

INSTRUÇÃO NORMATIVA DAAE Nº 19/2024 De 06 de fevereiro de 2024

Fixa procedimento a ser desempenhado no caso de o usuário do serviço de abastecimento de água, esgotamento sanitário e manejo de resíduos sólidos domiciliares identificar vazamento não visível.

O SUPERINTENDENTE DO DAAE, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 42 da Lei Municipal nº 9.797/2019 e;

CONSIDERANDO:

Que, através das premissas constantes na Lei Federal nº 11.445, de 05/01/2007, no Decreto Federal nº 7.217, de 21/06/2010 e na Lei Municipal nº 8.178, de 09/04/2014, pela qual o Município de Araraquara delegou o exercício das competências municipais de regulação econômica e de fiscalização da qualidade da prestação dos serviços públicos de saneamento básico à Agência Reguladora PCJ (ARES-PCJ);

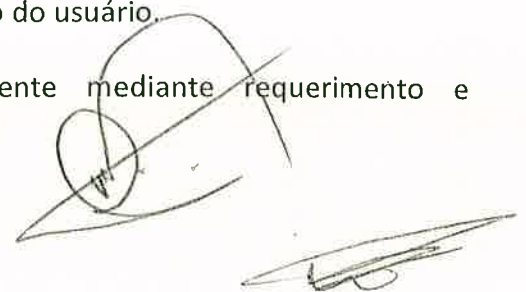
RESOLVE:

Art. 1º Fixar procedimento a ser desempenhado pelo órgão de administração e execução do DAAE, responsável pelo atendimento aos usuários dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e manejo de resíduos sólidos domiciliares, no caso de identificação de vazamento não visível (oculto).

Art. 2º Em caso de eventual vazamento não visível, o usuário tem o direito à revisão da cobrança dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e manejo de resíduos sólidos domiciliares.

Art. 3º O processo será realizado apenas quando acontecer algum vazamento não visível nas tubulações internas da instalação predial de água, localizados depois do ponto de entrega de água, empregados para o abastecimento de água na unidade usuária, sob responsabilidade de uso e manutenção do usuário.

Art. 4º O processo será iniciado exclusivamente mediante requerimento e demonstração das evidências pelo usuário.



Art. 5º São definidos como vazamentos não visíveis aqueles de difícil detecção, que se apresentam como um escape de água imperceptível e efetivamente não afloram na superfície do terreno, infiltrando-se no solo ou em redes de esgoto ou de drenagem, cuja detecção precisa ser comprovada.

Art. 6º Caracterizam-se como vazamentos visíveis aqueles ocorridos em válvula ou caixa de descarga; eletrodomésticos (máquina de lavar, bebedouros etc.); caixa d'água (extravasor da caixa d'água; conexões/tubulações expostas/aparentes); vandalismo com ou sem danificação do equipamento (ex.: torneira aberta ou furto da mesma); mangueiras de jardim; casa de máquinas para piscina, vinil da piscina; torneiras, registros e chuveiros; jardins impermeáveis; outros visíveis e não relacionados.

Art. 7º Podem solicitar a revisão da conta:

- I – o usuário titular da respectiva ligação;
- II – sócio administrador ou seu procurador, no caso de pessoa jurídica;
- III – síndico ou seu procurador, no caso de condomínios, associações de proprietários, empreendimento multifamiliares ou assemelhados.

Art. 8º Caso a medição de água tenha sido anormal devido ao vazamento não visível nas tubulações internas do imóvel (até o hidrômetro), após realizar o conserto, é preciso reunir os seguintes documentos para análise:

- I – declaração, do usuário ou terceiro, de que realizou a localização e reparo do vazamento não visível, devendo fornecer as seguintes informações:
 - a. número da matrícula;
 - b. nome do usuário;
 - c. telefone para contato, e-mail (se tiver);
 - d. informação do local do vazamento e como foi o conserto. Ex.: Vazamento no cano que fica embaixo do piso, foi aberto e consertado por um encanador;
 - e. data do conserto;
 - f. leitura do medidor no dia da abertura do processo;
 - g. quantidade de moradores do imóvel;
 - h. assinatura do responsável.



- II – nota fiscal de compra de materiais;
- III – recibo de mão de obra utilizada nos reparos, caso seja aplicável;
- IV – fotos do vazamento e de seu conserto:
 - a. foto da fachada do imóvel;
 - b. foto do local em que apareça o vazamento;
 - c. foto do local após o conserto.
- V – documento pessoal do solicitante com foto.

Art. 9º A solicitação deverá ser feita pelo usuário presencialmente em um dos Postos de Atendimento, mediante agendamento pela central telefônica 0800 602 2324 ou pelo aplicativo (APP) do DAAE.

Art. 10º O serviço não tem custo para o usuário.

Art. 11º O prazo para o usuário solicitar a revisão de fatura por vazamento interno é de até 90 (noventa) dias, contados a partir da data da realização da leitura e emissão da fatura.

§ 1º No período de recesso do DAAE Araraquara, a contagem do prazo será suspensa, voltando a contar após o retorno das atividades.

§ 2º Os casos fora do prazo de contestação, justificados por motivo de força maior e devidamente comprovados, poderão ser revistos e concedido o ingresso para a contestação do faturamento.

§ 3º São motivos de força maior: doença grave, acidentes ou outro que impossibilite o morador atual de dar entrada na solicitação.

Art. 12º O prazo para análise do processo de vazamento, realizada pelo DAAE Araraquara, é de até 90 (noventa) dias, contados a partir da data de abertura do processo de vazamento.

Parágrafo único. Enquanto a análise estiver em andamento, as faturas em revisão ficarão suspensas para pagamento até a conclusão do processo, e, em caso de indeferimento do pedido de revisão de faturamento, o valor da(s) fatura(s) não sofrerá(ão) alteração.

Art. 13º O DAAE Araraquara poderá gerar ordem de serviço para fiscalizar o conserto do vazamento no imóvel.



Art. 14º O refaturamento da conta obedecerá aos requisitos da Resolução ARES-PCJ nº 424/2022, conforme descrito abaixo:

- I – Para fins de cálculo, todo o volume de água vazado será cobrado, desconsiderando o escalonamento e as faixas de consumo.
- II – O cálculo será baseado parcialmente na média apurada nos últimos 6 (seis) meses, acrescido do volume excedente de água vazada, sendo cobrado o excedente pelo custo do metro cúbico unitário de fornecimento de água apurado na segunda faixa de consumo da respectiva categoria em Resolução vigente da ARES-PCJ.
- III – Este procedimento está limitado a uma conta a cada 6 (seis) meses.
- IV – Caso haja volume excedente na referência subsequente, o volume de água será cobrado pela tarifa normal e o esgotamento sanitário e resíduos sólidos pela média dos 6 (seis) meses anteriores à ocorrência do vazamento não visível.

Art. 15º Após a conclusão do processo, o usuário será informado por meio de telefone ou pelo e-mail cadastrado.

Art. 16º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS DE ARARAQUARA, aos 06 (seis) dias do mês de fevereiro do ano de 2024 (dois mil e vinte e quatro).



DELORGES MANO
- Superintendente -



Departamento Autônomo de Água e Esgotos

Rua Domingos Barbieri, 100 - CEP: 14802-510 - Araraquara-SP

Fone: (16) 3324-9555 – Atendimento: 0800 602-2324

CNPJ 44.239.770/0001-67 - I.E.: Isento

www.daaeararaquara.com.br



DECLARAÇÃO DE OCORRÊNCIA DE VAZAMENTO NÃO VISÍVEL

Matrícula: _____ Endereço completo: _____

Fone/Celular () _____ E-mail: _____

Eu, _____, CPF nº _____ - _____ declaro que foi efetuado conserto de vazamento não visível nas instalações internas de água, no imóvel da matrícula supracitada. Portanto solicito abertura de processo para revisão de faturamento, conforme art. 14 da Instrução Normativa DAAE nº 19/2024. Estou ciente que enquanto a análise estiver em andamento, as faturas em revisão ficarão suspensas para pagamento até a conclusão do processo, e, em caso de indeferimento deste pedido de revisão de faturamento, o valor da(s) fatura(s) não sofrerá(ão) alteração.

OBSERVAÇÃO: Se a matrícula estiver cadastrada com débito em conta, após o encerramento do processo esta(s) fatura(s) não serão encaminhadas para débito automático.

Nos casos de alto consumo devido a vazamentos não visíveis nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada pelo usuário, será realizado o refaturamento.

Fica estabelecido que podem ser revisadas no máximo 2 (duas) faturas sequenciais dentro do período correspondente a 6 (seis) meses, para solicitação de usuários por motivo de volume excessivo de água fornecido no imóvel, decorrente de vazamento não visível.

1) Informar ponto específico onde ocorreu o vazamento e como foi realizado o conserto:

Recomendamos que após o conserto sejam realizados testes para confirmar que o problema foi solucionado, não havendo outros vazamentos.

2) Data do conserto: ____/____/____ Leitura do hidrômetro na data da abertura do processo: _____

3) Número de moradores: _____ Número de funcionários: _____

Em caso de quitação da fatura contestada, o valor correspondente ao desconto por este processo será devolvido em crédito nas contas de água futuras.

Caso opte pela devolução do tipo "Depósito em Conta" é necessário que o titular da conta bancária seja o mesmo titular da fatura de água. Importante: Em caso de Pessoa Jurídica, é necessário apresentar Contrato Social.

Assinatura do solicitante: _____

Informações para preenchimento exclusivo pelo DAAE Araraquara:

Faturamentos Contestados		Quitada	
1ª Fatura: ____/____ R\$ _____ (____ m ³)		() Sim	() Não
2ª Fatura: ____/____ R\$ _____ (____ m ³)		() Sim	() Não
Média de consumo (____ m ³)			

Protocolo: _____

Data da solicitação: ____/____/____

[Handwritten signatures and marks]