



GUIA DE SERVIÇOS

MANUAL DO CLIENTE

Agosto de 2022

Sumário

1. Sede administrativa: razão social e localização:.....	4
2. Canais de atendimento:.....	4
3. Direitos do usuário:.....	4
4. Deveres do usuário:.....	5
5. Conheça a fatura:.....	6
6. Padrão de ligação de água (caixa padrão):.....	8
7. Padrão de ligação de esgoto.....	9
8. Serviços: Água.....	10
8.1. Ligação nova em imóvel novo:.....	10
8.2. Ligação nova em imóvel já conectado à rede d'água (hidrômetro adicional):.....	10
8.3. Mudança de hidrômetro para caixa padrão (mudança de cavalete):.....	10
8.4. Conserto de calçada:.....	11
8.5. Corte d'água a pedido do usuário (fechamento de cadastro):.....	11
8.6. Religação de corte solicitado pelo usuário:.....	11
8.7. Religação de corte por falta de pagamento:.....	12
8.8. Fornecimento de caminhão d'água tratada (caminhão pipa):.....	12
8.9. Troca do hidrômetro (relógio):.....	12
9. Serviços: Esgoto.....	13
9.1. Ligação nova em imóvel novo:.....	13
9.2. Ligação nova de esgoto em imóvel já conectado à rede d'água:.....	13
9.3. Desentupimento de esgoto em ramal/domiciliar:.....	14
9.4. Desentupimento de esgoto em rede mestre e manutenção em rede coletora de esgoto:.....	14
9.5. Manutenção em PV (poço de visita):.....	14
9.6. Investigação de mau cheiro em rede de esgoto do SAAE:.....	14

9.7.	Limpeza de fossa séptica:.....	15
10.	Serviços: Cadastro.....	15
10.1.	Certidão de viabilidade e diretrizes:.....	15
10.2.	Certidão de infraestrutura:.....	15
10.3.	Certidão negativa de débitos (CND):.....	15
10.4.	Pedido de vistoria para habite-se:.....	16
10.5.	Termo de compromisso:.....	16
11.	Serviços: Leitura, cadastro e contas.....	16
11.1.	Leitura:.....	16
11.2.	Crítica de leitura:.....	16
11.3.	Renegociação de débitos (parcelamento):.....	17
11.4.	Revisão da fatura:.....	17
11.5.	Aferição de hidrômetro:.....	17
11.6.	Concessão de desconto por vazamento oculto:.....	18
11.7.	Alteração/atualização de titularidade de proprietário:.....	18
11.8.	Alteração/atualização de titularidade de inquilino:.....	19
11.9.	Tarifa social:.....	20
12.	Serviços: Emergências.....	20

1. Sede administrativa: razão social e localização

Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Capivari (SAAE – Capivari)

Avenida PIO XII, 221 – Centro – Capivari – 13360-079

Fone: (19) 3492-9800

2. Canais de atendimento

Central de atendimento eletrônico, 24 horas por dia:

0800 1900 123

Atendimento presencial:

Avenida PIO XII, 221 – Centro – Capivari – 13360-079

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Fone: (19) 3492-9800

E-mail: saae@saaecapivari.com.br

3. Direitos do usuário:

É direito do usuário, de acordo com a [Resolução ARES-PCJ 281/2019](#):


- Receber a prestação dos serviços de saneamento básico de forma adequada.
- Dispor de serviço de [atendimento telefônico gratuito](#) por 24 horas por dia, sete dias na semana.
- Receber a [fatura](#) com antecedência de cinco dias úteis da data de vencimento e escolher entre seis datas diferentes para o vencimento da fatura.
- Ser ressarcido por [valores cobrados e pagos indevidamente](#).
- Ter um equipamento de medição de consumo de água (hidrômetro) instalado em seu imóvel; ser comunicado prontamente sobre a [troca do medidor](#).
- Solicitar [aferição/calibração do hidrômetro](#) e ser informado sobre erros de medição, caso tenham ocorrido.
- Ser comunicado com [30 dias de antecedência sobre cortes](#) de abastecimento em virtude de atraso de pagamento.
- Ter o abastecimento de água reestabelecido em até:
 - 12 horas, no caso de corte indevido;
 - 24 horas, por corte por atraso de pagamento com aviso prévio;
 - 72 horas, por corte realizado por retirada do ramal (corte na calçada ou na rua).
- Ter [restaurada a calçada](#) danificada em virtude de obra da empresa de saneamento.
- Entrar em contato com a ARES-PCJ, a agência reguladora que fiscaliza e regula os serviços prestados pelo SAAE Capivari, por meio do telefone 0800 7711 445 ou do endereço de e-mail ouvidoria@arespcj.com.br, em caso de não atendimento junto ao prestador de serviços de saneamento (SAAE Capivari).

4. Deveres do usuário:

É dever do usuário, de acordo com a [Resolução ARES-PCJ 281/2019](#):

- 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 de mora, atualização monetária e corte).
- Limpar a caixa d'água, contribuindo com o bom ambiente.
- Havendo o abastecimento de fonte alternativa (por exemplo, poço artesiano), garantir a distinção (separação) das instalações/reservatórios internos.
- Não direcionar água da chuva e de lavagem de calçadas para rede coletora de esgoto.
- Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora.
- Não jogar óleo de cozinha ou outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário.
- Avisar o prestador de serviços sobre vazamentos em vias públicas.
- Ao entrar em contato com os canais de atendimento do SAAE Capivari, anotar o número de protocolo e/ou solicitação de serviço.
- Ao desocupar um imóvel, solicitar o desligamento ou transferência da fatura no prazo de 30 dias.

5. Conheça a fatura:


SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CAPIVARI
CNPJ: 03.002.731/9361-00 INSCRI. EST: 533.643.933.119


FATURA MENSAL DE ÁGUA, ESGOTOS E SERVIÇOS

1 UNIDADE CONSUMIDORA: **130000-5** FATURA: 202227622152-22
 IDENTIFICADOR PARA DÉBITO AUTOMÁTICO: 0004019369

PROPRIETÁRIO:
 USUÁRIO/INQUILINO: 2
 ENDEREÇO: - CEP: 13365704 3 4 5

BAIRRO: LOTEAMENTO SAO JOAO BAZISTA LOCAL/QUADRA/LOTTE: 0001 / /
 ETAPA/LIVRO/SEQ.: 08/001070/63 CATEGORIA: R01 (RESIDENCIAL)
 ECONOMIA: R01 PCT. ESG.: 90% ATIVIDADE: DOMICILIAR - COM HIDROMETRO

NUMERO DO HIDROMETRO	LEITURA ANTERIOR	LEITURA ATUAL	CONSUMO MEDIDO	FATURADO DIAS	PREVISAO PROX. LEIT.
Y19GJZ/986	14/07/2022	10/08/2022	10	10	28 14/07/2022

REFERENCIA	EMISSAO	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR
08/2022	10/08/2022	09/09/2022	R\$ 113,90

6 HISTÓRICO 7

MES	CONS.	DIAS	OUTROS CONSUMOS	VALOR DO ESGOTO	VALOR DA AGUA
07/22	18 m ³	31	CONTRATADO: 0	53,95	59,95
06/22	20 m ³	28	CORRECAO (+): 0		
05/22	22 m ³	31	CORRECAO (-): 0		
04/22	17 m ³	27	A COMPENSAR: 0		
03/22	20 m ³	29	RESIDUO FUTURO: 0		
02/22	16 m ³	29			
01/22	23 m ³	31			
12/21	18 m ³	28			
11/21	25 m ³	31			
10/21	26 m ³	28			
09/21	29 m ³	30			
08/21	20 m ³	30			

8 **ATENCAO: CONTA(S) VENCIDA(S) SUJEITA(S) A CORTE DE FORNECIMENTO DE AGUA!**

VENCIMENTO	VALOR	SUJEITO A CORTE A PARTIR	NOTIFICACAO/ DATA
08/07/2022	121,39	11/09/2022	202227613576 - 08/08/2022
08/06/2022	124,85	11/08/2022	202224572366 - 12/07/2022
10/05/2022	88,16	13/07/2022	202220723390 - 09/06/2022

9 **INFORMACOES AO CLIENTE**
 FAÇA SEU ALTO ATENDIMENTO ENVIANDO A PALAVRA CAPIVARI VIA BOT DO WHATSAPP OU SMS PARA O NUMERO 17996348488 E PELO TELEGRAM PARA ATMLIBRABOT

OCORRENCIA	ICOLIBRA ATM	QUALIDADE DA AGUA
HIDROMETRO NOVO		COR APARENTE: 2,95 uH(2) (MAXIMO 15) PH: 8,00 (6,0 A 9,0) CLORO LIVRE: 0,80 mg/L (0,2 A 2) FLUORETO: 0,75 mg/L (0,6 a 0,8) TURBIDEZ: 0,10 UT (maximo 5) COLIFORMES TOTAIS: AUSENTES (AUSEN) COLIFORMES TERMOTOLERANTES: AUSENTE

10 REFERENCIA: 08/2022 VENCIMENTO: 09/09/2022
 UN. CONS.: FATURA: 202227622152-22

FATURA AGUA TOTAL A PAGAR: R\$ 113,90
 8265000001 1 13900062000 1 00215000202 6 22762215222 0

11

12

13

FATURA AGUA + DOACAO STA CASA TOTAL PAGAR: R\$ 123,90
 8265000001 1 13900062000 1 00215000202 6 22762215222 0

14

1. **Número da unidade consumidora:** cada ligação de água tem um número de unidade consumidora exclusivo e que não muda com o decorrer dos anos. Use este número como referência ao acessar os canais de atendimentos do SAAE.

2. **Porcentagem de esgoto:** De acordo com as resoluções da agência reguladora ARES-PCJ, o valor do esgoto é equivalente a **90%** do valor da água. Por exemplo, um **consumo de água** de R\$ 100,00 importa em um **consumo de esgoto** de R\$ 90,00 e em um **Total a pagar** de R\$ 190,00.
3. **Consumo medido:** O volume de água, em metros cúbicos, consumido no último mês. É a diferença entre os consumos medidos na leitura atual e na anterior. Quando, por algum motivo, não é possível fazer a leitura, o consumo medido é zero.
4. **Consumo faturado:** O consumo, em metros cúbicos, que serviu de base para o cálculo do valor da fatura. Em condições normais, é igual ao consumo medido. Contudo, quando não é possível fazer a leitura por motivo de força maior, este campo apresenta a média aritmética dos consumos nos últimos seis meses. (A título de comparação, um metro cúbico é equivalente a mil litros de água.)
5. **Dias faturados:** o intervalo de dias entre as leituras. Regimentalmente, o período de leitura pode variar de 27 a 33 dias.
6. **Número do hidrômetro:** Cada relógio apresenta gravado em seu corpo um número de série de fabricação exclusivo.
7. **Previsão da próxima leitura:** Data em que deverá ocorrer a próxima leitura. Está sujeita a condições climáticas favoráveis.
8. **Data de referência da fatura:** Mês em que a leitura foi realizada. A data de referência é exclusiva de cada fatura e imutável. O vencimento da fatura é sempre no mês subsequente ao mês de referência.
9. **Data de emissão da fatura:** Dia em que a fatura foi impressa.
10. **Histórico:** histórico de consumos e dias faturados nos últimos 12 meses.
11. **Média:** média aritmética do consumo nos últimos seis meses.
12. **Aviso de débitos sujeitos a corte:** pela lei, o SAAE precisa avisar o morador 30 dias antes de fazer o corte no abastecimento de água por atraso de pagamento. Esse aviso é dado na própria fatura, neste campo, onde estão relacionados os débitos e a data em que o imóvel ficará suscetível a corte.
13. **Código de barras para pagamento da fatura**
14. **Código de barras para pagamento da fatura e doação para Santa Casa:** de acordo com a [lei municipal 5518/2018](#), ainda que o valor de doação para Santa Casa seja solidário, após a doação, o valor não será reembolsado.

6. Padrão de ligação de água (caixa padrão):

De acordo com a [Resolução ARES-PCJ 281/2019](#), a instalação da caixa padrão é de responsabilidade do usuário e a [lei municipal 3566/2009](#) reza que todo imóvel destinado à locação deve ter caixa padrão. Depois de adquiri-la junto a uma das casas de materiais de construção da cidade, e de providenciar sua instalação em conformidade com as especificações abaixo, o usuário deve se dirigir ao [atendimento presencial do SAAE](#) portando seus documentos pessoais (CPF e RG) ou comprovatórios de representação legal, no caso de pessoa jurídica, e solicitar a [mudança de cavalete](#).

ESQUEMA P/ INSTALAÇÃO DA CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO



LEGENDA:
 01 - NIPLE DUPLO Ø 3/4"
 02 - REGISTRO DE PRESSÃO Ø 3/4" - Interno ao Imóvel
 03 - CANO DE ABASTECIMENTO PARA O IMÓVEL
 04 - CAIXA PADRÃO SAAE
 05 - "BENGALA"

IMPORTANTE:
 - A LIGAÇÃO DE ÁGUA SÓ SERÁ REALIZADA PELO SAAE CAPIVARI A PARTIR DA CONCLUSÃO DAS INSTALAÇÕES DA CAIXA PADRÃO PELO USUARIO;

- A CAIXA PADRÃO PODE SER ADQUIRIDA EM LOJAS DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO;

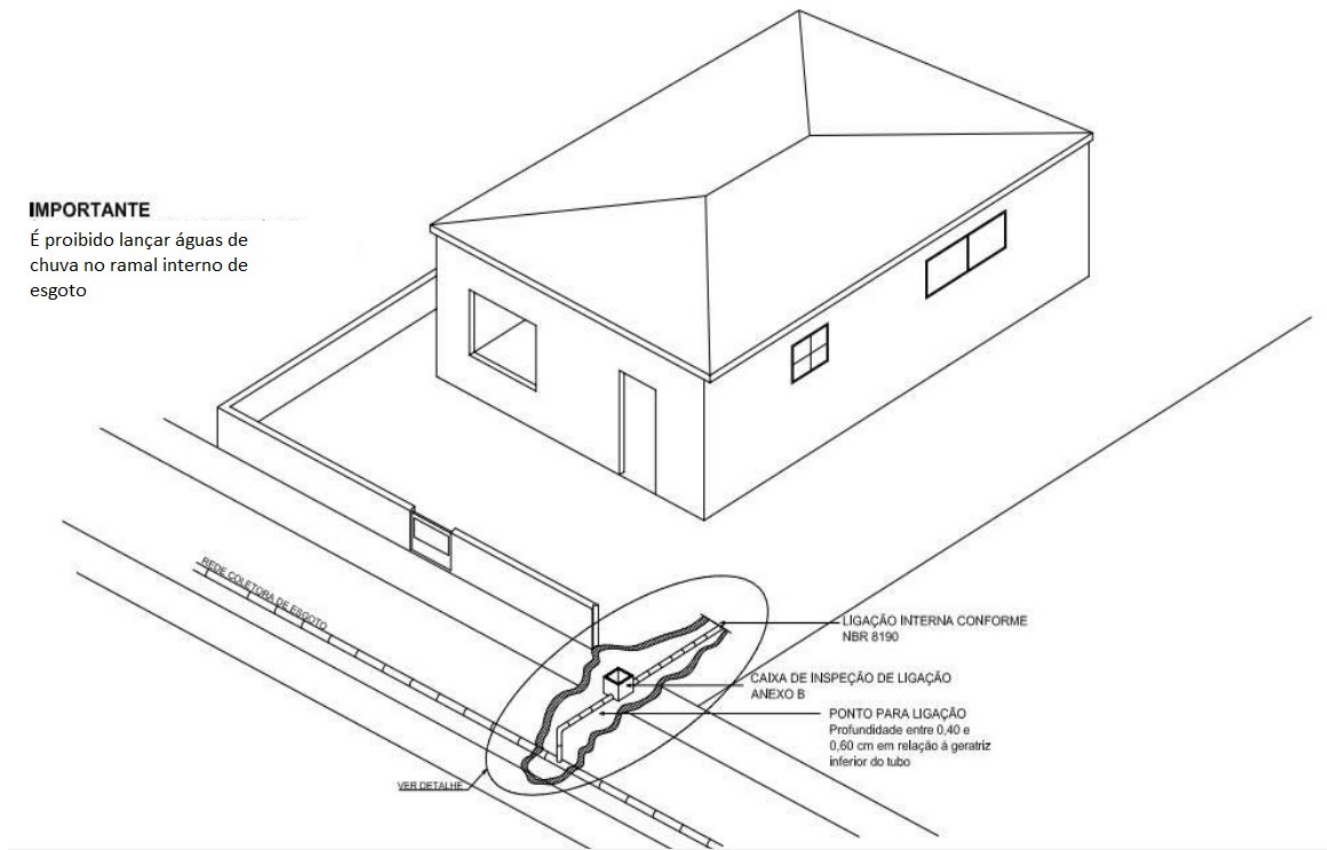
- A CAIXA DE PROTEÇÃO PADRÃO SAAE PODERÁ SER INSTALADA COM SAÍDA DE ÁGUA PARA A DIREITA OU PARA A ESQUERDA DEPENDENDO DA NECESSIDADE;

7. Padrão de ligação de esgoto

A figura abaixo ilustra os principais componentes do ramal predial de esgoto numa ligação domiciliar. Os componentes devem atender às especificações técnicas e aos requisitos da norma ABNT:

IMPORTANTE

É proibido lançar águas de chuva no ramal interno de esgoto



8. Serviços: Água

8.1. Ligação nova em imóvel novo:

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> Projeto arquitetônico aprovado pela arquitetura Instalação da caixa padrão de proteção do hidrômetro
Documentos necessários:	<ul style="list-style-type: none"> Alvará de licença Memorial descritivo Planta aprovada do imóvel Pessoa física: CPF e RG do proprietário Pessoa jurídica: documentos da empresa (contrato social, última atualização contratual, cartão CNP) e documentos comprobatórios da representação legal
Prazo de execução:	Depende das especificações técnicas do imóvel
Onde solicitar:	Atendimento presencial do SAAE

8.2. Ligação nova em imóvel já conectado à rede d'água (hidrômetro adicional):

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> Hidrômetro existente no imóvel conectado à rede tem que estar instalado em caixa padrão. Ver mudança de cavalete. Instalar caixa padrão para hidrômetro adicional NÃO DEVE HAVER DÉBITOS NO IMÓVEL
Documentos necessários:	<ul style="list-style-type: none"> Documentos pessoais do proprietário (CPF e RG) ou comprobatórios de representação legal, no caso de pessoa jurídica Contrato de locação devidamente assinado e cópia de CPF e RG de ambas as partes (ou documentos legais das pessoas jurídicas envolvidas), caso o usuário da nova unidade consumidora for o inquilino
Prazo de execução:	Depende das especificações técnicas do imóvel
Onde solicitar:	Atendimento presencial do SAAE

8.3. Mudança de hidrômetro para caixa padrão (mudança de cavalete):

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> Instalar caixa padrão de proteção de hidrômetro de acordo com as normas da Ares-PCJ Proprietário ou seu representante deve fazer o requerimento junto ao atendimento do SAAE
Documentos necessários:	<ul style="list-style-type: none"> Documentos pessoais do solicitante ou comprobatórios de representação, no caso de pessoa jurídica
Prazo de execução:	10 dias úteis a contar de confirmação da instalação da caixa padrão (obs.: prazo suscetível às condições climáticas)
Onde solicitar:	Atendimento presencial do SAAE

8.4. Conserto de calçada:

Definição:	Quando o SAAE realiza um reparo na calçada é gerada automaticamente uma nova ordem de serviço para o conserto da calçada.
Prazo de execução:	15 dias úteis (obs.: prazo suscetível às condições climáticas)
Onde acompanhar o andamento da ordem de serviço:	Central de atendimento telefônico: 0800 1900 123 Observação: solicite o número de protocolo para acompanhar o andamento do chamado

8.5. Corte d'água a pedido do usuário (fechamento de cadastro):

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de fechamento de cadastro assinada pelo proprietário do imóvel ou por seu representante legal Não pode haver débitos no imóvel Pagar a taxa de serviço <p>OBSERVAÇÃO: após o corte, ainda pode ser gerada uma última fatura referente ao consumo desde a última leitura</p>
Documentos necessários:	Documentos pessoais do solicitante ou comprobatórios de representação, no caso de pessoa jurídica
Prazo de execução:	Primeira sexta-feira após a confirmação do pagamento da taxa de serviço e dos débitos pendentes (se houver)
Onde solicitar:	Atendimento presencial do SAAE

8.6. Religação de corte solicitado pelo usuário:

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> A resolução ARES-PCJ 281/2019, publicada em 06 de fevereiro de 2019, determina que a religação de corte a pedido (fechamento de cadastro) somente é realizada quando o imóvel possui caixa padrão. Veja Padrão de ligação de água e Mudança de cavalete. Pagar taxa de serviço <p>IMPORTANTE: NÃO PODE HAVER DÉBITOS NO IMÓVEL</p>
Documentos necessários:	<ul style="list-style-type: none"> Documentos pessoais do solicitante ou comprobatórios de representação, no caso de pessoa jurídica Em caso de troca de titularidade do inquilino: contrato de locação devidamente assinado e cópia de CPF e RG de ambas as partes (ou documentos legais das pessoas jurídicas envolvidas)
Prazo de execução:	Até 24 horas após a solicitação de religação
Onde solicitar:	Atendimento presencial do SAAE

8.7. Religação de corte por falta de pagamento:

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> Fazer o pagamento de todos os débitos que geraram o corte ou negociar todos os débitos vigentes. Pagar a taxa de serviço Instalar caixa padrão e solicitar mudança de cavalete, caso o corte tenha sido realizado na calçada ou na rua por falta de acesso ao equipamento de medição. Veja Padrão de ligação de água e Mudança de cavalete. <p>IMPORTANTE: o pagamento dos débitos não dispara automaticamente a religação, é necessário solicitá-la no atendimento presencial do SAAE.</p>
Documentos necessários:	Documentos pessoais do solicitante ou comprobatórios de representação, quando pessoa jurídica
Prazo de execução:	<ul style="list-style-type: none"> 24 horas para cortes por reaviso vencido 72 horas para cortes por retirada do ramal (corte na calçada). <p>IMPORTANTE: Em caso de corte indevido, o prazo de religação é de 12 horas e não é cobrada taxa de serviço</p>
Onde solicitar:	Atendimento presencial do SAAE

8.8. Fornecimento de caminhão d'água tratada (caminhão pipa):

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> Fazer a solicitação Pagar a taxa de serviço
Documentos necessários:	Documentos pessoais do solicitante ou comprobatórios de representação, quando pessoa jurídica
Prazo de entrega:	Depende da demanda. Será informado no momento da solicitação
Onde solicitar:	Atendimento presencial do SAAE

8.9. Troca do hidrômetro (relógio):

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> Fazer a solicitação IMPORTANTE: o SAAE troca preventivamente hidrômetros com mais de cinco anos de uso ou que estejam quebrados, travados ou embaçados, sem cobrar nenhuma taxa. Contudo, quando o equipamento foi danificado pelo usuário ou por terceiros, será cobrado o preço de custo do equipamento.
Documentos necessários:	Documentos pessoais do solicitante ou comprobatórios de representação, quando pessoa jurídica
Prazo de entrega:	Depende da demanda de serviços.
Onde solicitar:	Atendimento presencial do SAAE

9. Serviços: Esgoto

9.1. Ligação nova em imóvel novo:

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Projeto arquitetônico aprovado pela arquitetura • Caixa de inspeção de esgoto na calçada • Pagar taxa de serviço.
Documentos necessários:	<ul style="list-style-type: none"> • Alvará de licença • Memorial descritivo • Planta aprovada do imóvel • Pessoa física: CPF e RG do proprietário • Pessoa jurídica: documentos da empresa (contrato social, última atualização contratual, cartão CNP) e documentos comprobatórios da representação legal
Prazo de entrega:	Depende das especificações técnicas do imóvel.
Onde solicitar:	Atendimento presencial do SAAE

9.2. Ligação nova de esgoto em imóvel já conectado à rede d'água:

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Fazer a solicitação • Caixa de inspeção de esgoto na calçada • Pagar taxa de serviço • Imóveis em bairros outrora não servidos por rede de esgoto precisam se conectar à nova rede de esgotamento assim que receberem a notificação do SAAE, dentro do prazo previsto na notificação. • IMPORTANTE: a não conexão à rede de esgotamento sanitário não exime o imóvel da cobrança de esgoto.
Documentos necessários:	Documentos pessoais do proprietário (CPF e RG) ou comprobatórios de representação legal, no caso de pessoa jurídica
Prazo de entrega:	Depende das especificações técnicas do imóvel.
Onde solicitar:	Atendimento presencial do SAAE

9.3. Desentupimento de esgoto em ramal/domiciliar:

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Abrir um chamado na Central de atendimento telefônico • Importante: o entupimento deve se localizar na rede de esgoto externa, para além da caixa de inspeção de esgoto. Quaisquer manutenções internas do imóvel são de responsabilidade do morador e não serão atendidas pela equipe técnica do SAAE.
Prazo de execução:	Emergências têm prazo mínimo de 24 horas.
Onde solicitar:	Central de atendimento telefônico: 0800 1900 123 Observação: solicite o número de protocolo para acompanhar o andamento do chamado

9.4. Desentupimento de esgoto em rede mestre e manutenção em rede coletora de esgoto:

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Abrir um chamado na Central de atendimento telefônico • Importante: vazamentos de esgoto em vias públicas ou afundamentos de solo, que podem significar um rompimento na rede coletora de esgoto, podem ser notificados ao SAAE informando o endereço mais próximo ao poço de visita (PV) ou ponto de vazamento observado. • O munícipe que está abrindo o chamado precisa fornecer informações pessoais, como endereço e número de documentos de identidade.
Prazo de execução:	Emergências têm prazo mínimo de 24 horas. Demais situações dependem da demanda do dia.
Onde solicitar:	Central de atendimento telefônico: 0800 1900 123 Observação: solicite o número de protocolo para acompanhar o andamento do chamado

9.5. Manutenção em PV (poço de visita):

Definição:	Os poços de visita de esgoto (PVs) estão localizados normalmente no centro das vias públicas e são cobertos por uma tampa de ferro fundido que podem ser danificadas pelo desgaste provocado pelo tráfego de veículos ou ser alvo da má-fé de transeuntes.
Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Abrir um chamado na Central de atendimento telefônico • Importante: fornecer o endereço ou ponto de referência mais próximo ao PV danificado. <p>Observação: O munícipe que está abrindo o chamado precisa fornecer informações pessoais, como endereço e número de documentos de identidade</p>
Onde solicitar:	Central de atendimento telefônico: 0800 1900 123 Observação: solicite o número de protocolo para acompanhar o andamento do chamado

9.6. Investigação de mau cheiro em rede de esgoto do SAAE:

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Abrir um chamado na Central de atendimento telefônico • Importante: fornecer o endereço ou ponto de referência mais próximo ao ponto onde o cheiro foi identificado. <p>O munícipe que está abrindo o chamado precisa fornecer informações pessoais, como endereço e número de documentos de identidade</p>
Onde solicitar:	Central de atendimento telefônico: 0800 1900 123 Observação: solicite o número de protocolo para acompanhar o andamento do chamado

9.7. Limpeza de fossa séptica:

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> Fazer a solicitação ao atendimento do SAAE Pagar a taxa de serviço <p>Importante: É necessário ter alguém presente no imóvel para acompanhar a realização do serviço</p>
Prazo de execução:	A ser informado no momento da solicitação, depende da agenda do caminhão limpa-fossa.
Onde solicitar:	Atendimento presencial do SAAE

10. Serviços: Cadastro

10.1. Certidão de viabilidade e diretrizes:

Definição:	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:	Diretamente no GAAP (Grupo de análise de aprovação de projetos) da Prefeitura Municipal de Capivari. Para mais informações, clique aqui!

10.2. Certidão de infraestrutura:

Definição:	É a certidão que informa se 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.
Documentos necessários:	<ul style="list-style-type: none"> Requerimento mencionando a finalidade da solicitação Documentos pessoais do requerente (CPF e RG) ou comprobatórios de representação legal, no caso de pessoa jurídica Certidão negativa de débitos do SAAE Croqui de localização atualizado
Onde solicitar:	Atendimento presencial do SAAE

10.3. Certidão negativa de débitos (CND):

Documentos necessários:	<ul style="list-style-type: none"> Documentos pessoais do requerente (CPF e RG) ou comprobatórios de representação legal, no caso de pessoa jurídica
Onde solicitar:	Atendimento presencial do SAAE

10.4. Pedido de vistoria para habite-se:

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Todos os itens enumerados no Termo de compromisso devem ter sido implementados no imóvel • Deve haver alguém no imóvel no dia da vistoria • Pagar a taxa de serviço
Documentos necessários:	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimento preenchido pelo proprietário ou representante • Documentos pessoais do requerente (CPF e RG) ou comprobatórios de representação legal, no caso de pessoa jurídica • Cópia do projeto
Onde solicitar:	Atendimento presencial do SAAE

10.5. Termo de compromisso:

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimento preenchido pelo proprietário ou seu representante • Pagar a taxa de serviço
Documentos necessários:	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos pessoais do requerente (CPF e RG) ou comprobatórios de representação legal, no caso de pessoa jurídica • Memorial descritivo
Onde solicitar:	Atendimento presencial do SAAE

11. Serviços: Leitura, cadastro e contas

11.1. Leitura:

Definição:	Medição do consumo d'água registrado no hidrômetro por funcionários do SAAE, devidamente uniformizados e identificados como leituristas. A fatura é impressa no momento da leitura. Conheça a fatura!
------------	---

11.2. Crítica de leitura:

Definição:	No momento da leitura, quando o consumo medido está 30% acima ou abaixo da média de consumo dos últimos 3 meses, a fatura fica retida para passar por um processo de conferência e é entregue alguns dias depois.
------------	---

11.3. Renegociação de débitos (parcelamento):

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Ser o titular da conta • Não possuir contrato de parcelamento em aberto no SAAE.
Documentos necessários:	<p>Documentos pessoais do requerente (CPF e RG) ou comprovatórios de representação legal, no caso de pessoa jurídica</p> <p>IMPORTANTE: Não é possível fazer parcelamento de conta que esteja em nome de outra pessoa.</p>
Onde solicitar	Atendimento presencial do SAAE

11.4. Revisão da fatura:

Pré-requisitos:	No caso da ocorrência comprovada de fatos não causados pelo usuário que implicaram valor de fatura indevido, é possível solicitar a revisão de conta até 90 dias do vencimento da conta a ser revisada.
Causas válidas para solicitação de revisão da fatura:	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas no hidrômetro • Erro de leitura • Leitura impossibilitada • Erro no cadastro • Inclusões indevidas de serviços • Médias altas • Vazamento oculto (neste caso, pela lei, o prazo é até o vencimento da fatura)
Onde solicitar	Atendimento presencial do SAAE

11.5. Aferição de hidrômetro:

Definição:	<p>O usuário/cliente, a qualquer tempo, poderá requerer a aferição do hidrômetro instalado em seu imóvel, sendo a tarifa correspondente ao serviço lançada na próxima fatura de consumo.</p> <p>Importante: Se ficar comprovado defeito no equipamento de medição, quaisquer valores cobrados indevidamente serão ressarcidos, sem nenhum ônus adicional ao cliente.</p>
Onde solicitar	Atendimento presencial do SAAE

11.6. Concessão de desconto por vazamento oculto:

Definição:	Com base na lei municipal 4090/2012 , em caso de vazamento oculto, o morador tem direito de pagar até duas faturas posteriores ao vazamento pela média de consumo dos últimos seis meses. A lei chama de vazamentos oculto aqueles “... decorrentes de água no subsolo ou por tubulações embutidas nas paredes, válvulas hidráulicas, caixas acopladas, exceto torneiras, chuveiros, filtros de água, aquecedores e duchas higiênicas...”
Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Sanar totalmente o vazamento, fazendo os devidos reparos • Fazer a solicitação antes do vencimento da fatura do mês do vazamento
Documentos necessários:	<ul style="list-style-type: none"> • Nota fiscal de materiais discriminando produtos usados no reparo • Nota fiscal de serviço do profissional que realizou o conserto • Solicitação assinada por titular da conta (proprietário ou inquilino) • Documentos pessoais do solicitante (CPF e RG) ou comprovatórios de representação legal, no caso de pessoa jurídica • IMPORTANTE: Orçamentos ou recibos não substituem a obrigatoriedade de apresentar notas fiscais de materiais e de serviços.
Onde solicitar	Atendimento presencial do SAAE

11.7. Alteração/atualização de titularidade de proprietário:

Documentos necessários:	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos pessoais do proprietário (CPF e RG, certidão de casamento) ou, no caso de pessoa jurídica, documentos da empresa e comprovatórios de representação legal • Documentos que comprovam propriedade (escritura ou registro de imóvel, rolamento de bens ou inventário, partilha de bens, contrato de compra e venda, contrato de cessão de posse ou semelhantes). • Importante: Documentos adicionais podem ser necessários dependendo do caso
Onde solicitar	Atendimento presencial do SAAE

11.8. Alteração/atualização de titularidade de inquilino:

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo a lei municipal 3566/2009, o proprietário tem o prazo de até 30 dias para informar ao SAAE a entrada ou saída de inquilino de seu imóvel • A parte que solicitar a troca de titularidade deverá apresentar documentos que comprovem a identidade e anuência da outra parte.
Documentos necessários quando proprietário solicita troca de titularidade de inquilino:	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos pessoais do proprietário (CPF e RG) ou, no caso de pessoa jurídica, documentos da empresa e comprobatórios de representação legal. • Contrato de locação com cópia do CPF e RG do inquilino ou, no caso de pessoa jurídica, documentos da empresa locatária, para vincular o inquilino ao imóvel. • Declaração de devolução de chaves, ou semelhante, assinada por ambas as partes, para desvincular o inquilino do imóvel • Importante: Documentos adicionais podem ser necessários dependendo do caso
Documentos necessários quando inquilino solicita troca de titularidade de inquilino	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de locação com firma reconhecida ou cópia do CPF e RG do proprietário (na falta de reconhecimento de firma), ou, quando pessoa jurídica, documentos da empresa locatária, ao entrar no imóvel. • Declaração de devolução de chaves, ou semelhante, assinada por ambas as partes, ao sair do imóvel • Importante: Documentos adicionais podem ser necessários dependendo do caso
Onde solicitar	Atendimento presencial do SAAE

11.9. Tarifa social:

Pré-requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo a lei municipal 4343/2013, o cadastramento e recadastramento da tarifa social destina-se a cidadãos aposentados e/ou pensionistas que recebam até 1 salário mínimo vigente, residentes em casas próprias, ou até 2 salários mínimos desde que residam em imóvel alugado, e para cidadãos de baixa renda familiar que estejam cadastrados no Cadastro único (CadÚnico). • Relatório social da assistente social do SAAE. <p>Importante: “É necessário fazer o recadastramento anualmente, no mês de dezembro”</p>
Documentos necessários:	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos pessoais (CPF e RG) do titular da conta • Comprovante de renda atualizado (extrato do banco de dados ou da Previdência Social) para aposentado ou pensionista • Declaração de cadastro no CADÚnico.
Onde solicitar	Atendimento presencial do SAAE

12. Serviços: Emergências

Tipos de emergências:	<ul style="list-style-type: none"> • Vazamento em via pública, afundamento repentino de rua ou calçada • Falta de água • Água suja • Retorno de esgoto, causado pelo lançamento indevido de águas da chuva na rede esgoto
Onde reclamar:	Central de atendimento telefônico: 0800 1900 123 Observação: solicite o número de protocolo para acompanhar o andamento do chamado