

Orientações e Documentação necessária para solicitação de serviços prestados pelo SEMAE

Atendimento Presencial

O que devo levar para o atendimento presencial?

Antes de comparecer, verifique se o serviço está disponível on-line. Isso evita deslocamentos desnecessários. A consulta pode ser feita pelo Chat (site), WhatsApp do SEMAE, (19) 3403-9608, ou pela Agência Web, <https://agenciaweb.semaepiracicaba.sp.gov.br>, mediante login com matrícula ou número de usuário, CPF e senha cadastrada.

Para agilizar o atendimento, leve sempre:

- Documento oficial de identificação com foto (RG, CPF ou CNH) do titular da fatura de água;
- Caso o atendimento seja realizado por outra pessoa, procuração válida e documento oficial de identificação do procurador;
- Quando o imóvel estiver em nome de pessoa jurídica, os documentos que comprovem a representação legal, como Contrato Social, Estatuto Social ou documento equivalente, além do CNPJ;
- Fotografias do hidrômetro, quando aplicável: foto da parte superior, na cúpula de vidro, onde consta a leitura, e foto da lateral, onde consta o número de identificação do equipamento;
- Os demais documentos específicos exigidos para o serviço solicitado, conforme indicado neste FAQ, como documentos de posse do imóvel, comprovantes de pagamento, certidão de óbito, entre outros, quando aplicáveis.

Alguns serviços possuem documentação específica. Antes de comparecer ao atendimento presencial, consulte neste FAQ quais documentos são exigidos para o serviço desejado, evitando deslocamentos desnecessários.

Cadastro e Titularidade

Como solicitar alteração de titularidade?

Podem solicitar:

- Proprietário.
- Locatário.
- Procurador legalmente constituído.

Os documentos necessários são:

- Documento oficial de identificação (RG, CPF ou CNH);



- Contrato de locação, quando locatário;
- Documento que comprove a posse do imóvel (podendo ser contratos, escrituras, matrículas, entre outros), quando proprietário;
- Fotografias do hidrômetro;
- Procuração, quando aplicável;
- Para pessoa jurídica, CNPJ, contrato social e documento de representação legal.

A solicitação pode ser feita pelo WhatsApp ou Chat (site), na opção 3 – “*Alteração de Titularidade*”, ou pessoalmente, levando os mesmos documentos.

O titular da fatura faleceu. Como proceder?

Um dos herdeiros legais ou o inventariante deve apresentar o atestado de óbito e um documento que comprove a condição de herdeiro ou representante legal, além da documentação padrão para alteração de titularidade.

Como retirar a fatura do meu nome? (corte ou desligamento a pedido)

Podem solicitar:

- Titular da fatura;
- Locatário;
- Proprietário;
- Procurador, mediante procuração válida.

Os requisitos são:

- Documento oficial de identificação (RG ou CNH);
- Número de usuário ou endereço do imóvel;
- Fotografias do hidrômetro, parte superior com a leitura e lateral com a identificação;
- Contrato de locação, quando aplicável.

A solicitação pode ser feita pelo WhatsApp ou Chat (site), na opção 9 – “*Desligamento a Pedido*”, ou pessoalmente, levando os mesmos documentos.

Corte e Religação

Como solicitar religação?

Pelo WhatsApp ou Chat (site), na opção 4 – “*Religação*”.

Quem pode solicitar a religação?

- Proprietário;



- Locatário;
- Procurador, mediante procuração válida.

Para pessoa jurídica, é necessário o contrato social, sendo o solicitante sócio ou procurador.

Quais documentos são necessários para religação sem mudança de titularidade, solicitada pelo titular atual da fatura?

- Comprovante de pagamento da referência em atraso, correspondente à fatura que gerou o corte;
- Foto do documento pessoal (RG ou CNH) do titular da fatura, sócio ou procurador;
- Foto do hidrômetro, parte superior com a leitura e lateral com a identificação;
- Para pessoa jurídica: cartão do CNPJ, Contrato Social atualizado e documento de representação legal.

Quais documentos são necessários para religação com mudança de titularidade?

Os mesmos documentos exigidos para a alteração de titularidade, acrescidos do comprovante de pagamento da fatura que gerou o corte.

Faturas e Pagamentos

Como emitir a segunda via?

- Pelo WhatsApp ou Chat (site) (19 3403 9608), na opção 1, informando a matrícula sem o dígito verificador;
- Pelo site, na Agência Web, em <https://agenciaweb.semaepiracicaba.sp.gov.br/Home/InfoSegundaVia>;
- Presencialmente, somente pelo titular ou por procurador.

Paguei uma fatura e ela continua em aberto. O que fazer?

A compensação bancária ocorre conforme os procedimentos do sistema financeiro. Caso o pagamento tenha sido feito há mais de dois dias úteis e a baixa ainda não conste no sistema, encaminhe o comprovante completo pelo WhatsApp ou Chat (site), na opção 15 – “*Comprovante Pagamento Conta*”.

Como parcelar débitos?

O parcelamento é feito exclusivamente de forma presencial, mediante assinatura do termo de acordo, sendo necessário apresentação de documento oficial de identificação (RG, CPF ou CNH).

Falta de Água



Como registrar uma ocorrência de falta de água?

Consulte primeiro a Situação do Abastecimento no site do SEMAE, através do link <https://www.semaepiracicaba.sp.gov.br/?p=YWJhc3RlY2ltZW50bw>, e verifique o registro do cavalete e as instalações internas. Em condomínios, consulte o síndico.

Depois dessas verificações, é possível registrar o chamado pelo WhatsApp ou Chat (site), na opção 2 – “*Estou sem Água*”. Essa opção não deve ser usada em caso de corte do fornecimento; nesse caso, utilize a opção 4 – “*Religação*”.

Também é possível ligar para a Central de Atendimento 24 horas, somente por telefone fixo, nos números 0800 772 9611, 115 ou 3403-9611.

Informe número de usuário, código do hidrômetro, CPF do titular e endereço completo.

Vazamentos Água ou Esgoto

Como comunicar vazamento na rua?

Pelo WhatsApp ou Chat (site), na opção 11, informando endereço e local da ocorrência.

Também é possível ligar para a Central de Atendimento 24 horas, somente por telefone fixo, nos números 0800 772 9611, 115 ou 3403-9611. Informe matrícula, código do hidrômetro, CPF do titular e endereço completo.

Como comunicar vazamento na calçada?

Pelo WhatsApp ou Chat (site), na opção 12, informando endereço e local da ocorrência.

Também é possível ligar para a Central de Atendimento 24 horas, somente por telefone fixo, nos números 0800 772 9611, 115 ou 3403-9611. Informe matrícula, código do hidrômetro, CPF do titular e endereço completo.

Como comunicar vazamento no cavalete?

Pelo WhatsApp ou Chat (site), na opção 13, informando endereço e local da ocorrência.

Também é possível ligar para a Central de Atendimento 24 horas, somente por telefone fixo, nos números 0800 772 9611, 115 ou 3403-9611. Informe número de usuário, código do hidrômetro, CPF do titular e endereço completo.

Hidrômetros e Leitura

Como solicitar acerto de leitura?

Pelo WhatsApp ou Chat (site), na opção 14 – “*Acerto de Leitura*”, anexando documento pessoal (RG ou CNH) e fotografia legível do hidrômetro.



Tarifa Social

Como solicitar a Tarifa Social?

Pelo WhatsApp ou Chat (site), na opção 16 – “*Tarifa Social*”, apresentando a documentação comprobatória do benefício.

Mais detalhes em <https://www.semaepiracicaba.sp.gov.br/?p=YXJ0aWdv&id=MTQ1OTA=>

Certidões

Como solicitar Certidão Negativa?

A solicitação é feita pelo Portal Sem Papel, através do link: <https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/servico-info/135>

Ligações Novas

Como solicitar uma ligação nova de água e esgoto para um terreno?

A solicitação pode ser feita pelo site do SEMAE ou presencialmente em uma das unidades de atendimento.

Quem pode solicitar

- Proprietário do imóvel;
- Locatário;
- Terceiro, mediante apresentação de procuração válida.

Como solicitar

- Pelo site do SEMAE, na opção Ligação Nova, através do link: <https://www.semaepiracicaba.sp.gov.br/?p=c2Vydmljb3M=&t=Mw==>
- Presencialmente, em uma unidade de atendimento.

Documentos necessários

- Documento oficial de identificação (RG, CPF ou CNH) do solicitante;
- Documento que comprove a posse ou propriedade do imóvel, como IPTU, matrícula, escritura, contrato de compra e venda, contrato de locação ou outro documento conforme regulamento de serviços;
- Procuração válida, quando o pedido for feito por representante legal.

Requisitos para a ligação de água

Antes da execução do serviço, devem ser observadas as seguintes condições:

- O abrigo protetor do hidrômetro deve estar construído conforme o padrão



do SEMAE - link para consulta:

<https://www.semaepiracicaba.sp.gov.br/arquivos/Modelos%20Abrigo%20Protetor.pdf>);

- O abrigo pode ser em concreto pré-moldado ou em alvenaria;
- A linha de entrada da ligação deve estar limpa e desobstruída;
- O cavalete não pode ser alterado pelo usuário;
- É proibida a instalação de tubo soldável na saída inferior do cavalete ou em sua proximidade;
- O abrigo deve permitir livre acesso para leitura e manutenção;
- O hidrômetro deve permanecer com o visor voltado para cima e visível;
- Em condomínios horizontais, o abrigo deve permanecer do lado externo do muro ou tapume.

Consulte o modelo do abrigo protetor disponibilizado pelo SEMAE antes da construção.

Requisitos para a ligação de esgoto

Para a execução da ligação, a caixa de inspeção deve atender às seguintes condições:

- A caixa de inspeção deve estar construída conforme o padrão do SEMAE - link para consulta:
<https://www.semaepiracicaba.sp.gov.br/arquivos/PADRAO%20DE%20LIGACAO%20DE%20ESGOTO.pdf>);
- Estar construída em alvenaria, com tijolo maciço;
- Não ser de concreto pré-moldado;
- Estar localizada na calçada, junto ao alinhamento do imóvel;
- Permanecer limpa e desobstruída;
- Ter a tampa no nível acabado da calçada;
- Não permitir a ligação de águas pluviais à rede pública de esgoto.

Consulte os modelos da caixa de inspeção, da caixa de gordura e da caixa de areia disponibilizados pelo SEMAE antes da construção.

Custos do serviço

O serviço é cobrado conforme resolução tarifária vigente expedida pela ARES-PCJ.

Os valores são lançados na primeira fatura emitida após a execução do serviço.

Prazo de execução

A vistoria e a execução da ligação ocorrem conforme os prazos regulamentares vigentes, contados a partir da aprovação das instalações e do cumprimento de todas as exigências técnicas.

Observações

- A ligação só é executada após a aprovação da vistoria técnica;



- O padrão de instalação deve estar de acordo com as normas do SEMAE;
- Caso as instalações não atendam aos requisitos técnicos, é necessário fazer as adequações antes da execução da ligação;
- Recomenda-se consultar previamente os modelos construtivos disponibilizados pelo SEMAE, para evitar a necessidade de correções.

