



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Carta de Serviços ao Usuário
Serviço Municipal de Água e Esgoto
Piracicaba – SP

 goo.gl/maps/1Vgb59zaaFgJV3en8

semaepiracicaba.sp.gov.br

Sumário

| | |
|---|----|
| 1. Apresentação – Histórico | 4 |
| 2. Canais de Atendimento ao Usuário..... | 5 |
| 2.1. Atendimento presencial..... | 5 |
| 2.2. Atendimento telefônico..... | 5 |
| 2.3. Agência WEB..... | 5 |
| 2.4. Atendimento eletrônico: via Chat, Facebook, Whatsapp e formulários diretamente no site do SEMAE..... | 5 |
| 2.5. Sem Papel | 6 |
| 3. Canais de Reclamação..... | 7 |
| 4. Deveres e Direitos dos usuários | 7 |
| 4.1. Dos Deveres | 7 |
| 4.2. Dos Direitos | 10 |
| 5. Principais Serviços..... | 12 |
| 5.1. Acerto cadastral..... | 14 |
| 5.2. Aferição de hidrômetro..... | 15 |
| 5.3. Alteração de economias e/ou categorias..... | 15 |
| 5.4. Extravasamento de esgoto em ramal..... | 16 |
| 5.5. Extravasamento de esgoto em ramal, causado pelo usuário | 16 |
| 5.6. Extravasamento de esgoto interno..... | 17 |
| 5.7. Extravasamento de esgoto em logradouro público (Vazamento)..... | 18 |
| 5.8. Cadastramento de fonte alternativa de água..... | 18 |
| 5.9. Certidão de disponibilidade de rede de água e esgoto..... | 19 |
| 5.10. Certidão de débitos | 19 |
| 5.11. Conserto de cavalete | 20 |
| 5.12. Cópia plotada..... | 21 |
| 5.13. Cópia reprográfica..... | 21 |
| 5.14. Suspensão do abastecimento de água, a pedido do usuário | 22 |
| 5.15. Emissão de segunda via de fatura mensal..... | 22 |
| 5.16. Entrega de fatura em endereço diverso | 23 |
| 5.17. Falta de água local..... | 23 |
| 5.18. Fornecimento de água tratada com caminhão | 24 |
| 5.19. Instalação de hidrômetro novo em condomínios | 24 |
| 5.20. Levantamento de débitos | 25 |
| 5.21. Ligação de água..... | 26 |
| 5.22. Ligação de esgoto..... | 27 |
| 5.23. Limpeza de fossa séptica..... | 27 |
| 5.25. Mudança de cavalete acima de 50 cm | 28 |
| 5.26. Mudança de cavalete até 50 cm..... | 29 |
| 5.27. Parcelamento..... | 30 |
| 5.28. Descarte de efluentes líquidos | 30 |
| 5.29. Religação a pedido | 31 |
| 5.30. Religação decorrente de corte por inadimplência..... | 31 |
| 5.31. Religação de urgência..... | 32 |
| 5.32. Reparo de asfalto..... | 33 |

| | |
|--|----|
| 5.33. Reparo de passeio/calçada..... | 33 |
| 5.34. Revisão de consumo/Faturamento..... | 34 |
| 5.35. Serviços diversos de fiscalização..... | 34 |
| 5.36. Troca de ligação..... | 35 |
| 5.37. Troca de registro do cavalete..... | 35 |
| 5.38. Vazamento de água..... | 36 |
| 5.39. Viabilidade para novos empreendimentos imobiliários..... | 36 |
| 5.40. Irregularidades..... | 37 |
| 6. O que não fazemos..... | 37 |
| 6.1. Análise de qualidade da água..... | 37 |
| 6.2. Desobstrução de galerias de águas pluviais (água de chuva)..... | 37 |
| 6.3. Extravasamento interno entre imóveis..... | 38 |
| 6.4. Localização de vazamento interno..... | 38 |

1. Apresentação – Histórico

O SEMAE (Serviço Municipal de Água e Esgoto) de Piracicaba, desde sua criação em 30 de abril de 1969, tem sido um órgão fundamental para o desenvolvimento da cidade. Instituída pela Lei Municipal nº 1657, a autarquia foi criada para assegurar a autonomia econômica, financeira e administrativa dos serviços de abastecimento de água e esgoto, uma missão crítica considerando que já em 1824 o tema figurava nas pautas da Câmara Municipal.

Ao longo dos anos, o SEMAE realizou significativas melhorias em sua infraestrutura, contribuindo para o avanço no saneamento básico de Piracicaba. Desde a construção dos primeiros reservatórios em 1886 até a criação do Departamento de Águas e Esgotos em 1952, a evolução foi contínua. Destacam-se marcos como a inauguração da ETA Capim Fino em 1982, que ampliou a capacidade de tratamento de água, e a inauguração da ETE-Piracicamirim em 1998.

O SEMAE está comprometido com a modernização de seus sistemas, possuindo atualmente três estações de captação e distribuição de água, com um sistema informatizado que permite monitoramento e controle eficientes. Projetos educação ambiental como a Semana da Água e iniciativas de conservação de mananciais refletem seu compromisso ambiental.

Além disso, o SEMAE foi premiado e reconhecido por suas políticas públicas eficazes em infraestrutura, universalização do saneamento e redução de perdas. Sua trajetória de quase seis décadas é marcada por um legado de inovação e excelência, servindo de modelo para outras cidades e países. O atual presidente, Ronald Pereira da Silva, trabalha no resgate do pioneirismo da autarquia com o objetivo de conduzir o SEMAE com foco no aprimoramento contínuo e no bem-estar dos piracicabanos. Com planos de expansão e parcerias estratégicas, o SEMAE será norteado por soluções sustentáveis e eficientes no setor de saneamento.

2. Canais de Atendimento ao Usuário

2.1. Atendimento presencial

Sede

R. XV de novembro, 2200 – Bairro Alto

Atendimento ao Público e Unidade de Gestão Documental

Segunda à sexta-feira (exceto em feriados e pontos facultativos) – 08h às 16h

Prefeitura Municipal de Piracicaba (Centro Cívico)

Rua Capitão Antônio Corrêa Barbosa, 2233 – Chácara Nazareth – Piracicaba/SP –
Guichês 16 e 17, Térreo 2

Segunda à sexta-feira (exceto em feriados e pontos facultativos) – 8h30 às 16h30.

2.2. Atendimento telefônico

Poderão ser solicitados 24h diversos serviços através dos números:

0800 772 9611 ou 115 (24 horas) para telefone fixo; e (19) 3403-9611 para celulares.

2.3. Agência WEB

Poderão ser solicitados diversos serviços, sendo necessário cadastro prévio para determinadas consultas, através do link:

<http://agenciaweb.semaepiracicaba.sp.gov.br>

2.4. Atendimento eletrônico: via Chat, Facebook, Whatsapp e formulários diretamente no site do SEMAE

O usuário pode acessar os links diretamente na página do SEMAE (www.semaepiracicaba.sp.gov.br), pelo telefone (19) 3403-9608 – Whatsapp ou pelos e-mails atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br.



2.5. Sem Papel

O usuário poderá solicitar os serviços pelo Portal Sem Papel, acessando o link: <http://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/servicos-categoria/16>.

Para os casos em que ainda não há formulário específico disponível no portal, o usuário deve criar uma conta no portal (login e senha) e encaminhar o requerimento assinado digitalmente para o e-mail: protocolo@semaepiracicaba.sp.gov.br, informando CPF, nome completo, telefone e e-mail para contato.

2.6. Fale conosco

Canal exclusivo para o esclarecimento de dúvidas, realizar sugestões, elogios ou reclamações.

Site: <http://www.semaepiracicaba.sp.gov.br/?p=ZmFsZV9jb25vc2Nv>

3. Canais de Reclamação

As reclamações poderão ser realizadas pelos telefones de atendimento, Fale Conosco ou através de requerimento junto à Unidade de Gestão Documental localizada na Sede do SEMAE, 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.

4. Deveres e Direitos dos usuários

A Resolução ARES-PCJ n.º 510/2023 aprova o Regulamento de Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e Atendimento aos Usuários do Município de Piracicaba, e dá outras providências.

4.1. Dos Deveres

“Art. 15. É de responsabilidade do USUÁRIO a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta, a partir da união do cavalete, no caso de abastecimento de água, e da caixa de inspeção, para a coleta do esgoto, respeitadas as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados as pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do USUÁRIO, ou de sua má utilização.

Art. 16. O USUÁRIO será responsável pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos disponibilizados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 17. Toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade, situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de

esgotamento sanitário, deverá, obrigatoriamente, conectar-se à rede pública, de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei federal nº 11.445/2007, respeitadas as exigências técnicas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 1º. Na hipótese do caput deste artigo, é dever do USUÁRIO, no prazo máximo de 30 (trinta) dias do aviso encaminhado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS ou por qualquer órgão público competente, requerer o fornecimento dos serviços e providenciar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contado das adequações indicadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, as medidas necessárias em suas instalações prediais para o abastecimento de água e a coleta de esgotos dentro das especificações técnicas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 2º. Uma vez tomadas pelo USUÁRIO as medidas a que se referem o parágrafo anterior, é dever do prestador fornecer os serviços, salvo nas situações expressamente excepcionais deste Regulamento.

§ 3º. Deverá o PRESTADOR DE SERVIÇOS, caso não obedecidos os prazos do § 1º deste artigo, comunicar a omissão da pessoa física ou jurídica aos órgãos públicos responsáveis pela adoção das medidas coercitivas necessárias para a conexão à rede pública de água e esgoto, e pela responsabilização administrativa, civil e criminal.

§ 4º. Uma vez tomadas pelo USUÁRIO as medidas a que se referem este artigo, é dever do prestador fornecer os serviços com segurança, regularidade e qualidade, salvo nas situações expressamente excepcionadas neste Regulamento.

§ 5º. Vencidos os prazos regulamentares sem a conexão do USUÁRIO à rede de esgotamento sanitário, estará sujeito ao pagamento de tarifa em razão da disponibilidade dos serviços, até que seja executada a ligação compulsória do esgotamento pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, às custas do USUÁRIO, observados os procedimentos consignados em norma de condições gerais da entidade reguladora.

Art. 18. São obrigações dos usuários, sem prejuízo daquelas já previstas neste Regulamento:

I. Fazer uso da água de acordo com o estabelecido no Termo De Solicitação De Serviços e neste Regulamento;

- II. Pagar pontualmente pelos serviços recebidos, de acordo com o previsto neste Regulamento e consoante às tarifas e preços vigentes, sob pena de suspensão dos serviços e cobrança compulsória dos valores devidos, acrescidos de multas, juros de mora e atualização monetária;*
- III. Pagar por prejuízos resultantes de fraudes ou de vazamentos decorrentes de negligência ou má fé;*
- IV. Efetuar lançamento de esgotos na rede coletora pública, conforme as disposições estabelecidas na legislação vigente e neste Regulamento;*
- V. Permitir a entrada de pessoas autorizadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS (devidamente identificadas), em horário comercial, para executar os serviços de coleta de água, instalação, inspeção ou suspensão dos serviços;*
- VI. Cumprir as condições, obrigações e preceitos estabelecidos neste Regulamento e pela AGÊNCIA REGULADORA;*
- VII. Dispor de condições técnicas compatíveis para o esgotamento normal do esgoto, de acordo com as instalações disponibilizadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;*
- VIII. Executar obras e instalações necessárias ao serviço de esgoto, de prédios ou parte deles, situados abaixo do nível do logradouro público, bem como daqueles que não puderem ser ligados à rede de esgoto disponibilizada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS; o esgotamento poderá ser feito diretamente para o coletor do logradouro situado na frente do prédio, ou por meio de terrenos vizinhos para o coletor logradouro de cota mais baixa, desde que os proprietários o permitam formalmente;*
- IX. Comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS qualquer modificação no endereço da fatura;*
- X. Comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS qualquer modificação substancial nas instalações hidráulicas internas;*
- XI. Comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS qualquer alteração de cadastro, especialmente aquelas relacionadas à categoria ou ao número de economias, por meio de documento que comprove tal mudança;*
- XII. Obter e utilizar os serviços, observadas as normas deste Regulamento;*

XIII. *Pagar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS pelas novas ligações ou qualquer outro serviço por ele solicitado, de acordo com a tabela de preços estabelecida para cada um desses serviços, conforme Regulamentação vigente;*

XIV. *Consultar o PRESTADOR DE SERVIÇOS, previamente à implantação de novos empreendimentos imobiliários, acerca da disponibilidade de fornecimento dos serviços na região;*

XV. *Contribuir para a conservação das boas condições dos bens públicos por meio dos quais lhes serão prestados os serviços, tais como cavalete, hidrômetros, ligações de água, caixa de proteção e caixa de inspeção, responsabilizando-se por sua guarda e utilização adequada”. (RESOLUÇÃO ARES-PCJ N.º 510/2023)*

4.2. Dos Direitos

“Art. 19. Constituem direitos dos usuários, sem prejuízo daqueles já previstos neste Regulamento:

I. Ter os serviços prestados de forma adequada, atendidas as suas necessidades básicas de saúde e de higiene;

II. Dispor, de forma ininterrupta, de abastecimento de água em condições hidráulicas adequadas, consoante os termos do presente Regulamento;

III. Ter à sua disposição fornecimento de água em condições técnicas de pressão e vazão necessárias para atender a respectiva economia, em consonância com os padrões exigidos por lei;

IV. Solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS esclarecimentos, informações e assessoramento sobre os serviços, objetivando a sua plena execução;

V. Ter acesso à Tarifa Social de acordo com o disposto na legislação vigente;

VI. Assinar o respectivo termo de solicitação de serviços, que deverá consignar as garantias em favor do USUÁRIO previstas na legislação vigente;

VII. Fazer reclamações administrativas junto ao PRESTADOR DE SERVIÇOS sempre que seus direitos contratuais tiverem sido lesados;

VIII. Fazer reclamações administrativas à AGÊNCIA REGULADORA, caso não seja atendido pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;

IX. Receber informações da AGÊNCIA REGULADORA e do PRESTADOR DE SERVIÇOS para a defesa de interesses individuais e/ou coletivos;

X. Levar ao conhecimento do TITULAR DOS SERVIÇOS, da AGÊNCIA REGULADORA e do PRESTADOR DE SERVIÇOS as irregularidades de que tenha conhecimento, referentes aos serviços prestados;

XI. Receber do PRESTADOR DE SERVIÇOS às informações necessárias para usufruir corretamente dos serviços;

XII. Obter e utilizar os serviços, observadas as normas deste Regulamento e demais normas legais vigentes;

XIII. Ser ressarcido pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS de eventuais prejuízos ou danos decorrentes da má prestação, após análise administrativa prévia, que deverá atender, no mínimo, o seguinte procedimento:

a) requerimento formal do USUÁRIO/titular do bem danificado;

b) apresentação de documentação comprobatória da titularidade do bem, ou autorização do titular para poder representá-lo (CPF, CNPJ, matrícula de imóvel, documento veicular etc.);

c) apresentação de documentação comprobatória dos danos sofridos (fotos, vídeos, testemunhas, 3 orçamentos etc.);

d) oitiva do requerente;

e) análise e manifestação técnica das partes envolvidas;

f) prazo de 60 (sessenta) dias para análise e conclusão do procedimento, sendo respeitados prazos iguais para as partes envolvidas”. (RESOLUÇÃO ARES-PCJ N.º 510/2023)

5. Principais Serviços

Para realização do atendimento para pessoa física é necessária a apresentação dos documentos de identificação pessoal, contendo os números do RG e do CPF. Em casos de pessoas jurídicas, apresentar o contrato social e o Cartão CNPJ. Em ambos os casos deverá ser apresentado um documento de identificação do imóvel (documento de posse), bem como o número do hidrômetro e a marcação (leitura).

Os documentos comprobatórios de posse do imóvel poderão ser:

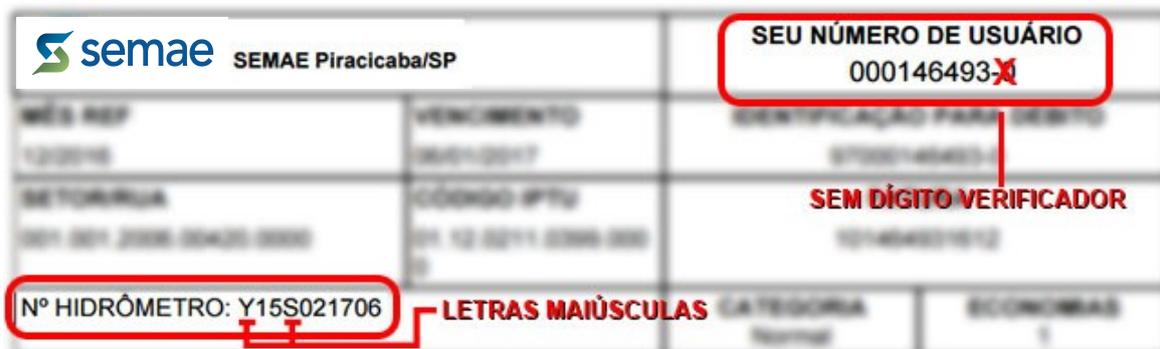
Proprietário: Carnê do IPTU atualizado, Matrícula, Escritura de compra e venda, Contrato de compra e venda, Escritura ou Contrato de permuta.

Usuário: Contrato de locação vigente, Autorização de locação emitido pelas imobiliárias, onde deverá constar o endereço, os dados pessoais do locador e do locatário e a vigência, ou outro documento que comprove sua relação com o imóvel.

Os documentos acima deverão ser de titularidade do solicitante.

Toda a documentação deverá estar assinada, com firma reconhecida em cartório da parte ausente, podendo ser substituída por cópia do documento de identificação da parte ausente, desde que as assinaturas sejam iguais.

Para agilizar o atendimento, o usuário poderá informar o número do usuário, que consta em sua fatura mensal. Sempre que possível, ter em mãos a fatura.



| | | |
|---|------------------------------------|---|
|  SEMAE Piracicaba/SP | | SEU NÚMERO DE USUÁRIO 000146493- X |
| MÊS DEP 12/2016 | VENCIMENTO 01/01/2017 | IDENTIFICAÇÃO PARÂMETRO ESTRUTURAS |
| SETOR/ÁREA 001 001 0000 0000 0000 | CÓDIGO IPTU 01 12 0211 0000 000 | SEM DÍGITO VERIFICADOR 10146493102 |
| Nº HIDRÔMETRO: Y15S021706 | LETRAS MAIÚSCULAS | CATEGORIA Normal |
| | | ECONOMIAS 1 |

Fig. 01 – Localização dos números de usuário e do hidrômetro na fatura.

A marcação (leitura) atual do hidrômetro deverá ser apresentada no ato do atendimento, para solicitação de determinados serviços. Nos hidrômetros analógicos, são representados pelos 4 números pretos do mostrador (Fig. 02) ou a sequência numérica anterior ao ponto nos hidrômetros ultrassônicos (Fig. 03).



Fig. 02 – leitura do hidrômetro analógico

Fig. 03 – leitura do hidrômetro ultrassônico

O número de identificação do hidrômetro é formado por uma sequência de letras e números (Ex.: A99A999999), podendo ser encontrado no corpo do equipamento (Fig. 04 e 05), bem como na fatura (Fig. 01).



Fig. 04 – hidrômetro analógico



Fig. 05 – hidrômetro ultrassônico

5.1. Acerto cadastral

O que é: Alterar a titularidade do usuário ou proprietário ou modificação dos dados do endereço do imóvel no Sistema Comercial do SEMAE.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: Para a alteração da titularidade, o usuário deverá apresentar os documentos pessoais, bem como, documento comprobatório de posse do imóvel.

Para a alteração dos dados do endereço (Ex. Número do imóvel), o usuário deverá apresentar documento da Prefeitura Municipal com a informação.

Principais etapas do processamento do serviço: Salvo casos específicos, a alteração é imediata, e constará na próxima fatura. No momento da alteração de titularidade, é firmado o Termo de Solicitação de Serviços e Adesão ao Contrato, estabelecendo o vínculo usuário – prestador. Não há custo. Quando solicitada pelos canais eletrônicos e agência WEB, a alteração será feita em até 72h, e o interessado receberá um e-mail confirmando.

Prazo: Imediato.

Forma da prestação do serviço: SEMAE

Canal de atendimento: Presencial, formulário no site, Whatsapp, Facebook, Chat, e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e portal Sem Papel.

5.2. Aferição de hidrômetro

O que é: Verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais.

Principais etapas do processamento do serviço: A aferição será feita, após solicitação do usuário, por empresa especializada. O hidrômetro será removido e lacrado na presença do usuário, que poderá acompanhar a aferição. Neste caso, o funcionário que realiza a troca deverá informar ao interessado o local e data da aferição. Será instalado outro hidrômetro no imóvel. Caso o hidrômetro seja aprovado, estando dentro das normas exigidas, o serviço será cobrado, conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: Até 5 dias úteis para substituição do hidrômetro.

Forma da prestação do serviço: Águas do Mirante.

Canal de atendimento: Presencial, telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br.

5.3. Alteração de economias e/ou categorias

O que é: Quando o usuário solicita a readequação da categoria a que se destina o imóvel (construção, residencial, comercial, industrial, público, social e horta), ou então a readequação do número de unidades usuárias (economias) atendidas pela mesma ligação.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais.

A alteração de categoria construção para residencial ou comercial, caracterizando o fim da obra, não poderá ser realizada antes da execução da ligação de esgoto no imóvel.

Principais etapas do processamento do serviço: Quando solicitado, será realizada fiscalização a fim de verificar a destinação do imóvel e se a categoria pretendida é a adequada. Em caso afirmativo será feita a alteração no Sistema Comercial a partir da próxima referência. O serviço será cobrado conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: Até 5 dias.

Forma da prestação do serviço: SEMAE

Canal de atendimento: Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat, e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br, sac@semaepiracicaba.sp.gov.br, e Agência WEB.

5.4. Extravasamento de esgoto em ramal

O que é: Extravasamento de esgoto na tubulação que interliga a rede pública ao ponto de coleta do imóvel. Poderá ocorrer também quando houver entupimento do mesmo, causando transbordamento da caixa de inspeção, sendo que, na falta desta ou ainda, se estiver lacrada, poderá haver retorno interno.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais e o endereço do local. A caixa de inspeção deve estar deslacrada.

Principais etapas do processamento do serviço: Após solicitação do usuário, a equipe responsável será encaminhada ao local para realizar a desobstrução com o caminhão de alta pressão, na caixa de inspeção do imóvel atingido ou no Poço de Visita (PV) nas imediações. Também poderá ser realizada a desobstrução física com a utilização de varetas. Se necessário, realizarão abertura de valas para execução do reparo. Não tem custo.

Prazo: 1 dia.

Forma da prestação do serviço: Águas do Mirante.

Canal de atendimento: Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br.

5.5. Extravasamento de esgoto em ramal, causado pelo usuário

O que é: Extravasamento de esgoto na caixa de inspeção ou dentro do imóvel, pelo entupimento da caixa da inspeção ou da rede interna por motivo causado pelo usuário, podendo haver retorno interno.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais e o endereço do local. A caixa de inspeção deverá estar deslacrada.

Principais etapas do processamento do serviço: Após solicitação do usuário, a equipe responsável será encaminhada ao local para realizar a desobstrução por meio de varetas. O serviço é cobrado conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: 1 dia

Forma da prestação do serviço: Águas do Mirante

Canal de atendimento/reclamação: Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat, e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br, sac@semaepiracicaba.sp.gov.br, e Agência WEB.

5.6. Extravasamento de esgoto interno

O que é: Retorno interno de esgoto por problemas na rede pública coletora de esgoto.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais e o endereço do local. A caixa de inspeção deve estar deslacrada.

Principais etapas do processamento do serviço: Após solicitação do usuário, a equipe responsável será encaminhada ao local para realizar a desobstrução com o caminhão de alta pressão, na caixa de inspeção do imóvel atingido ou no Poço de Visita (PV) nas imediações. Também poderá ser realizada a desobstrução física com a utilização de varetas. Se necessário, realizarão a abertura de valas para execução do reparo. Nesses casos, será realizada a limpeza e desinfecção do imóvel. Não tem custo.

Prazo: Até 3 horas.

Forma da prestação do serviço: Águas do Mirante.

Canal de atendimento: Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br.

5.7. Extravasamento de esgoto em logradouro público (Vazamento)

O que é: Extravasamento ou entupimento na rede pública de esgotamento sanitário, podendo ocasionar o transbordamento da caixa de inspeção, sendo que, na falta desta ou ainda, se estiver lacrada, poderá haver retorno interno.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: Qualquer pessoa, com documentos pessoais, que possua o endereço do local atingido.

Principais etapas do processamento do serviço: Após a solicitação do interessado, é deslocada uma equipe ao local do problema. Pode ser feito desde a desobstrução com um caminhão de alta pressão, através da caixa de inspeção de algum usuário ou de algum PV nas imediações, ou pela desobstrução física por meio de varetas, até mesmo ser necessário abertura de valas para execução do reparo. Não tem custo.

Prazo: 1 dia.

Forma da prestação do serviço: Água do Mirante.

Canal de atendimento: Presencial, Telefone, formulário no site, Whatsapp, Facebook, Chat, e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br, sac@semaepiracicaba.sp.gov.br, Agência WEB e Portal Sem Papel.

5.8. Cadastramento de fonte alternativa de água

O que é: Imóvel abastecido por fonte alternativa de água.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais, mediante preenchimento de formulário específico com os dados da fonte alternativa. Também poderá se dar por iniciativa do SEMAE, quando constatada a existência da fonte alternativa.

Principais etapas do processamento do serviço: Após a solicitação é realizada a fiscalização para verificar as condições das instalações. Havendo hidrômetro instalado, o SEMAE procederá com o cadastramento do mesmo, caso não, o usuário deverá instalar o hidrômetro a suas expensas. O usuário poderá optar pela cobrança através do medidor de saída da fonte alternativa ou pelo ponto de descarte de esgoto, nesse caso também

deverá instalar um medidor no local conforme as instruções do prestador. Caso o usuário não possua a outorga o prestador comunicará a existência da utilização de fonte alternativa ao órgão competente. Não tem custo, apenas se necessária a instalação do hidrômetro, conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: Os prazos são informados ao usuário durante o atendimento, a depender da situação.

Forma da prestação do serviço: Fiscalização pelo SEMAE e instalação de hidrômetro pela Água do Mirante.

Canal de atendimento: Presencial

5.9. Certidão de disponibilidade de rede de água e esgoto

O que é: Documento que comprova a disponibilidade de rede de abastecimento de água tratada e rede coletora de esgoto em empreendimentos a serem implantados no município.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O interessado, com documentos pessoais e de posse do imóvel.

Principais etapas do processamento do serviço: Após a solicitação pelo interessado, e análise do setor responsável, a certidão será emitida, ficando à disposição do usuário para retirada na Unidade de Gestão Documental. Não tem custo.

Prazo: Até 30 dias.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Requerimento na Unidade de Gestão Documental.

5.10. Certidão de débitos

O que é: Documento que certifica a existência, ou não, de débitos relativos ao imóvel ou ao usuário, até a data da sua expedição.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: A certidão referente ao imóvel poderá ser solicitada por qualquer pessoa que possua os dados de cadastro do imóvel, munida de documentos pessoais, bem como documento contendo o Distrito, Setor, Quadra e Lote da Prefeitura Municipal, (Ex.: carnê do IPTU), e, no caso de imóveis rurais, a matrícula atualizada.

A certidão referente ao usuário deverá ser solicitada pelo próprio interessado ou seu representante legal.

O interessado deverá ainda informar telefone para contato, bem como a finalidade da certidão. Salientamos que para a emissão de certidões de débitos com finalidade de inventário, o interessado deverá informar, também, o CPF do falecido.

Principais etapas do processamento do serviço: Após a solicitação, e conferência dos dados pelos setores responsáveis, principalmente quando se trata de imóvel rural, a certidão será emitida, ficando à disposição do interessado. Não tem custo.

Prazo: Até 05 dias.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Presencial e Portal Sem Papel.

5.11. Conserto de cavalete

O que é: Cavalete é o conjunto de peças onde o hidrômetro está instalado. O conserto de cavalete é a substituição de peças danificadas que causem ou não vazamento.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: o usuário, com documentos pessoais. O cavalete deve estar acessível ao prestador.

Principais etapas do processamento do serviço: Após a solicitação, a equipe responsável realizará a manutenção.

Prazo: Até 5 dias úteis.

Forma da prestação do serviço: SEMAE

Canal de atendimento: Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat, e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br e Agência WEB.

5.12. Cópia plotada

O que é: Fornecimento de cópia de plantas e/ou mapas, por solicitação do interessado.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: Interessado, com documentos pessoais.

Principais etapas do processamento do serviço: Após a solicitação, o setor responsável providenciará a cópia, ficando à disposição do interessado, mediante pagamento, conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: Até 30 dias.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Requerimento na Unidade de Gestão Documental.

5.13. Cópia reprográfica

O que é: Fornecimento de cópia simples de documentos, normalmente de processos administrativos, autorizações de serviço, entre outros, por solicitação do interessado.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O interessado, com documentos pessoais. Deverá comprovar por meio de documentos o vínculo com o objeto do documento que deseja, justificando a sua necessidade.

Principais etapas do processamento do serviço: Após solicitação e deferimento, o setor responsável disponibilizará a cópia ao interessado solicitante, mediante pagamento do valor estipulado na resolução tarifária vigente.

Prazo: Até 30 dias.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Requerimento na Unidade de Gestão Documental.

5.14. Suspensão do abastecimento de água, a pedido do usuário

O que é: Suspensão temporária do fornecimento de água, a pedido do usuário. Meio pelo qual o usuário poderá encerrar o contrato de fornecimento de água com o prestador.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais e marcação (leitura) atual do hidrômetro para cálculo do consumo final. O cavalete deverá estar acessível.

Principais etapas do processamento do serviço: No momento da solicitação, através do fornecimento da leitura será calculado o consumo final, bem como os demais débitos de responsabilidade do usuário, com posterior emissão de um boleto. Após o pagamento, automaticamente, será gerada autorização de serviço, a fim de efetuar o desligamento. Serviço cobrado conforme resolução tarifária vigente, mais a diferença do consumo final.

Prazo: Até 5 dias.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Presencial, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e Portal Sem Papel.

5.15. Emissão de segunda via de fatura mensal

O que é: Emissão de segunda via da fatura desejada.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: qualquer pessoa, fornecendo o endereço. O serviço é cobrado conforme resolução tarifária vigente, se solicitado presencialmente. Para emissão pela Agência WEB ou pelo Whatsapp não há custo.

Principais etapas do processamento do serviço: O usuário solicita pelos canais de atendimento, ou emite diretamente da Agência WEB ou pelo Whatsapp.

Prazo: Imediato.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Presencial, Whatsapp e Agência WEB.

5.16. Entrega de fatura em endereço diverso

O que é: Quando o usuário solicita que a fatura seja entregue em endereço diverso da unidade usuária.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais e endereço completo do local para entrega.

Principais etapas do processamento do serviço: A alteração é realizada no momento da solicitação. O serviço será cobrado por fatura entregue em local diferente, conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: Imediato, estando disponível para a próxima fatura a ser emitida.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Presencial, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br.

5.17. Falta de água local

O que é: Imóvel sem abastecimento de água. A situação do abastecimento pode ser consultada no site do SEMAE, pelo link <https://www.semaepiracicaba.sp.gov.br/?p=YWJhc3RIY2ltZW50bw>.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais. O usuário já deve ter verificado se o registro do cavalete não está fechado.

Principais etapas do processamento do serviço: Após a solicitação do usuário, a equipe responsável verificará a causa, tomando as providências cabíveis, a fim de restabelecer o abastecimento de água. Não há custo.

Prazo: 1 dia.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Presencial, Telefone, formulário no site, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br e Agência WEB.

5.18. Fornecimento de água tratada com caminhão

O que é: Fornecimento de água potável para caminhão particular.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: proprietário do caminhão, com apresentação de dados cadastrais para emissão de boleto.

Principais etapas do processamento do serviço: Após solicitação do interessado, serão emitidos os boletos. Com a apresentação dos comprovantes de pagamento as guias poderão ser retiradas, devendo ser apresentadas no momento do carregamento do caminhão. A cobrança será conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: Emissão imediata do boleto. Após a comprovação do pagamento, as guias serão emitidas em até 5 dias.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Presencial ou pelo e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br.

5.19. Instalação de hidrômetro novo em condomínios

O que é: Instalação dos hidrômetros das unidades que compõem o condomínio, para início da medição individualizada do consumo de água, nos termos da Lei Complementar 421/2020.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O empreendedor ou caso o condomínio esteja constituído, o síndico. As instalações individuais deverão ser aprovadas pela fiscalização SEMAE em conjunto com a Águas do Mirante. Também deverão ser fornecidos os aceites de todos os usuários/proprietários para cadastro das unidades individuais, não sendo possível fazer a individualização apenas de parte do

condomínio. Para execução deste serviço a ligação do condomínio deverá estar executada ou em execução. Modelos para instalação em condomínios conforme Resolução ARES-PCJ n.º 510/2023.

Principais etapas do processamento do serviço: Após solicitação, será encaminhada para a Gerência de Projetos e Obras, para informar quanto ao processo de viabilidade daquele condomínio. Após, será realizada fiscalização pelo SEMAE em conjunto com a Águas do Mirante, que observarão a adequação técnica, bem como a disponibilidade de acesso para marcação (leitura) e manutenção dos cavaletes individuais. Então os hidrômetros serão instalados e lacrados, sendo, posteriormente, cadastrados de acordo com os termos de solicitação de serviço e adesão ao contrato, assim como documentos pessoais e de posse, de todos os usuários/proprietários fornecidos pelo empreendedor. Serão cobrados o hidrômetro e a instalação, conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: Até 5 dias úteis para a instalação dos hidrômetros, após a análise da documentação.

Forma da prestação do serviço: SEMAE e Águas do Mirante

Canal de atendimento: Requerimento contendo o número do processo de viabilidade, na Unidade de Gestão Documental.

5.20. Levantamento de débitos

O que é: Emissão de relatório contendo os débitos do imóvel ou do usuário.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais.

Principais etapas do processamento do serviço: O levantamento é feito no ato do atendimento. Não tem custo.

Prazo: Imediato.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br.

5.21. Ligação de água

O que é: Interligação do imóvel à rede pública de abastecimento de água, com a instalação do cavalete e hidrômetro.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com os documentos pessoais e documentos comprobatórios de posse do imóvel. A área deve estar regularizada junto ao município. No caso de imóveis em área rural, a solicitação deve ser feita por requerimento na Unidade de Gestão Documental, sendo necessário juntar a cópia da matrícula atualizada. O abrigo protetor, onde será instalado o hidrômetro deverá estar pronto, conforme Resolução ARES-PCJ n.º 510/2023. Não é possível fazer apenas a ligação de água, desvinculada da ligação de esgoto, quando existir rede de esgotamento sanitário à disposição.

Principais etapas do processamento do serviço: Após a solicitação, será realizada fiscalização para verificar se o abrigo protetor está de acordo com a Resolução ARES-PCJ n.º 510/2023. Em caso negativo, a ordem será cancelada e o usuário, orientado a adequar as instalações e solicitar novamente a ligação. Nesse caso pode haver a cobrança de visita improdutiva, conforme resolução tarifária vigente. Caso o abrigo esteja de acordo, e a ligação de esgoto tenha sido também liberada, a ordem é enviada ao setor responsável para a execução da ligação. Caso seja necessário quebrar a calçada, a reposição é às expensas do usuário. Caso seja necessário quebrar o asfalto, a reposição é feita pelo prestador e a cobrança lançada na fatura, conforme resolução tarifária vigente. O serviço é cobrado conforme resolução tarifária vigente. Os casos de ligações em área rural serão analisados por Comissão estabelecida especificamente para esse fim.

Prazo: Até 3 dias para a verificação do fiscal, e até 10 dias para a execução da ligação, em área urbana. Até 5 dias para a verificação do fiscal, e até 15 dias para a execução da ligação, em área rural.

Forma da prestação do serviço: SEMAE

Canal de atendimento: Presencial, formulário no site e Portal Sem Papel, para área urbana. Para área rural, via requerimento na Unidade de Gestão Documental.

5.22. Ligação de esgoto

O que é: É o meio de utilização da rede pública de esgotamento sanitário, que se concretiza com a interligação da caixa de inspeção do usuário à rede.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: o usuário com documentos pessoais. A ligação de água já deve existir, ou deve ser solicitada em conjunto. A caixa de inspeção deve estar pronta conforme Resolução ARES-PCJ n.º 510/2023.

Principais etapas do processamento do serviço: Após a solicitação pelo usuário, o fiscal vai ao local verificar se a caixa de inspeção está de acordo com a Resolução ARES-PCJ n.º 510/2023. Em caso negativo, a ordem é cancelada e o usuário é orientado a fazer a caixa e solicitar novamente a ligação. Nesse caso pode haver a cobrança de visita improdutiva, conforme resolução tarifária vigente. Caso a caixa esteja de acordo, a ordem é enviada à área responsável para a execução da ligação. Caso seja necessário quebrar a calçada, a reposição é às expensas do usuário. Caso seja necessário quebrar o asfalto, a reposição é feita pelo prestador e a cobrança lançada na fatura, conforme resolução tarifária vigente. O serviço é cobrado conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: 3 dias para a vistoria pelo fiscal, e 10 dias para a execução da ligação, em área urbana. Até 5 dias para a vistoria pelo fiscal, e até 15 dias para a execução da ligação, em área rural.

Forma da prestação do serviço: Águas do Mirante

Canal de atendimento: Presencial, formulário no site, agência WEB e Portal Sem Papel, para área urbana. Para área rural, via requerimento na Unidade de Gestão Documental.

5.23. Limpeza de fossa séptica

O que é: Limpeza das fossas sépticas, realizada através de caminhões “limpa fossa”, com a sucção do esgoto.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais, com ligação de água ativa. A cobrança será pelo volume de esgoto coletado e deslocamento do caminhão, conforme resolução tarifária vigente.

Principais etapas do processamento do serviço: Após a solicitação, o caminhão será deslocado para execução do serviço, com a retirada do material e descarte em estação de tratamento de esgoto.

Prazo: 2 dias.

Forma da prestação do serviço: Águas do Mirante.

Canal de atendimento: Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br.

5.25. Mudança de cavalete acima de 50 cm

O que é: Mudança do local de instalação do padrão de ligação de água acima de 50 cm. Será feito um novo abrigo protetor.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais. O novo abrigo protetor deverá estar pronto e de acordo com a Resolução ARES-PCJ n.º 510/2023.

Principais etapas do processamento do serviço: Após a solicitação, será realizada fiscalização para verificar se o abrigo protetor está de acordo com a Resolução ARES-PCJ n.º 510/2023.

Estando em desacordo, a ordem será cancelada e o usuário orientado quanto as adequações a serem realizadas, para, posteriormente, solicitar novamente o serviço. Poderá haver a cobrança por visita improdutiva, conforme resolução tarifária vigente.

Após aprovação, a área responsável executará a ligação. Caso seja necessário quebrar a calçada, a reposição é às expensas do usuário. Quanto ao asfalto, a reposição é feita pelo prestador e a cobrança lançada na fatura. O serviço será cobrado conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: Até 5 dias para aprovação do padrão de ligação e até 10 dias para execução do serviço.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Presencial, agência WEB e Portal Sem Papel.

5.26. Mudança de cavalete até 50 cm

O que é: Mudança do local de instalação do padrão de ligação de água em até 50 cm. Não será necessário a execução de um novo abrigo protetor.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: o usuário, com documentos pessoais.

Principais etapas do processamento do serviço: Após a solicitação, será realizada fiscalização para verificar se o abrigo protetor está de acordo com a Resolução ARES-PCJ n.º 510/2023.

Estando em desacordo, a ordem será cancelada e o usuário orientado quanto as adequações a serem realizadas, para, posteriormente, solicitar novamente o serviço. Poderá haver a cobrança por visita improdutiva, conforme resolução tarifária vigente.

Após aprovação, a área responsável executará a ligação. Caso seja necessário quebrar a calçada, a reposição é às expensas do usuário. Quanto ao asfalto, a reposição é feita pelo prestador e a cobrança lançada na fatura. O serviço será cobrado conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: 10 dias.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br, Agência WEB e Portal Sem Papel.

5.27. Parcelamento

O que é: Parcelamento de débitos, nos termos da Lei Complementar 216/2008 e suas alterações.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O interessado, com documentos pessoais.

Principais etapas do processamento do serviço: Os débitos poderão ser parcelados em até 48 vezes, sendo que as parcelas não poderão ser inferiores a R\$ 50,00 (cinquenta reais), para pessoas físicas e R\$ 200,00 (duzentos reais), para pessoas jurídicas.

Prazo: Imediato.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Presencial.

5.28. Descarte de efluentes líquidos

O que é: Descarte de efluentes líquidos provenientes de empresas, mediante contrato especial firmado com a Águas do Mirante e anuência do SEMAE.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: Empresas cadastradas e autorizadas a efetuar o descarte.

Principais etapas do processamento do serviço: Solicitação da empresa para cadastro, análise e emissão do contrato especial. Após autorização, cadastro do caminhão e pagamento, serão emitidas as guias que deverão ser apresentadas na estação de tratamento de esgoto no momento do descarte. Serviço cobrado conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: Emissão imediata dos boletos. Até 5 dias para a emissão das guias.

Forma da prestação do serviço: SEMAE e Águas do Mirante.

Canal de atendimento: Requerimento na Unidade de Gestão Documental.

5.29. Religação a pedido

O que é: Restabelecimento do fornecimento de água, quando desligada a pedido do usuário.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais, marcação (leitura) atual e número do hidrômetro. No caso de novo usuário, apresentar também o documento de posse do imóvel. O cavalete deverá ter acesso para a execução do serviço.

Principais etapas do processamento do serviço: Após solicitação, a equipe responsável tomará as providências para restabelecer o fornecimento de água. Serviço cobrado conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: Até 48 horas.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Presencial, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br. No caso de novo usuário, deverá seguir com Acerto Cadastral antes de solicitar a religação.

5.30. Religação decorrente de corte por inadimplência

O que é: Restabelecimento do fornecimento de água, quando desligada por inadimplência.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais, marcação (leitura) atual e número do hidrômetro. No caso de usuário diferente do atual, apresentar também o documento de posse do imóvel. A fatura que gerou o corte deverá estar quitada no sistema, ou o usuário deverá apresentar o comprovante de pagamento da mesma. O cavalete deverá ter acesso para a execução do serviço.

Principais etapas do processamento do serviço: Após a solicitação, a equipe responsável tomará as providências para restabelecer o fornecimento de água. Serviço cobrado conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: Até 24 horas.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Presencial, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br. No caso de usuário diferente do atual, deverá seguir com Acerto Cadastral antes de solicitar a religação.

5.31. Religação de urgência

O que é: Quando o usuário solicita o restabelecimento do fornecimento de água em prazo inferior ao convencional.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais, marcação (leitura) atual e número do hidrômetro. No caso de usuário diferente do atual, apresentar também o documento de posse do imóvel. A fatura que gerou o corte deverá estar quitada no sistema, ou o usuário deverá apresentar o comprovante de pagamento da mesma. O cavalete deverá ter acesso para a execução do serviço.

Principais etapas do processamento do serviço: Após a solicitação, a equipe responsável tomará as providências para restabelecer o fornecimento de água. Serviço cobrado conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: Até 6 horas.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Presencial, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br. No caso de usuário diferente do atual, deverá seguir com Acerto Cadastral antes de solicitar a religação.

5.32. Reparo de asfalto

O que é: Reposição da camada asfáltica danificada, decorrentes de serviços executados pelo prestador.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais.

Principais etapas do processamento do serviço: Após solicitação e constatação do serviço que causou o dano, a equipe responsável tomará as providências para o reparo. Quando o dano for em decorrência de ligação de água/esgoto, mudança de cavalete e/ou troca de ligação, o serviço será cobrado conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: Até 2 dias, para serviços relacionados ao sistema de esgotamento sanitário. Até 10 dias para serviços relacionados ao sistema de abastecimento de água.

Forma da prestação do serviço: Águas do Mirante, quando decorrente de serviços relacionados ao sistema de esgotamento sanitário. Pelo SEMAE, quando decorrente de serviços relacionados ao sistema de abastecimento de água.

Canal de atendimento: Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br.

5.33. Reparo de passeio/calçada

O que é: Reposição do passeio danificado decorrente de serviços executados pelo prestador.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais.

Principais etapas do processamento do serviço: Após solicitação e constatação do serviço que causou o dano, a equipe responsável tomará as providências para o reparo. Quando o dano for em decorrência de ligação de água/esgoto, mudança de cavalete e/ou troca de ligação, o reparo deverá ser executado pelo interessado.

Prazo: Até 2 dias, para serviços relacionados ao sistema de esgotamento sanitário. Até 5 dias para serviços relacionados ao sistema de abastecimento de água.

Forma da prestação do serviço: Águas do Mirante, quando decorrente de serviços relacionados ao sistema de esgotamento sanitário. Empresa contratada pelo SEMAE, quando decorrente de serviços relacionados ao sistema de abastecimento de água.

Canal de atendimento: Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br.

5.34. Revisão de consumo/Faturamento

O que é: Faturamento fora da faixa de consumo médio da unidade usuária.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais.

Principais etapas do processamento do serviço: Após solicitação do usuário ou crítica emitida pelo Sistema Comercial, será realizada fiscalização a fim de identificar a causa, e se necessário, será revisto o consumo. Não há custo.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Presencial via Requerimento na Unidade de Gestão Documental.

5.35. Serviços diversos de fiscalização

O que é: Quando o usuário solicita orientação técnica referente às instalações de água.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais.

Principais etapas do processamento do serviço: Após solicitação, o fiscal se dirige ao local para orientação ao interessado. Não há custo.

Prazo: Até 5 dias.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento/reclamação: Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br.

5.36. Troca de ligação

O que é: Substituição dos materiais, desde a rede pública de abastecimento de água até o hidrômetro, em casos de ligações danificadas que estejam causando falta de água.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais. Abrigo protetor conforme Resolução ARES-PCJ n.º 510/2023.

Principais etapas do processamento do serviço: Após a solicitação, será realizada fiscalização para verificar se o abrigo protetor está de acordo com a Resolução ARES-PCJ n.º 510/2023.

Estando em desacordo, a ordem será cancelada e o usuário orientado quanto as adequações a serem realizadas, para, posteriormente, solicitar novamente o serviço. Poderá haver a cobrança por visita improdutiva, conforme resolução tarifária vigente.

Após aprovação, a área responsável executará a ligação. Havendo a necessidade de reposição do passeio, se dará às expensas do usuário. Quanto ao asfalto, será realizada pelo SEMAE com a cobrança na fatura. O serviço será cobrado conforme resolução tarifária vigente.

Prazo: Até 5 dias para aprovação do padrão de ligação e até 10 dias para execução do serviço, em área urbana.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Presencial

5.37. Troca de registro do cavalete

O que é: Substituição do registro do cavalete danificado.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O usuário, com documentos pessoais. O cavalete deverá estar acessível à equipe do prestador de serviço.

Principais etapas do processamento do serviço: Após solicitação, a equipe responsável efetuará a troca.

Prazo: Até 5 dias.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento: Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br, Agência WEB.

5.38. Vazamento de água

O que é: Vazamento de água em logradouro público ou no passeio, aparente ou não.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O interessado, com o endereço do local.

Principais etapas do processamento do serviço: Após solicitação, sendo vazamento aparente, a equipe responsável executará o reparo da rede pública. Caso contrário, será necessária a localização do vazamento para posterior reparo.

Prazo: Até 5 dias.

Forma da prestação do serviço: SEMAE.

Canal de atendimento/reclamação: Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br, Agência WEB e Portal Sem Papel.

5.39. Viabilidade para novos empreendimentos imobiliários

O que é: Procedimento para a implantação de sistemas de água e esgoto em empreendimentos imobiliários (condomínios verticais e horizontais, e loteamentos).

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: Deverão ser observados os requisitos da Lei Complementar n.º 421/2020 e suas alterações.

Prazo: Conforme Lei Complementar n.º 421/2020 e suas alterações.

Forma da prestação do serviço: Prefeitura Municipal de Piracicaba.

Canal de atendimento: Requerimento junto a Prefeitura Municipal de Piracicaba.

5.40. Irregularidades

O que é: Identificação de irregularidades nas instalações de água e/ou esgoto.

Quem pode solicitar, requisitos e documentos necessários: O interessado ou prestador.

Prazo: Defesa em 10 dias.

Forma da prestação do serviço: Fiscalização pela Águas do Mirante. Procedimentos sancionatórios pelo SEMAE.

Canal de atendimento: Denúncia: Presencial, Telefone, Whatsapp, Facebook, Chat e e-mail atendimento@semaepiracicaba.sp.gov.br e sac@semaepiracicaba.sp.gov.br, Agência WEB e Portal Sem Papel. **Defesa:** Unidade de Gestão Documental.

6. O que não fazemos

6.1. Análise de qualidade da água

O que é: Análise laboratorial de amostras de água, independente da finalidade, a pedido do usuário.

Quem faz: Empresa particular.

Quando fazer: Quando houver a necessidade de avaliação da qualidade da água.

6.2. Desobstrução de galerias de águas pluviais (água de chuva)

O que é: A galeria pluvial coleta, exclusivamente, a água de chuva, podendo ocorrer a obstrução da mesma devido ao acúmulo de resíduos.

Quem faz: Prefeitura, pelo telefone 156.

Quando fazer: Periodicamente ou em casos de obstrução.

6.3. Extravasamento interno entre imóveis

O que é: Infiltração, entre imóveis adjacentes, decorrente de vazamento de água e/ou esgoto.

Quem faz: O próprio usuário ou profissional particular. Em casos de saúde pública, a Vigilância Sanitária deverá ser acionada.

Quando fazer: Quando houver necessidade.

6.4. Localização de vazamento interno

O que é: Verificação e reparo de vazamentos nas instalações internas do imóvel, após o hidrômetro.

Quem faz: O próprio cliente ou profissional particular.

Quando fazer: Periodicamente deverá ser verificado o estado de conservação das instalações internas ou quando apresentar aumento no consumo de água.

Sugestões para identificar vazamentos internos.

Hidrômetro

Confira a marcação (leitura) no hidrômetro. Este teste deve ser realizado à noite. Faça o teste de vazamento utilizando a tabela a seguir:

| Medições | | Data | Hora | Marcação (Leitura) do Hidrômetro | | | | | |
|----------------|-----------------|------|------|----------------------------------|--|--|--|--|--|
| 1 ^a | Antes de dormir | | | | | | | | |
| 2 ^a | 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 cheio;
- À noite, quando a água não for mais utilizada 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.

Obs: Verificar se a alteração nos números vermelhos é devido ao uso de água durante a noite, descarga, pia, etc., o último número vermelho corresponde a 10 litros e o penúltimo número vermelho corresponde a 100 litros.

Canos alimentados diretamente pela rede

Feche o registro do cavalete. Abra uma torneira alimentada diretamente pela rede e espere a água parar de sair. Coloque imediatamente um copo cheio de água na boca dessa torneira. Caso haja sucção da água do copo pela torneira, é sinal que existe vazamento no cano alimentado diretamente pela rede.

Canos alimentados por reservatório interno (caixa d'água)

Feche todas as torneiras da casa, desligue os aparelhos que usam água e não utilize os sanitários. Feche a torneira/registro da bóia do reservatório, impedindo a entrada de água. Marque, na própria caixa, o nível da água e verifique, após uma hora, se ele baixou. Em caso afirmativo, há indícios de vazamento nas instalações internas.

Tubulação embutida na parede

O aparecimento de manchas com mofo e umidade e mudança da coloração do revestimento ou o desprendimento do revestimento (azulejo e pintura) podem ser sinais de vazamento.