 227 km de rede de coleta de esgoto e até o final de 2020, e, com as obras das ETE's concluídas o SAAE poderá tratar 100% do esgoto coletado.

O coletor tronco é uma tubulação que faz parte do sistema de coleta de esgoto que recebe contribuições de outras redes coletoras que os conduz a um interceptor que por sua vez conduz os esgotos até uma Estação de Tratamento de Esgoto. Capivari conta com cinco coletores tronco de esgotos.

- Coletor tronco Lava Pés
- Coletor tronco Caraça
- Coletor tronco Capivari
- Coletor tronco Central
- Coletor tronco Engenho Velho

- Estação de Tratamento do Porto Alegre
- Estação de Tratamento do DIC I
- Estação de Tratamento do Jardim Elisa
- Estação de Tratamento do São João
- Estação de Tratamento de Esgoto do Alto Castelani
- Estação de Tratamento de Esgoto do Caraça

Estação de Tratamento de Esgoto Porto Alegre

Direitos e Deveres

Resolução ARES PCJ

- É direito do usuário

- Receber a prestação dos serviços de saneamento básico de forma adequada

- Dispor de serviço de atendimento telefônico gratuito por 24h.

- Receber a fatura com antecedência de cinco dias uteis da data do vencimento e escolher entre seis datas diferentes para o vencimento da fatura.

- Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente

- Possuir hidrômetro medindo o consumo; ser comunicado, no ato, sobre a troca do medidor

- Solicitar aferição/calibração do hidrômetro e, constando erro de medição

- Ser comunicado com 30 dias de antecedência sobre cortes de abastecimento

- Ter o abastecimento de água reestabelecido em até 12 horas, por cortes indevidos, em 24 horas, por corte com aviso prévio, e em 72 horas por retirada do ramal

- Ter restaurada a calçada danificada decorrente de obra da empresa de saneamento

- Contatar a Ares PCJ, através de sua ouvidoria pelo 0800 7711445 ou ouvidoria@arespcj.com.br em caso de não atendimento junto ao prestador de serviços de saneamento (SAAE).

- É dever do usuário

Resolução ARES PCJ

- Ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto e não realizar derivações clandestinas para atendimento a outros imóveis

- Não realizar intervenções no padrão de ligação nem manipular ou violar o medidor e lacre

- Manter as instalações prediais de acordo com os padrões e normas exigidas, responsabilizando-se pelo aumento do consumo de água causado por eventuais vazamentos internos em seu imóvel

- Manter hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação

- Comunicar qualquer avaria ou furto no hidrômetro

- Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços

- Pagar a fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de atraso (multas e juros, atualização monetária e corte)

- Limpar a caixa d'água de seu imóvel a cada seis meses

- Evitar o desperdício de água, contribuindo com o meio ambiente

- Havendo o abastecimento de Fonte Alternativa as instalações/reservação internas deverão ser distintas (separadas)

- Não direcionar a água da chuva e lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto

- Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora

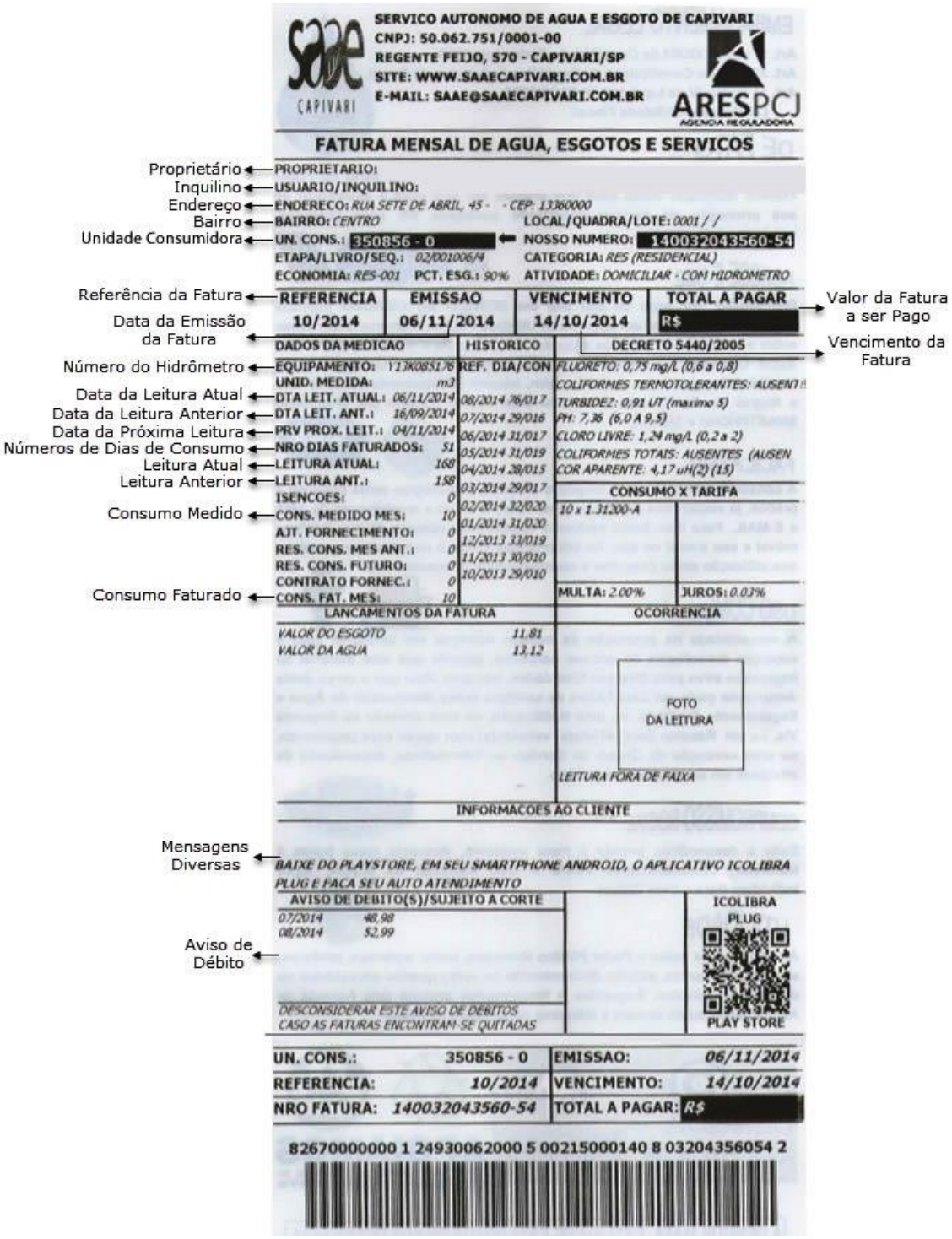
- Não jogar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário

- Avisar o prestador de serviços sobre vazamentos em vias públicas

- Quando entrar em contato com o prestador de serviço, anotar sempre o número de protocolo e/ou solicitação de serviço

- Ao desocupar um imóvel, solicitar o desligamento ou transferência de titularidade da fatura no prazo de 30 dias.

- Entenda sua fatura



Todos os serviços oferecidos pelo SAAE Capivari são tarifados pela Agência Reguladora Ares PCJ

Consulte os valores atualizados nos sites oficiais
www.saaecapivari.com.br / www.arespcj.com.br

- Serviços: Água

- Ligação de água

O que é?

Derivação para o abastecimento de água da rede de abastecimento público até a conexão com a instalação predial.

Onde solicitar?

Na sede administrativa do SAAE.

Quais documentos necessários?

Escritura de compra e venda, ou matrícula do imóvel, ou contrato de compra e venda, com firmas reconhecidas, bem como seus documentos pessoais. Alvará de licença ou autorização da Secretaria de Obras Municipal com nome da rua e nº oficial do imóvel.

Os serviços de ligação de água são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento – Ares PCJ.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Pagamento à vista ou parcelado em até 5x na fatura de água.

Qual prazo para atendimento?

O prazo para a realização do serviço será informado na própria unidade.

- Mudança de cavalete

O que é?

O serviço consiste na mudança de local do cavalete do seu imóvel à rede de água do SAAE para que você possa receber água potável no local solicitado.

Onde solicitar?

Na sede administrativa do SAAE

Quais documentos necessários?

Escritura de compra e venda, ou matrícula do imóvel, ou contrato de compra e venda com firmas reconhecidas.

RG E CPF do requerente / CNPJ ou contrato social no caso de pessoa jurídica

Os serviços de mudança e cavalete são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento – Ares PCJ.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Pagamento à vista ou parcelado em até 5x na fatura de água.

Qual prazo para atendimento?

O prazo para o serviço será informado na própria unidade.

- Conserto de calçada

O que é?

Quando o SAAE realiza um reparo na calçada é gerado automaticamente uma nova ordem de serviço para o conserto da calçada.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo é de 15 (quinze) dias.

- Vale ressaltar que conforme a instabilidade do clima tempo o prazo pode sofrer alterações.

- Religação de água – em decorrência de corte por inadimplência

O que é?

É o serviço que visa restabelecer o fornecimento de água suspenso por falta de pagamento

Onde solicitar?

Na sede administrativa do SAAE

Quais documentos necessários?

Documentos que comprovem a propriedade ou posse do imóvel

Documentos que comprovem o pagamento da taxa de religação de acordo com a tabela de tarifas vigente da Agência Reguladora Ares PCJ

Qual o prazo para atendimento da solicitação?

Os serviços de religação de água são determinados pela Agência Reguladora dos serviços de saneamento básico – Ares PCJ.

Os prazos são de:

12h para o corte indevido

24h por reaviso vencido

72h por retirada do ramal

Quais as providências obrigatórias?

Apresentar no guichê de Atendimento o comprovante de pagamento da taxa de religação e contas em atraso.

- Solicitação de corte definitivo

O que é?

É a solicitação de desligamento definitivo do fornecimento de água potável no imóvel.

Quem pode solicitar o corte definitivo?

Somente o proprietário do imóvel com documentos pessoas ou terceiros com autorização por escrito, autenticada e cópia de documentos do proprietário.

Onde solicitar?

Na sede administrativa do SAAE

Quais documentos necessários?

Documentos pessoais (CPF, RG, CNH ou outros do solicitante)

Documentos que comprovem a propriedade ou posso do imóvel

Quais as providências necessárias?

Antes do corte definitivo é necessário que o munícipe regularize todos os débitos e apresente o comprovante de pagamento da taxa de desligamento e que o imóvel esteja desocupado.

Qual o prazo para atendimento da solicitação?

Tempo de andamento do processo que pode variar conforme volume de solicitações e tempo de execução após a abertura da ordem de serviço que será de acordo com as definições do Departamento Técnico.

- Solicitação de Caminhão pipa

Onde solicitar?

Na sede administrativa do SAAE

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Pagamento da taxa de entrega no valor de acordo com a tabela de tarifas vigente da Agência Reguladora.

Qual o prazo para atendimento da solicitação?

O prazo para o serviço será informado na própria unidade.

- Troca de Hidrômetro

O que é?

O hidrômetro, também conhecido como relógio, é um equipamento que apura o consumo da água, nele há um contador que registra a quantidade que passou pelo medidor. Equipamentos com mais de cinco anos de uso, quebrados, embaçados ou danificados serão trocados pelo SAAE.

*Quando o dano no hidrômetro for causado pelo cliente ou por terceiros, o SAAE fornece o equipamento, mas não será gratuito.

Onde solicitar?

O departamento de Cadastro emite uma notificação para informar o cliente que será realizada a troca do hidrômetro.

Na sede administrativa do SAAE

Qual o prazo para atendimento?

O prazo será informado na própria unidade.

- Serviço: Esgoto

- Ligação de Esgoto

O que é?

A ligação de esgoto de um imóvel à rede coletora que garante o serviço de afastamento do esgoto.

Onde solicitar?

Na sede administrativa do SAAE

Quais documentos necessários?

Pessoa Física – RG e CPF

Pessoa Jurídica – RG do representante, CNPJ/Inscrição Estadual

Comprovante de propriedade ou documento que comprove relação com o imóvel (escritura, contrato de locação, IPTU ou documento similar)

*Demais documentos poderão ser solicitados no ato.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Pagamento à vista ou parcelado em até 5x na fatura de água.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de atendimento dependerá da aprovação das condições técnicas no local solicitado.

- Desentupimento de esgoto no ramal/domiciliar

O que é?

O serviço de desentupimento de esgoto consiste em passar o equipamento técnico a partir da caixa de inspeção do imóvel.

Onde solicitar?

Na Central de Atendimento ao Cliente pelo telefone – 0800 878 7874 - requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

O que é preciso?

Necessário apenas o endereço correto do local da ocorrência, com nome da rua, número do imóvel e nome do bairro.

Qual prazo de atendimento?

Emergências tem prazo mínimo de 24 horas para atendimento.

- Desentupimento de esgoto na rede mestre

O que é?

Este serviço consiste em desobstruir a rede mestre coletora de esgoto. O procedimento é acessar a rede através dos chamados “poços de visita” (PVs), que se localizam no centro da via pública e, dependendo do caso, passar o equipamento hidrojato.

Onde solicitar?

Na Central de Atendimento ao Cliente pelo telefone – 0800 878 7874 – requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

Qual o prazo para atendimento?

Emergências tem prazo máximo de 24 horas para atendimento.

- Manutenção de rede coletora de esgoto

O que é?

Podem ocorrer vazamentos na rede coletora de esgoto devido ao tempo e à corrosão nas tubulações danificadas por obstruções.

O munícipe pode entrar em contato com o SAAE quando verificar um vazamento de esgoto, ou um afundamento no solo, o que pode representar um rompimento da rede coletora de esgoto e necessita de manutenção.

Manutenção na rede

Onde solicitar?

Na Central de Atendimento ao Cliente pelo telefone – 0800 878 7874 – requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

Quais documentos necessários?

O solicitante deve informar seus dados pessoas e endereço completo.

Qual prazo para atendimento?

O prazo para atendimento dependerá somente da demanda do dia em que o solicitante entrar em contato.

É importante ressaltar que o serviço inclui várias etapas:

1- Identificação do local
2- Sinalização da obra
3- Remoção do pavimento
4- Escavação da vala/ Perfuração do solo
5- Manutenção preventiva ou corretiva da tubulação (rede de esgoto)
6- Assentamento do fundo da vala
7- Reaterro da vala
8- Recomposição do pavimento

A recomposição do pavimento também dependerá do tempo estável, já que não pode ser realizada com a terra úmida.

O assentamento da vala é feito e deve-se esperar até que o solo esteja completamente recuperado e seco para que seja feita a pavimentação com massa asfáltica.

- Manutenção em Poços de Visita (PVs)

O que é?

Os poços de visita de esgoto estão localizados geralmente no centro da via pública e são cobertos por uma tampa feita de ferro fundido que pode acabar sendo danificada por conta do peso dos veículos que trafegam sobre o PV diariamente.

Onde solicitar?

Na Central de Atendimento ao Cliente pelo telefone – 0800 878 7874 – requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

O que é preciso?

Necessário apenas o endereço correto do local da ocorrência.

- Investigação de mau cheiro

O que é?

O serviço consiste na solicitação de verificação da rede de esgoto do SAAE quando o solicitante identificar mau cheiro.

Onde solicitar?

Na Central de Atendimento ao Cliente pelo telefone – 08008787874 – requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de atendimento dependerá somente da demanda do dia em que o solicitante entrar em contato com a Central de Atendimento do SAAE.

- Limpeza de Fossa

O que é?

O serviço consiste na limpeza de fossas sépticas cadastradas no SAAE.

Onde solicitar?

Na sede administrativa do SAAE

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Pagamento à vista ou parcelado em até 5x na fatura de água. Os serviços são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora Ares PCJ.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de atendimento dependerá somente da demanda do dia em que o solicitante entrar em contato com o SAAE.

- Serviços: Certidões

- Certidão de Viabilidade e Diretrizes

O que é?

É a certidão que atesta se um determinado empreendimento é ou não viável no que diz respeito ao adequado abastecimento de água e afastamento de esgoto na região.

Onde solicitar?

Sede administrativa do SAAE

Quais documentos necessários?

- Requerimento mencionando a finalidade da solicitação
- Ofício de Implantação
- Cópia do RG e CPF/CNPJ do requerente
- Croqui de localização atualizado
- Nome do empreendimento
- Projeto de implantação do empreendimento: Se condomínio vertical – quantidade de prédios, número de pavimentos; Se condomínio horizontal – número de residências e equipamentos comunitários; Se loteamento aberto ou fechado

– número de lotes e equipamentos comunitários; Para todos os casos apresentar o croqui de implantação com as ruas do entorno;

- Certidão de Infraestrutura

O que é?

É a certidão que informa se um determinado imóvel está ou não conectado à rede de abastecimento de água e afastamento de esgoto do SAAE. É solicitada pela CETESB para entrar com pedido de Licença de Operação.

Onde solicitar?

Sede Administrativa do SAAE

Quais documentos necessários?

- Requerimento mencionando a finalidade da solicitação
- Cópia do RG e CPF/CNPJ do requerente
- Procuração (em caso de terceiros representante da empresa)
- Certidão Negativa de Débitos do SAAE
- Croqui de localização atualizado

- Certidão Negativa de Débitos (CND)

O que é?

O serviço consiste na emissão de documento comprobatório de débitos em nome do solicitante.

Onde solicitar?

Sede administrativa do SAAE

Quais documentos necessários?

Pessoa física: RG e CPF e o endereço completo (rua, número e bairro)

Pessoa jurídica: RG e CPF e a cópia do Contrato Social e a última alteração contratual, CNPJ e Inscrição Estadual.

*Demais documentos poderão ser solicitados no ato.

Quanto custa e a forma de pagamento?

Os serviços de emissão de certidão negativa de débitos (CND) são cobrados de acordo com valores determinados pela Agência Reguladora ARES PCJ.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo será informado na própria unidade.

- Pedido de vistoria para habite-se

O que é?

Habite-se é o termo técnico que se refere ao auto de conclusão de um obra. Ou seja, após a conclusão da obra, é necessário que seja expedida uma certidão pela Prefeitura Municipal, atestando que o imóvel está apto para ser habitado.

Este serviço é a solicitação da vistoria para certificar que o imóvel está em conformidade com as exigências do serviço de água e esgoto. No ato da vistoria é fiscalizado:

- ✓ Caixa Padrão
- ✓ Inspeção de esgoto na calçada
- ✓ Caixa de gordura
- ✓ Reservatório de água
- ✓ Ligações de água pluvial

Onde solicitar?

Na sede administrativa do SAAE

Quais documentos necessários:

Pessoa física: CPF, RG, conta de água/esgoto e cópia do projeto

Pessoa jurídica: representante legal com todos os documentos acima citado (obs. demais documentos poderão ser solicitados no ato).

Requerimento devidamente preenchido e assinado pelo solicitante.

Quanto custa e qual forma de pagamento?

Os serviços de certidão de diretrizes são cobrados de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora ARES PCJ.

- Termo de Compromisso

O que é?

É um documento em que o cliente se compromete com as normas e as especificações técnicas para determinada construção de imóvel.

Onde solicitar?

Sede administrativa do SAAE

Quais documentos necessários?

Memorial Descritivo da obra e RG e CPF do titular

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

O serviço é cobrado de acordo com valores determinados pela Agência Reguladora ARES PCJ.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo será informado na própria unidade.

Serviço: Leitura, Cadastro e Contas

- Leitura

O que é?

Consiste na medição do consumo de água registrado no hidrômetro por funcionários dos SAAE, devidamente uniformizados e identificados como leituristas. Uma vez realizada a medição, a fatura é impressa em campo e entregue no imóvel.

- Crítica da leitura

O que é?

Consiste na retenção da fatura cujo consumo fique 30% acima ou abaixo da média de consumo. Média é calculada dos últimos 3 meses.

- Conferência de leitura

O que é?

As faturas retidas na crítica são impressas no SAAE, emitida ficha cadastral para que um funcionário desloque-se até o imóvel para conferir a leitura. Se correta, a leitura é registrada na ficha cadastral e a fatura entregue.

Em caso de erro, a leitura é registrada na ficha cadastral, devolvida ao chefe de leitura, a fatura é corrigida e entregue ao cliente.

- Renegociação de Débitos

O que é?

O serviço consiste no parcelamento dos débitos em dívida ativa em até 96 vezes com parcelas no valor mínimo de R$ 40,00 mensais.

Quem pode fazer?

Somente o titular da conta, ou seja, o cliente proprietário ou cliente inquilino responsável pelos débitos.

Quais dos documentos necessários?

O responsável que assinará o parcelamento deverá estar com os documentos pessoais, RG E CPF.

- Concessão de Desconto por vazamento oculto

O que é?

A concessão de desconto consiste no acerto da fatura pela média dos últimos 6 meses de consumo.

Quando solicitar a concessão de desconto?

A solicitação é feita quando o contribuinte tiver vazamento interno oculto, ou seja, não visível, conforme exige a Lei 4090/2012.

Quais documentos necessários?

O cliente proprietário ou cliente inquilino deve apresentar a nota fiscal ou recibo do material usado no conserto, nota fiscal ou recibo do

encanador, CPF, RG e preencher o requerimento fornecido no setor de atendimento.

Como funciona?

Depois de preenchido o requerimento e protocolado, o funcionário do SAAE responsável pelo setor de perdas e fiscalização vai até o imóvel constatar o conserto e fotografar o local. Depois de passado para a superintendência e deferido, é feito o acerto na fatura do mês do vazamento e o subsequente. O acerto é feito de acordo com a média dos últimos seis meses anteriores ao vazamento.

- Alteração/ Atualização de Titularidade

O que é?

O serviço consiste na inclusão de um novo titular na conta de água/esgoto ou na alteração dos dados cadastrais do titular.

Onde solicitar?

Deve ser solicitado na sede administrativa, na rua Regente Feijó, 570 – Centro.

Quais documentos necessários?

Pessoa física: RG/CPF e endereço completo (rua, número e bairro)

Pessoa jurídica: RG/CPF e cópia do Contrato Social e última alteração contratual, CNPJ, Inscrição Estadual

*Demais documentos poderão ser solicitados no ato.

Qual prazo de atendimento?

O prazo para o serviço será informado na unidade.

Serviço gratuito.

- Alteração de endereço para entrega

O que é?

Serviço utilizado pelo munícipe que optar por receber a fatura mensal em outro endereço.

ATENÇÃO: verifique no momento da solicitação de alteração se há algum custo adicional ou de postagem.

Onde solicitar?

Na sede administrativa do SAAE

Quais documentos necessários?

RG / CPF e endereço completo (rua, número e bairro)

Qual prazo de atendimento?

O prazo será informado na unidade.

- Revisão da Fatura

Quando solicitar?

Poderão ser solicitadas revisão de faturas quando ficar devidamente comprovado que a ocorrência dos fatos não foi provocada pelo usuário e ocasionarem em faturamento indevido.

Somente serão analisados os pedidos de revisão de contas solicitados até 90 (noventa) dias após o vencimento da conta a ser revisada.

*A solicitação da revisão não representa que a mesma será executada.

Onde solicitar?

Na sede administrativa do SAAE

Quais são as causas válidas para solicitação de revisão de fatura?

- ✓ Vazamento invisível
- ✓ Problemas no hidrômetro
- ✓ Erro de leitura
- ✓ Leitura Impossibilitada
- ✓ Erro de cadastro
- ✓ Inclusões indevidas de serviços

- ✓ Média alta

Todas as causam necessitam de comprovação.

Quais documentos necessários?

Documentos pessoais (RG/CPF)

Documentos que comprovem a propriedade ou posse do imóvel

Cópia do contrato social (em caso de pessoa jurídica)

Autorização no ato, por escrito, para que o SAAE possa proceder com vistorias e estudos necessários.

Documentos comprobatórios da realização de reparos, incluindo fotos (em caso de vazamentos invisíveis)

*Demais documentos poderão ser solicitados no ato.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo do serviço será informado na própria unidade.

- Segunda via da fatura ou de parcelas

Onde solicitar?

Na sede administrativa do SAAE

No site oficial – www.saaecapivari.com.br

Ou pelo Aplicativo – Icolibra Plug (PlayStore)

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

O serviço de solicitação de segunda via é cobrado de acordo com valores assim determinados pela Agência Reguladora Ares PCJ.

- Tarifa Social

O que é?

A Lei Municipal 4.343/2013, instituiu a Tarifa Social que visa beneficiar aposentados, pensionistas, idosos, pessoas com mobilidade reduzida e cidadãos de baixa renda, através da redução no valor cobrado pelo serviço de água e esgoto.

Onde solicitar?

Na sede administrativa do SAAE

- Serviços: Emergências

- Vazamento de água

O que é?

Caso seja detectado algum vazamento na rua, em tubulação de travessia aparente, afundamento repentino do asfalto ou calçada.

Onde solicitar?

Na Central de Atendimento: 08008787874 – ligação gratuita. Requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

O que é preciso para solicitar?

Necessário apenas o endereço correto da ocorrência. Na ausência do endereço especifico, por favor, descrever o local utilizando nomes de ruas vizinhas ou referencias notáveis.

- Falta de Água

O que é?

Caso note que a água não está chegando até as torneiras de sua residência, comércio ou indústria, o SAAE deve ser consultado para averiguar os motivos.

Onde solicitar?

Na Central de Atendimento: 08008787874 – ligação gratuita. Requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

Qual prazo para atendimento?

Emergências tem prazo máximo de 24 horas para atendimento. Normalmente, o abastecimento de água é normalizado até o final do mesmo dia.

- Água suja

O que é?

O serviço consiste na solicitação da verificação da rede de água quando o cliente estiver recebendo água suja em seu cavalete.

Onde solicitar?

Na Central de Atendimento: 08008787874 – ligação gratuita. Requeira o protocolo de atendimento para acompanhamento da sua solicitação.

- Retorno de esgoto

O que é?

O transbordamento de esgoto normalmente ocorre pelo fato de a água da chuva estar sendo direcionada para a tubulação de esgoto. A capacidade volumétrica de água das galerias de esgoto é muito menor do que as de galeria de água de chuva, sendo assim, quando há chuvas muito fortes e a água vai para o esgoto, este retorna através dos ralos e inspeções, o que ocasiona grandes transtornos.

O que fazer quando isso acontecer?

Imediatamente entre em contato com a Central de Atendimento: 0800 878 7874 para que uma equipe técnica possa comparecer no imóvel constatar quais ações devem ser tomadas.

- Serviços: Solicitações / Protocolos

O que é?

Este serviço refere-se à realização de demais solicitações que não constem listadas entre os serviços comuns prestados pelo SAAE.

Onde solicitar?

Na sede administrativa do SAAE

Qual prazo para atendimento?

O prazo será de 15 dias uteis

- Solicitação de visita nas Estações de Tratamento

O que é?

É o agendamento da visita técnica a uma estação de tratamento. A visita pode ser feita em grupo e um técnico acompanhará fazendo toda a explicação do processo de tratamento na estação.

Onde solicitar?

Na sede administrativa do SAAE

Qual prazo para atendimento?

O prazo será informado na própria unidade.

- Sugestões, dúvidas ou reclamações

O que é?

Para formalizar uma manifestação do cliente que pode ocorrer apenas para sanar dúvidas que não foram esclarecidas anteriormente, bem como o registro de sugestões e/ou reclamações sobre algum serviço prestado pelo SAAE.

Onde solicitar?

Sede Administrativa do SAAE ou pela Central de Atendimento ao Cliente: 0800 878 7874. Requeira o protocolo de atendimento para acompanhar sua solicitação.