

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)	
Contratação de Serviços Especializados de BPO de Atendimento - SEMAE Piracicaba	
Tipo do Documento	Estudo Técnico Preliminar
Objeto	Serviços especializados de BPO - Atendimento Presencial, Contact Center, Omnichannel, CRM e Gestão de Receitas
Unidade Demandante	Gerência de Relacionamento com o Usuário (GRU) Gerência Administrativa e Financeira
Unidade Administrativa	Douglas Sarti Toledo - Gerente Administrativo e Financeiro
Unidade Comercial	Bianca Giuliani de Oliveira Alcantara - Gerente de Relacionamento com o Usuário
Base Legal	Lei nº 14.133/2021 IN SEMAE nº 03/2023 Resolução ARES-PCJ nº 510/2023 LGPD
Modalidade Prevista	Pregão Eletrônico - Menor Valor Global
Vigência Prevista	60 (sessenta) meses, prorrogável até 10 anos
Data de Elaboração	Piracicaba, junho de 2026



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação tem por objeto suprir necessidade institucional identificada e documentada da Gerência de Relacionamento com o Usuário (GRU) do Serviço Municipal de Água e Esgoto de Piracicaba - SEMAE, autarquia municipal responsável pelo abastecimento de água e esgotamento sanitário do município de Piracicaba, população estimada em 420.000 habitantes, com base de usuários em expansão contínua.

O SEMAE opera, em média, 5.000 novas ligações de água por ano, ampliando progressivamente a complexidade do relacionamento com o cidadão. A estrutura pública atual de atendimento enfrenta limitações legais, administrativas e tecnológicas que comprometem a prestação adequada dos serviços e a conformidade com a Resolução ARES-PCJ nº 510/2023.

1.1 Diagnóstico da Situação Atual

O diagnóstico a seguir foi construído a partir de: (i) levantamento participativo realizado com servidores dos níveis operacional, tático e estratégico da GRU, documentado no Relatório de Subsídio a Contratação (Documento 01.1 - Relatório_Brainstorm_Atendimento); (ii) análise dos sistemas de informação do SEMAE; e (iii) verificação da conformidade com a Resolução ARES-PCJ nº 510/2023.

DIMENSÃO	PROBLEMA IDENTIFICADO	IMPACTO
Tecnologia	Sistema comercial com inconsistências estruturais e base cadastral desatualizada	Atendimento sem dados assertivos; impossibilidade de triagem adequada
Canal	Ausência de omnichannel - canais desconectados, sem histórico unificado por usuário	Retrabalho; consumidor renarrava o problema a cada contato
Comunicação	Inexistência de canal em tempo real entre atendimento e operação de campo	Promessas sem respaldo operacional; erosão da confiança institucional
Processo	Triagem inadequada - consumidor frequentemente não identifica sua própria demanda	OS incorretas; mobilização desnecessária de equipes de campo
Segurança	Deficiências físicas: sem separação entre agente e usuário, sem acústica, sem sala de espera separada	Registros documentados de agressão verbal e física a servidores
Modelo	Atendimento predominantemente reativo - sem régua de comunicação ativa	Volume desnecessário gerado por corte, cobrança e leitura; estresse operacional
Cadastro	Dados desatualizados sem mecanismo de atualização obrigatória; sem indexador CPF	Impossibilidade de identificação única do usuário; inconsistência nos registros



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

DIMENSÃO	PROBLEMA IDENTIFICADO	IMPACTO
Financeiro	Passivo de inadimplência crescente com estrutura interna insuficiente para recuperação e ausência de canal digital de autonegociação acessível 24x7 ao contribuinte	Impacto no equilíbrio financeiro da Autarquia e na continuidade dos serviços
Imagem	Perda de exposição institucional positiva; cidadão com percepção negativa do SEMAE	Aumento de reclamações na Ouvidoria e em mídias sociais

1.2 Conformidade Regulatória Exigida (ARES-PCJ Resolução nº 510/2023)

A Resolução ARES-PCJ nº 510/2023 estabelece obrigações mínimas de atendimento ao usuário que não estão sendo integralmente cumpridas com a estrutura atual, gerando risco regulatório para a Autarquia:

1. Art. 65: atendimento telefônico gratuito obrigatório 24h x 7 dias - a estrutura atual não garante continuidade integral;
2. Art. 66: resposta a reclamações em até 10 dias úteis com protocolo numerado - ausência de rastreabilidade adequada;
3. Art. 69: relatório mensal de reclamações a ARES-PCJ com número agrupado por motivo e percentual de não atendidas;
4. Art. 74: prazos executivos mínimos (relição por corte indevido em 12h; por corte com aviso em 24h) - sem monitoramento sistemático.

2. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (PCA)

A presente contratação está prevista no Plano de Contratações Anual do SEMAE Piracicaba para o exercício de 2026, elaborado em conformidade com o art. 12, VII, da Lei nº 14.133/2021 e com o art. 7º da IN SEMAE nº 03/2023.

ATRIBUTO	INFORMAÇÃO
PCA / Exercício	PCA SEMAE 2026
Item no PCA	Item nº 937 - Prestação de Serviços Especializados de Atendimento, Gerenciamento de Demandas e Gestão de Receitas
Categoria do Objeto	Serviço Continuado
Valor Estimado no PCA	R\$ 34.591.423,20 (trinta e quatro milhões, quinhentos e noventa e um mil, quatrocentos e vinte e três reais e vinte centavos) - valor de referência para 60 meses
Modalidade Prevista	Pregão Eletrônico - Critério: Menor Valor Global



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

3. LEVANTAMENTO DE MERCADO

O levantamento de mercado foi realizado conforme o art. 18, §1º, da Lei nº 14.133/2021 e o art. 17, III, da IN SEMAE nº 03/2023, com o objetivo de identificar as soluções disponíveis, aferir o preço de mercado, avaliar a viabilidade técnica e econômica da contratação e escolher a melhor alternativa.

3.1 Metodologia do Levantamento

5. Pesquisa de editais e contratos similares em portais de transparência de autarquias e empresas públicas de saneamento básico no estado de São Paulo e nível federal;
6. Consulta ao Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) para verificação de contratos vigentes de BPO de atendimento com objetos análogos;
7. Sessão de benchmarking com empresas especializadas em BPO de atendimento, call center e gestão de receitas, convidadas a apresentar soluções e referenciais de preço;
8. Análise da Planilha de Custos de Serviços elaborada pela Coordenadoria de Contabilidade e Orçamento do SEMAE;
9. Pesquisa de preços para sistemas e tecnologias exigidos: PABX IP, URA, CRM omnichannel, plataformas de IA Generativa, totens inteligentes e van itinerante.

3.2 Resultado do Levantamento - Soluções Existentes no Mercado

O mercado de BPO de atendimento ao usuário de serviços públicos essenciais apresenta fornecedores com capacidade técnica comprovada para atender ao objeto desta contratação. O levantamento identificou as seguintes características da oferta:

10. Existência de pelo menos 5 (cinco) empresas de porte nacional com experiência comprovada em contratos de BPO de atendimento para autarquias municipais e estaduais, com faturamento compatível com o objeto;
11. Disponibilidade de plataformas omnichannel com integração nativa a sistemas de informação de saneamento (API REST), CRM com módulo de gestão de receita e de inadimplência;
12. Soluções de Inteligência Artificial Generativa já embarcadas nos principais fornecedores de plataforma de atendimento (Amazon Bedrock, Azure OpenAI, Google Vertex AI), com preços declinantes;
13. Totens inteligentes de autoatendimento com impressora integrada e scanner de documentos disponíveis no mercado nacional, com custo de depreciação adequado ao prazo contratual de 60 meses;
14. Mercado de call center e BPO com convenções coletivas consolidadas (SINTELMARK, SINTRATEL, SINDEEPRES, SINDPD), proporcionando previsibilidade nos custos de mão de obra.



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

3.3 Contratos de Referência Identificados

ÓRGÃO CONTRATANTE	OBJETO SIMILAR	VALOR ESTIMADO	REFERÊNCIA
Autorquias de saneamento básico (SP)	BPO de atendimento presencial e call center com gestão de receitas	R\$ 15M a R\$ 45M / 60 meses	PNCP / TCE-SP
Empresas de distribuição de energia (SE/SP)	Call center 24x7 com CRM integrado e cobrança ativa	R\$ 20M a R\$ 60M / 60 meses	Relatório ANEEL
Prefeituras com população 300k-500k hab.	BPO de atendimento 24x7 com omnichannel e monitoramento de redes sociais	R\$ 8M a R\$ 20M / 60 meses	Pesquisa de editais

Os contratos de referência foram identificados como parâmetro de mercado. A composição de preços detalhada, com memórias de cálculo, consta da Planilha de Custos elaborada pela Coordenadoria de Contabilidade e Orçamento.

4. JUSTIFICATIVA DA FORMA DE CONTRATAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

4.1 Análise das Alternativas

Foram analisadas três alternativas para suprimento da necessidade identificada, em conformidade com o art. 18, §10, III, da Lei nº 14.133/2021:

ALTERNATIVA	DESCRIÇÃO	VIABILIDADE	CONCLUSÃO
A - Estrutura Interna	Ampliação do quadro de servidores e aquisição de tecnologia própria	INVIÁVEL	Exige concurso público, licitações separadas, alto CAPEX e prazos de médio/longo prazo incompatíveis com a necessidade. Além de comprometer a estratégia de alocação dos servidores atualmente lotados na frente de atendimento em <i>backoffice</i> para melhor resposta ao cidadão.
B - BPO Terceirizado (SELECIONADA)	Contratação de empresa especializada com fornecimento de pessoal, tecnologia e gestão integrada	VIÁVEL	Início da operação em até 90 dias (Operação Assistida); sem CAPEX para a Autarquia; SLA desde o início; expertise de mercado em



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

ALTERNATIVA	DESCRIÇÃO	VIABILIDADE	CONCLUSÃO
C - Contratação Parcelada	Contratos separados: call center, presencial, CRM e Gestão de Receita	INVIÁVEL	Fragmentação de responsabilidades; impossibilidade de gestão integrada; risco de <i>gap</i> entre canais; maior custo de fiscalização

4.2 Justificativa da Alternativa Selecionada (Solução B - BPO)

A contratação de empresa especializada em BPO é a solução mais vantajosa para a Administração pelas seguintes razões objetivas:

- 15. Celeridade:** início da Operação Assistida em até 90 (noventa) dias corridos após a Ordem de Serviço (Marco M1), com Aceitação Definitiva do BPO em M1+65, sem necessidade de contratações de pessoal público ou licitações adicionais de equipamentos;
- 16. Especialização:** o mercado de BPO concentra *know-how* em gestão de atendimento, gestão da receita, tecnologias omnichannel e IA generativa que não estão disponíveis na estrutura pública;
- 17. Transferência de risco:** infraestrutura tecnológica, contingência, atualizações e manutenção permanecem com a CONTRATADA, eliminando risco tecnológico e de obsolescência para o SEMAE;
- 18. Eliminação de CAPEX:** ausência de investimento inicial em *hardware*, *software*, licenças e mobiliário; todos os custos convertidos em despesa corrente previsível e contratualmente controlada;
- 19. Gestão por resultados:** contratação sob regime de execução por performance, não sujeita à dedicação exclusiva de mão de obra, com remuneração vinculada ao desempenho aferido por SLA, NPS, CSAT e IMR, glosas automáticas por descumprimento e possibilidade de reestruturação da estrutura de postos ao longo da vigência, nos termos da seção 1.2 do Termo de Referência — mecanismo impossível na gestão de servidores públicos;
- 20. Conformidade regulatória imediata:** a CONTRATADA assumirá obrigação contratual de cumprir todos os prazos da Resolução ARES-PCJ nº 510/2023 desde o primeiro dia de operação. Reposicionamento estratégico dos servidores e preservação da saúde ocupacional: o diagnóstico participativo evidenciou registros documentados de agressão verbal e física a servidores nos postos de atendimento presencial, configurando risco psicossocial grave sujeito às disposições da NR-01 (MTE, 2024), que obriga o empregador a identificar e controlar riscos psicossociais, e da NR-17 (ergonomia). A contratação do BPO transfere para a CONTRATADA a responsabilidade integral pela infraestrutura de segurança, separação física entre agente e usuário e gestão de incidentes, retirando o servidor de uma condição de risco documentada e reduzindo o passivo trabalhista decorrente de adoecimento ocupacional, reconhecido pela Resolução CFM n.º 2.437/2023. Simultaneamente, o reposicionamento dos servidores para funções de backoffice qualificado, fiscalização contratual e apoio à gestão estratégica representa aproveitamento superior do capital humano institucional: o servidor concursado do SEMAE detém conhecimento insubstituível sobre o ciclo de faturamento, as regras tarifárias, o regulamento da ARES-PCJ e os processos de campo — conhecimento que fundamenta a fiscalização efetiva nos termos do art. 67 da Lei n.º 14.133/2021 e que, alocado na retaguarda qualificada, gera maior valor institucional do que na execução de tarefas repetitivas de atendimento. Os servidores permanecem peça fundamental da prestação do serviço ao cidadão — agora na supervisão, no controle e na inteligência operacional que sustentam a qualidade e



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

a conformidade da entrega. Esse reposicionamento está alinhado ao princípio constitucional da eficiência (art. 37, caput, CF/88) e não implica supressão de atribuições nem alteração da condição funcional dos servidores.

4.3 Justificativa para Fornecedor Único (Objeto Não Parcelável)

A contratação por fornecedor único é justificada pela interdependência estrutural das atividades. O atendimento presencial, o call center 24x7, a gestão de receitas, o monitoramento de mídias sociais e a tecnologia omnichannel formam um ecossistema integrado cujo fracionamento comprometeria: (i) a experiência unificada do usuário; (ii) a rastreabilidade do histórico por CPF; (iii) a atribuição de responsabilidade por indicadores de desempenho; e (iv) a eficiência da fiscalização. O parcelamento geraria custo de transação e risco de gap de responsabilidade superiores aos benefícios potenciais.

4.4 Regularidade da Terceirização e Ausência de Desvio de Finalidade

A contratação ora justificada não incide nas vedações legais aplicáveis à terceirização no setor público. As atividades objeto desta contratação — atendimento ao usuário, operação de central telefônica, gestão de relacionamento multicanal e apoio à gestão de receitas — constituem atividades-meio, de natureza executória, instrumental e operacional, e não se qualificam como atividades típicas de Estado, entendidas como aquelas que pressupõem o exercício do poder de polícia, da função regulatória, do poder decisório sobre direitos de terceiros, da aplicação de sanções ou de qualquer prerrogativa que exija investidura em cargo público. O atendimento primário, o registro de solicitações, a triagem, a comunicação com o usuário e a operação da plataforma tecnológica não importam em exercício de poder extroverso da Administração, sendo compatíveis, portanto, com a execução indireta.

A licitude da terceirização pressupõe a ausência de pessoalidade e de subordinação jurídica direta entre os trabalhadores da CONTRATADA e o SEMAE, elementos que a presente contratação observa rigorosamente. A CONTRATADA manterá estrutura hierárquica e de supervisão própria e independente (Coordenadores, Supervisores e Auditores de Operação), na proporcionalidade mínima estabelecida no Termo de Referência, sendo ela — e não o SEMAE — quem determina os meios de execução: escala, distribuição de tarefas, metodologia de trabalho, treinamento e disciplina de seus empregados. Ao SEMAE compete exclusivamente a fiscalização do resultado contratual, por meio de indicadores objetivos de desempenho (SLA, IMR, NGM), sem que o Gestor ou o Fiscal do Contrato exerçam qualquer forma de comando direto, cotidiano ou individualizado sobre os empregados da CONTRATADA. Esse desenho contratual — gestão por resultado, e não por meio — é o que distingue a terceirização lícita da intermediação de mão de obra vedada pelo ordenamento jurídico.

Tampouco se verifica superposição de atribuições entre os postos previstos nesta contratação e os cargos públicos do quadro permanente do SEMAE, nomeadamente os cargos de Agente Comercial e Operador de Mesa Telefônica. As atribuições dos profissionais da CONTRATADA (Agente de Demandas Presenciais, Agente de Gerenciamento de Demandas, Auditor de Operação, Coordenador de Operação) pressupõem a operação de um ecossistema tecnológico próprio — plataforma CRM omnichannel, inteligência artificial generativa, central de telefonia com URA cognitiva, portal de autonegociação — cuja metodologia de trabalho, ferramentas e modelo de gestão por indicadores não integram a descrição funcional dos cargos públicos correspondentes, tampouco compõem o plano de cargos e salários do quadro efetivo da Autarquia nesses termos. A ausência de identidade de atribuições, de metodologia e de ferramental de trabalho afasta a configuração de burla ao concurso público ou de preenchimento indireto de cargo público por meio de contratação de serviços.

A eventual existência de cargo vago no quadro de pessoal do SEMAE, correlato em nomenclatura aos serviços ora



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

contratados, não constitui, por si só, óbice à terceirização, tampouco indício de irregularidade. O entendimento consolidado dos órgãos de controle reconhece que a mera vacância de cargo público não obriga a Administração a preencher a lacuna exclusivamente por concurso público quando: (i) a atividade não é exclusiva de Estado; (ii) a contratação indireta é tecnicamente e economicamente mais vantajosa, devidamente demonstrada neste Estudo Técnico Preliminar; e (iii) não há identidade de atribuições entre o cargo vago e o objeto contratado, conforme demonstrado nos parágrafos anteriores. A discricionariedade administrativa para eleger o modelo de prestação de serviço mais eficiente — desde que motivada, como o é na presente hipótese — é prerrogativa legítima do gestor público, à luz do princípio da eficiência (art. 37, caput, da Constituição Federal) e da busca pela melhor solução técnica e econômica para o interesse público.

Reforça a regularidade da presente contratação a estratégia de reposicionamento dos servidores atualmente lotados na frente de atendimento presencial para funções de backoffice qualificado, fiscalização contratual e apoio à gestão estratégica, tal como fundamentado na seção 4.2 deste Estudo Técnico Preliminar. Ao manter — e valorizar — o servidor concursado exatamente nas funções de controle, fiscalização e decisão que a ordem jurídica reserva ao Poder Público, o SEMAE demonstra, de forma inequívoca, que a terceirização não visa substituir o quadro efetivo, tampouco prescindir de sua expertise técnica insubstituível sobre o ciclo de faturamento, as regras tarifárias e o regulamento da ARES-PCJ. Ao contrário: o modelo transfere para a CONTRATADA apenas a execução operacional e repetitiva do atendimento primário, preservando com o servidor público as atividades de maior complexidade decisória, de supervisão e de controle, em estrita observância à distinção entre atividade-meio, passível de terceirização, e atividade típica de Estado, privativa do servidor público — consolidando arquitetura de contratação alinhada ao entendimento consolidado dos órgãos de controle sobre a matéria.

4.5 Fundamentação Legal

NORMA	DISPOSITIVO APLICÁVEL
Lei nº 14.133/2021	Art. 6º, XIII (serviço comum); art. 12, VII (PCA); arts. 17-18 (planejamento e ETP); art. 41, II (PoC); art. 96 (garantia); arts. 140-141 (recebimento); art. 156 (sanções)
IN SEMAE nº 03/2023	Arts. 17-18 (conteúdo do ETP e TR); art. 7º (PCA); estrutura mínima do TR
Resolução ARES-PCJ nº 510/2023	Arts. 63-70 e 73-74 (atendimento ao usuário, prazos e obrigações regulatórias)
Lei nº 13.709/2018 (LGPD)	Arts. 37-38 (DPA); art. 18 (direitos dos titulares); art. 48 (notificação de incidentes)
Lei nº 11.445/2007 e Lei nº 14.026/2020	Diretrizes nacionais para o saneamento básico; Marco Legal do Saneamento
Lei nº 8.078/1990 (CDC)	Direitos dos usuários de serviços públicos essenciais; fundamentação dos SLAs
NR-17 (MTE)	Ergonomia nos postos de trabalho - aplicável a toda a infraestrutura de atendimento
IN nº 09/2023 (bens de luxo)	Confirmação de que o objeto não se enquadra como bem de luxo



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução contratada constituirá ecossistema integrado de atendimento ao cidadão, estruturado sobre arquitetura tecnológica em nuvem (cloud computing), com foco na modernização do relacionamento com o usuário e suporte a decisão gerencial. Em razão do processo de migração de sistemas em curso no SEMAE, a implantação dos componentes tecnológicos (Plataforma CRM/Omnichannel, Portal de Negociação de Débitos, Totens Inteligentes de Autoatendimento e solução de Inteligência Artificial Generativa) será provocada individualmente por Ordem de Serviço Específica (OSE), de forma independente entre si, nos termos da seção 1.2 do Termo de Referência. A descrição completa e detalhada, incluindo requisitos técnicos, quadro de pessoal e especificações por posto de atendimento, consta do Termo de Referência (Documento 05_Termo_Referencia_Atendimento) e do Anexo I - Requisitos Técnicos e PoC (06_AnexoI_Req_Tec_PoC).

5.1 Componentes da Solução Integrada

COMPONENTE	DESCRIÇÃO	RESPONSABILIDADE
Atendimento presencial	6 postos fixos + 1 van itinerante; 15 totens inteligentes; atendimento prioritário a PCD, idosos e gestantes	CONTRATADA - pessoal e equipamentos
Contact center 24x7	PABX IP, URA cognitiva, gravação 100% das chamadas, callback automático; home office até 50% dos agentes	CONTRATADA - infraestrutura própria
Plataforma omnichannel	WhatsApp (API Meta), e-mail, chat, vídeo, Facebook, Instagram, Telegram integrados em tela única por CPF	CONTRATADA - SaaS em nuvem
CRM com integração SEMAE	Integração nativa via API ao sistema comercial (SGI/SCI/SOLAR); histórico unificado; perfis de acesso diferenciados	CONTRATADA fornece; SEMAE mantém sistema comercial
IA Generativa (obrigatória)	Amazon Bedrock ou equivalente; chatbot, copiloto, TTS Neural, RAG, análise de sentimento	CONTRATADA
Portal de Negociação de Débitos (Anexo IV)	Solução SaaS com três camadas: (i) portal de autonegociação do usuário; (ii) painel de gestão dos agentes; (iii) <i>dashboard</i> SEMAE com KPIs. Implantação D+150/D+180. Subcontratação autorizada com responsabilidade solidária da CONTRATADA	CONTRATADA - integrado ao sistema SEMAE
Gestão de receitas	Monitoramento do perfil do Usuário e evolução da Receita/Faturamento; Documentação para negativação/protesto; relatório CNAB/CSV	CONTRATADA
Monitoramento de mídias sociais	Identificação e resposta proativa a manifestações públicas nas principais redes; alertas de crise	CONTRATADA
Segurança da informação	Metodologia ISO 27001; firewall NGFW; LGPD; criptografia; DPA; logs de auditoria; RTO máximo 4h	CONTRATADA - responsabilidade integral



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

5.2 Quadro de Pessoal Mínimo Exigido

CARGO / FUNÇÃO	CH SEMANAL	QTDE.	CUSTO UNITÁRIO (REF.)	SUBTOTAL (REF.)
Agente de Demandas Presenciais	44h	27	R\$ 9.580,56	R\$ 258.675,12
Agente de Gerenciamento de Demandas - Diurno	Conf. categ.	22	R\$ 8.173,89	R\$ 179.825,58
Agente de Gerenciamento de Demandas - Noturno	Conf. categ.	03	R\$ 8.943,88	R\$ 26.831,64
Auditor de Operação	Conf. categ.	03	R\$ 9.580,56	R\$ 28.741,68
Coordenador de Operação	Conf. categ.	03	R\$ 12.639,57	R\$ 37.918,71
Supervisor de Projeto	Conf. categ.	01	R\$ 19.412,67	R\$ 19.412,67
Analista de Informática - Suporte	Conf. categ.	01	R\$ 12.559,16	R\$ 12.559,16
Analista de Informática - Infraestrutura e Segurança	Conf. categ.	01	R\$ 12.559,16	R\$ 12.559,16
TOTAL - 61 PROFISSIONAIS	-	61	-	R\$ 576.523,72 / mês
TOTAL VIGÊNCIA 60 MESES (REFERÊNCIA)	-	-	-	R\$ 34.591.423,20

Valores de referência extraídos da Planilha de Custos de Serviços (Coordenadoria de Contabilidade e Orçamento).

6. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

A estimativa das quantidades baseia-se no diagnóstico operacional da GRU, no quadro de pessoal definido no Termo de Referência e nos insumos tecnológicos necessários para a operação plena dos serviços durante a vigência contratual de 60 meses.

6.1 Quantitativos de Pessoal

O quadro mínimo de 61 profissionais foi dimensionado para atender a: (i) cobertura presencial de 6 postos fixos em



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

horário comercial; (ii) *call center* 24x7 com 3 turnos; (iii) gestão tecnológica e de segurança da informação; (iv) coordenação e auditoria da operação. O dimensionamento e o mínimo exigido - a CONTRATADA deverá manter pessoal adicional para cobrir férias, licenças e afastamentos.

6.2 Quantitativos Tecnológicos e Físicos

ITEM	QUANTIDADE	JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO
Postos fixos de atendimento	6 unidades	Sede + 5 unidades descentralizadas nos bairros com maior demanda histórica de atendimento. Postos descentralizados da Sede Administrativa e do Paço Municipal devem ser, preferencialmente, em <i>mall</i> (centro comercial)
Van itinerante	1 unidade	Atendimento itinerante no município de Piracicaba; cronograma mensal definido pelo SEMAE
Totens inteligentes	15 unidades	Distribuídos nos postos fixos; substituem filas de autoatendimento simples; capacidade de impressão, scanner e consulta
Postos de Atendimento (PA) <i>call center</i>	Conf. dimensionamento CONTRATADA	Dimensionamento 24x7 sob responsabilidade da CONTRATADA para cumprimento dos SLAs
Canais digitais integrados	WhatsApp, e-mail, chat, vídeo, Facebook, Instagram, Telegram	100% de cobertura dos canais atualmente utilizados pelos usuários do SEMAE
Gravações de chamadas	100% das ligações; retenção 12 meses	Exigência contratual e regulatória; base para monitorias e resolução de disputas
Portal de Negociação de Débitos	1 solução SaaS integrada (3 camadas)	Portal do contribuinte, painel dos agentes e dashboard SEMAE com KPIs em tempo real; go-live em D+180 da OS; integrado ao sistema comercial SEMAE e ao Banco S1 aprovado pelo SEMAE
Vigência contratual	60 meses	Prazo adequado para amortização dos investimentos de implantação e retorno pleno dos benefícios

7. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O valor estimado da contratação, incluindo o componente do portal, é de R\$ 34.591.423,20 (trinta e quatro milhões, quinhentos e noventa e um mil, quatrocentos e vinte e três reais e vinte centavos) para 60 meses. A estimativa do valor da contratação, os preços unitários referenciais, as memórias de cálculo e os documentos que lhes dão suporte constam de documento apartado.

Os custos de desenvolvimento, licenciamento e operação do Portal de Negociação de Débitos (Anexo IV), dos Totens Inteligentes de Autoatendimento e da solução de Inteligência Artificial Generativa estão contemplados nos itens C.2



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

(CRM) e C.3 (Multiplataforma) e no Módulo 5 (Insumos Diversos) da Planilha de Custos, não constituindo tecnologia ou linha orçamentária apartada. A implantação faseada desses componentes por Ordem de Serviço Específica (OSE), nos termos da seção 1.2 do Termo de Referência, não implica custo adicional ao valor estimado, dado que os respectivos insumos já integram a composição de preço ora apresentada.

7.1 Estrutura de Composição dos Custos (Referência)

Com base na Planilha de Custos de Serviços elaborada pela Coordenadoria de Contabilidade e Orçamento (CCO) do SEMAE, a estrutura de composição dos custos obedece a seguinte metodologia:

MÓDULO	DESCRIÇÃO	COMPOSIÇÃO
Módulo 1	Composição da Remuneração	Salário-base conforme categoria (SINTELMARK/SINTRATEL/SINDEEPRES/SINDPD) + adicional noturno quando aplicável
Módulo 2	Encargos e Benefícios	2.1 13% Férias (19,44%) + 2.2 GPS/FGTS e contribuições (37,82%) + 2.3 Benefícios mensais e diários (transporte, alimentação, PLR, auxílio creche, seguro de vida)
Módulo 3	Provisão para Rescisão	Aviso prévio indenizado + FGTS sobre aviso + multa FGTS + aviso trabalhado + encargos sobre aviso trabalhado
Módulo 4	Custo de Reposição	Ausências legais (férias, licenças, acidente, maternidade, paternidade) com incidências calculadas
Módulo 5	Insumos Diversos	Uniformes/EPIs + equipamentos/mobiliário (depreciação) + sistemas em comodato (PABX/CRM/Plataforma/Firewall/Gerador) + locação de imóveis + veículo (van + combustível)
Módulo 6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Custos indiretos (5%) + Lucro (10%) + Tributos federais (PIS 1,65% + COFINS 7,60%) + ISS Municipal (5%) - calculo por dentro com base de 85,75%

8. JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO DO OBJETO

Em conformidade com o art. 40, §1º, da Lei nº 14.133/2021, que estabelece a preferência pelo parcelamento quando tecnicamente viável, justifica-se a não divisão do objeto pelos seguintes fundamentos objetivos:



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

1. Interdependência operacional absoluta: A operação do call center 24x7 e do atendimento presencial compartilham o mesmo CRM, o mesmo histórico de usuário (indexado por CPF) e o mesmo protocolo de atendimento. A separação entre canais criaria gaps de informação que comprometeria a experiência do usuário e a resolutividade no primeiro atendimento (FCR).
2. Impossibilidade técnica de separação da gestão de receitas e do portal de negociação: O monitoramento do perfil do usuário, a análise e preparação dos documentos para negativação e protesto, a negociação de débitos e o portal de autonegociação (Anexo IV) dependem do acesso ao histórico de atendimento do usuário nos outros canais e à mesma base de débitos do sistema comercial do SEMAE. Contratar a gestão de receita ou o portal separadamente criaria risco de abordagem incoerente com a experiência prévia do usuário e de inconsistência entre os registros do CRM e do portal, gerando litígios e amplificando a insatisfação.
3. Unicidade da responsabilidade pelos SLAs: O modelo de gestão por resultado (IMR) e de glosas por descumprimento de SLA só funciona com responsabilidade única. Com contratos parcelados, qualquer descumprimento geraria disputa entre fornecedores sobre a causa-raiz do problema, inviabilizando a aplicação objetiva das penalidades.
4. Custo de transação superior ao benefício do parcelamento: O custo adicional de fiscalização, gestão contratual e coordenação entre múltiplos fornecedores superaria qualquer economia eventual obtida com o parcelamento.
5. Tecnologia omnichannel exige plataforma unificada: A integração de voz, chat, WhatsApp, e-mail, vídeo e mídias sociais em tela única com histórico por CPF e tecnicamente impossível com fornecedores distintos, salvo mediante custos de integração e risco de inconsistência de dados que tornariam a solução inferior a atual.

Conclui-se que o parcelamento não é tecnicamente viável e seria economicamente desvantajoso para a Administração, sendo a contratação integrada a forma que melhor atende ao interesse público, nos termos do art. 40, §1º, II, da Lei nº 14.133/2021.

9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os requisitos completos e detalhados da contratação, incluindo especificações técnicas, quadro de pessoal, equipamentos por PA, plataforma tecnológica e Prova de Conceito, constam integralmente do Termo de Referência (TR) e dos Anexos. O presente capítulo apresenta a síntese dos requisitos essenciais para fins de instrução do ETP.

9.1 Requisitos Técnicos Essenciais

21. Plataforma CRM *omnichannel* em nuvem (SaaS), com disponibilidade mínima de 99,5% mensais, integração nativa via API ao sistema comercial do SEMAE (SGI/SCI/SOLAR) e histórico unificado por CPF;
22. Inteligência Artificial Generativa obrigatória: Amazon Bedrock ou equivalente (AWS/Azure/Google Cloud), com parceria certificada FTR; chatbot, copiloto de agentes, TTS Neural, RAG e análise de sentimento;
23. Central de telefonia PABX IP com URA cognitiva, DAC, gravação de 100% das chamadas (retenção mínima 90 dias online e 12 meses em arquivo), supervisão em tempo real e callback automático;
24. Metodologia ISO 27001; parceria oficial Meta Business Partners para operação via WhatsApp Business API;



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

25. 15 totens inteligentes com impressora integrada, scanner de documentos, touchscreen acessível (PCD) e integração ao sistema comercial SEMAE;
26. Protocolo de segurança física nos postos presenciais: separação física (vidro/barreira) entre agente e usuário; CFTV com gravação contínua; controle de acesso por ID individual;
27. Contrato de Processamento de Dados (DPA) celebrado em até 15 dias após a assinatura do contrato;
28. Garantia de execução contratual de 5% do valor total anual, nas modalidades previstas no art. 96 da Lei nº 14.133/2021.

9.2 Requisitos de Habilitação Técnica

29. Um ou mais atestados de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando prestação de serviços compatível por período mínimo de 12 meses; ao menos 2 atestados de setores públicos municipais ou serviços essenciais (saneamento e/ou energia);
30. Atestados comprovando, em contratos simultâneos ou não, a operação dos seguintes volumes mínimos mensais por canal: (i) atendimento telefônico receptivo: mínimo de 2.300 ligações/mês; (ii) atendimento presencial: mínimo de 2.800 atendimentos/mês; (iii) atendimento digital (WhatsApp, e-mail, chat): mínimo de 3.500 interações/mês. A exigência recai com maior rigor sobre os canais telefônico e presencial (incisos i e ii), por serem os canais sujeitos aos prazos regulatórios da Resolução ARES-PCJ nº 510/2023 (arts. 65, 73 e 74, detalhados na seção 1.2 deste ETP) e por representarem, segundo o diagnóstico consolidado na seção 1.1 deste Estudo Técnico Preliminar, os canais historicamente mais consolidados e de maior criticidade operacional da atual estrutura de atendimento do SEMAE; o canal digital, por se tratar de canal em expansão e reestruturação na Autarquia, poderá ter sua capacidade demonstrada de forma complementar na Prova de Conceito, nos termos do Anexo I. Os volumes poderão ser comprovados por canal isoladamente, em atestados distintos, desde que cada atestado identifique o volume médio mensal operado no período;
31. Metodologia ISO 27001 aplicada; certidão de parceria Meta Business Partners; comprovação de parceria certificada com provedor líder de nuvem (AWS, Azure, Google Cloud ou Oracle Cloud);
32. Prova de Conceito (PoC) presencial exigida do licitante classificado em primeiro lugar, como condição para aceite da proposta, realizada presencialmente em até 10 (dez) dias após a convocação, sem custo para o SEMAE; avaliação com testes ponderados conforme Anexo I; critério de aprovação mínimo de 80% dos testes obrigatórios.

10. RESULTADOS PRETENDIDOS

Os resultados pretendidos com a contratação estão alinhados aos objetivos estratégicos do SEMAE de modernização do atendimento, sustentabilidade financeira e conformidade regulatória. Serão aferidos pelos indicadores de desempenho definidos no TR e no IMR (Anexo II), observado o período de estabilização e curva de aprendizagem de 12 (doze) meses contados da Ordem de Serviço, previsto na seção 1.2 do Termo de Referência, em razão das reestruturações internas em curso no SEMAE que impactam diretamente os processos e fluxos de atendimento objeto desta contratação.



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR DE VERIFICAÇÃO	META
Elevação do índice de satisfação do cidadão	NPS - metodologia ARES-PCJ e TCESP	Positivo e crescente anualmente
Redução de reclamações na Ouvidoria e ARES-PCJ	Variação percentual anual de reclamações	Redução definida no Acordo de Metas
Resolutividade no primeiro atendimento	FCR - <i>First Call Resolution</i>	Mínimo 80%
Operação contínua sem falhas críticas	SLA-CRM (disponibilidade da plataforma)	Mínimo 99,5% mensais
Conformidade regulatória ARES-PCJ	SLA-REG (% de OS encaminhadas no prazo)	100% das OS no prazo
Atendimento telefônico de qualidade	INS (nível de serviço); TMA; IAB	INS 90%; TMA 270s; IAB max. 3%
Recuperação de receitas e redução da inadimplência	Volume de débitos recuperados/mês	Metas progressivas no Acordo de Metas
Modernização e integração de canais	100% dos canais integrados via omnichannel por CPF	Operacional no 1º dia de serviço
Segurança física dos servidores de atendimento	Zero ocorrências de agressão sem protocolo de resposta	Protocolo ativo desde o 1º dia
Reposicionamento da imagem institucional	Redução de menções negativas em mídias sociais	Monitoramento contínuo; relatório mensal
Automação da negociação de débitos (portal 24x7)	Taxa de negociações digitais autônomas (NDA); volume de acordos formalizados sem intervenção humana	Meta definida no Acordo de Metas após 3 meses de baseline
Rastreabilidade integral das negociações para auditoria	Cobertura de logs de auditoria imutáveis por idAcordo e idContribuinte (TCESP e controle interno)	100% das operações do portal com log imutável pesquisável

11. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Para a plena execução do objeto contratado, a Administração deverá adotar as seguintes providências previamente ao início dos serviços e durante a vigência contratual, sob pena de comprometimento da qualidade da entrega:



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

#	PROVIDÊNCIA	RESPONSÁVEL	PRAZO
01	Sanear e estabilizar o sistema comercial (SGI/SCI/SOLAR): correção de inconsistências, indexação por CPF e limpeza cadastral	TI / GRU	Pré-edital
02	Providência cumprida — volumetria declarada pela GRU: 4.600 ligações/mês (telefônico), 5.600 atendimentos/mês (presencial) e 7.000 interações/mês (digital). Volumes mínimos para atestados de capacidade técnica definidos no Termo de Referência (seção 12.1) e no Anexo I (seção 1.1)	GRU	Pré-edital
03	Atualização da Planilha de Custos de Serviços (CCO) e elaborar o documento de estimativa de preços com memórias de cálculo completas	CCO / GAF / GRU	Pré-edital
04	Elaborar e aprovar o Script Base de Atendimento para entrega a CONTRATADA nos primeiros 15 dias após a Ordem de Serviço	GRU	Concomitante
05	Designar formalmente os gestores e fiscais do contrato, comunicar a CONTRATADA nomes e contatos e garantir treinamento inicial na plataforma CRM	GAF / GRU	Antes do início
06	Providenciar os espaços físicos para os 6 postos fixos de atendimento e o acesso físico controlado para os colaboradores da CONTRATADA	SEMAE / Contratada	Antes do início / Durante a vigência
07	Providenciar junto a empresa de telefonia a disponibilização dos links de voz E1 e o custeio das linhas 0800	GAF / CSTZ	Antes do início
08	Celebrar o Contrato de Processamento de Dados (DPA - Anexo III) em até 15 dias após a assinatura do contrato	Jurídico / GAF	D+15
09	Realizar reuniões de acompanhamento quadrimestral com a CONTRATADA e garantir a produção dos relatórios mensais para a ARES-PCJ (Art. 69 da Res. 510/2023)	GRU / Fiscal	Durante a vigência
10	Encaminhar ao TCESP a pesquisa de satisfação anual (NPS/CSAT) conforme metodologia da ARES-PCJ e exigências do Tribunal	GRU	Anualmente

12. IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS DE MITIGAÇÃO

Em conformidade com o art. 5º, XII, da Lei nº 14.133/2021 e com as diretrizes de contratações públicas sustentáveis, o presente ETP apresenta a avaliação dos impactos ambientais da contratação e as medidas de mitigação exigidas.



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

12.1 Impactos Positivos

- 33.** Redução de deslocamentos do cidadão: o atendimento digital 24x7, os totens de autoatendimento e o portal de autonegociação reduzem a necessidade de deslocamento presencial, diminuindo emissões de CO2 associadas ao transporte;
- 34.** Fatura digital: a implantação de fatura digital para até 100% dos usuários (objetivo de longo prazo) eliminará progressivamente o consumo de papel, tinta e energia para impressão e distribuição de faturas físicas;
- 35.** Solução em nuvem: a plataforma omnichannel em nuvem elimina a necessidade de servidores físicos locais no SEMAE, reduzindo consumo energético e descarte de *hardware*;
- 36.** Preferência por soluções sustentáveis: o TR exige que a CONTRATADA apresente relatório semestral de sustentabilidade e utilize provedores de nuvem com compromisso de energia renovável ou neutralidade de carbono.

12.2 Impactos Negativos e Medidas de Mitigação

IMPACTO IDENTIFICADO	MEDIDA DE MITIGAÇÃO EXIGIDA
Resíduos eletrônicos gerados por equipamentos de PA e totens ao longo de 60 meses	Destinação obrigatória a empresas licenciadas para descarte de eletrônicos, com emissão de MTR (Manifesto de Transporte de Resíduos); relatório semestral ao SEMAE
Consumo de energia elétrica nos postos de atendimento e na van	Equipamentos com classificação energética A ou equivalente pelo INMETRO; motorista treinado em condução econômica; relatório de consumo
Consumo de combustível pela van itinerante	Veículo com maior eficiência energética; registro de quilometragem e abastecimento; análise de rotas para otimização
Consumo de papel para impressão nos totens e nos postos	Uso de papel certificado FSC para impressões; incentivo ao canal digital em substituição ao presencial com impressão
Impacto do data center em nuvem	Preferência declarada por provedores com certificação de neutralidade de carbono ou uso de energia renovável; evidenciacao no relatório semestral de sustentabilidade

As medidas de mitigação são de cumprimento obrigatório pela CONTRATADA e serão verificadas pelo fiscal técnico mediante relatórios semestrais de sustentabilidade, em conformidade com o art. 5º, XII, da Lei nº 14.133/2021.

13. CONCLUSÃO

O presente Estudo Técnico Preliminar demonstra, de forma exaustiva e fundamentada, a necessidade, a viabilidade técnica e econômica e a adequação jurídica da contratação de empresa especializada em BPO de Atendimento para o SEMAE Piracicaba.

O diagnóstico evidencia limitações estruturais do modelo atual de atendimento que comprometem a conformidade



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR | BPO DE ATENDIMENTO - SEMAE PIRACICABA

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE BPO - ATENDIMENTO, CONTACT CENTER E GESTÃO DE RECEITAS

com a Resolução ARES-PCJ nº 510/2023 e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão de Piracicaba. A alternativa selecionada (Solução B - BPO Terceirizado) é tecnicamente superior, economicamente vantajosa e juridicamente fundamentada na Lei nº 14.133/2021 e na IN SEMAE nº 03/2023.

A solução proposta não representa apenas um avanço tecnológico, mas a adoção de um modelo de gestão orientado por resultados — com SLA, NPS, CSAT, IMR e glosas objetivas — que transforma o atendimento ao usuário de uma função reativa e fragmentada em um diferencial institucional do SEMAE. A incorporação do Portal de Negociação de Débitos (Anexo IV) como componente estruturante da solução representa avanço estratégico adicional: a automação do ciclo de negociação de créditos inadimplentes, em conformidade com a Lei Complementar Municipal n.º 216/2008, amplia significativamente o potencial de recuperação de receitas do SEMAE, reduz o volume de atendimentos humanos para demandas repetitivas e eleva o padrão de transparência e rastreabilidade das operações financeiras da Autarquia. A régua de comunicação e a cobrança ativa/administrativa operam automaticamente a partir do 91º dia de atraso da fatura, constituindo obrigação contratual padrão da CONTRATADA, nos termos da seção 4.5 do Termo de Referência. O valor estimado da contratação, incluindo o componente do portal, é de R\$ 34.591.423,20 (trinta e quatro milhões, quinhentos e noventa e um mil, quatrocentos e vinte e três reais e vinte centavos) para 60 meses, conforme registrado na Solicitação de Compras n.º 2026/001293. A experiência participativa que originou este processo — brainstorming com servidores de todos os níveis hierárquicos — revela que a equipe da GRU tem consciência diagnóstica apurada e desejo genuíno de transformação, o que constitui o ativo mais importante para o sucesso da implantação.

Piracicaba/SP, data da assinatura eletrônica.

Atenciosamente,

Bianca Giuliani de Oliveira Alcantara
Gerente de Relacionamento com o Usuário
boliveira@semaepiracicaba.sp.gov.br
(19) 3403-9627

Douglas Sarti Toledo
Gerente Administrativo e Financeiro
dstoledo@semaepiracicaba.sp.gov.br
(19) 3403-9613





Assinaturas do documento

"Anexo I - Estudo Técnico Preliminar"



Código para verificação: **KMM771SJ**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



BIANCA GIULIANI DE OLIVEIRA ALCANTARA (CPF: ***.702.558-**) em 04/08/2026 às 11:00:18 (GMT-03:00)

Emitido por "SolarBPM", emitido em 17/07/2025 - 15:11:08 e válido até 17/07/2028 - 15:11:08.
(Assinatura do Sistema)



DOUGLAS SARTI TOLEDO (CPF: ***.551.058-**) em 04/08/2026 às 10:39:39 (GMT-03:00)

Emitido por "SolarBPM", emitido em 16/07/2025 - 07:53:12 e válido até 16/07/2028 - 07:53:12.
(Assinatura do Sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link

<https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos> e informe o processo **SEMAE**

2026/008589 e o código **KMM771SJ** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.

ETP - ANEXO | LICITAÇÃO — BPO DE ATENDIMENTO
PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO, GERENCIAMENTO DE DEMANDAS E GESTÃO DE RECEITAS

1. OBJETIVO

O presente Anexo tem por finalidade demonstrar, de forma técnica e estruturada, a vantajosidade econômica da contratação de empresa especializada em Business Process Outsourcing (BPO) para os serviços de atendimento multicanal e gestão de receitas do SEMAE, em comparação com a alternativa de execução direta por servidores efetivos do quadro próprio da Autarquia, nos termos exigidos pelo art. 18, §1º, inciso VI, da Lei nº 14.133/2021, que condiciona a contratação à demonstração da previsão de licitação, ou de justificativa, quando for o caso, e à estimativa do impacto econômico-financeiro no orçamento.

A análise complementa a fundamentação já apresentada no Estudo Técnico Preliminar (ETP) com foco específico na comparação quantitativa de custos de mão de obra entre as duas alternativas técnicas avaliadas (Solução A — expansão do quadro próprio; Solução B — contratação de BPO terceirizado).

2. PREMISSAS METODOLÓGICAS

A comparação restringe-se ao custo de mão de obra de duas alternativas, por ser este o único componente diretamente comparável entre um vínculo celetista (terceirizado) e um vínculo estatutário (servidor público). Especificamente:

- i. Do lado da solução terceirizada, considera-se exclusivamente a soma dos Módulos 1 a 4 da metodologia de composição de custos aplicado na planilha de custos da presente licitação, sendo: Módulo 1 (Composição da Remuneração), Módulo 2 (Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários), Módulo 3 (Provisão para Rescisão) e Módulo 4 (Custo de Reposição do Profissional Ausente);
- ii. Ficam expressamente excluídos desta comparação o Módulo 5 (Insumos Diversos — uniformes, equipamentos, sistemas, locação, veículo) e o Módulo 6 (Custos Indiretos, Tributos e Lucro da CONTRATADA), por não constituírem custo de mão de obra: o Módulo 5 refere-se a insumos operacionais que seriam necessários independentemente da natureza do vínculo do trabalhador, e o Módulo 6 refere-se a tributos e à margem de lucro de pessoa jurídica privada, sem correspondência na remuneração de servidor público;
- iii. Do lado do quadro próprio, considera-se a remuneração integral do servidor no cargo equivalente, incluindo vencimento base e vantagens pecuniárias inerentes ao cargo, acrescida dos encargos patronais incidentes sobre a folha de pagamento (Custo Total SEMAE).

Essa delimitação metodológica é deliberadamente conservadora em favor do rigor técnico da análise: ao excluir da solução terceirizada qualquer parcela referente a insumos, tributos e lucro da CONTRATADA, parcelas que, se incluídas, aumentariam o valor comparado, a metodologia adota o cenário mais desfavorável possível à tese de vantajosidade da terceirização. Ainda assim, como demonstrado na seção 4, o custo de mão de obra terceirizada permanece inferior ao custo do servidor público equivalente em todos os cargos analisados.

3. FONTES DE DADOS

- i. Custo de mão de obra terceirizada: Planilha de Custos de Serviços elaborada pela Coordenadoria de Contabilidade e Orçamento (CCO) do SEMAE, com data-base de 19/06/2026, que instrui o Estudo Técnico Preliminar e demais documentos desta contratação;



ETP - ANEXO | LICITAÇÃO — BPO DE ATENDIMENTO
PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO, GERENCIAMENTO DE DEMANDAS E GESTÃO DE RECEITAS

- ii. Remuneração e custo total do servidor público: levantamento elaborado com identificação do cargo efetivo equivalente a cada posto terceirizado, referência salarial (nível/referência do plano de cargos e salários).

4. DEMONSTRATIVO COMPARATIVO

A tabela a seguir apresenta, para cada um dos 7 (sete) perfis profissionais que compõem o quadro mínimo de 61 (sessenta e um) postos de trabalho previsto, o comparativo entre o custo de mão de obra da solução terceirizada e o custo do cargo efetivo equivalente do SEMAE, na forma detalhada na planilha "Comparativo de Economicidade" que instrui este Estudo:

Cargo Terceirizado	Cargo SEMAE Equivalente	Qtd	Custo Mão de Obra Unitário (R\$/mês)	Custo Servidor Unitária (R\$/mês)	Custo Mensal Terceirizada (R\$)	Custo Mensal SEMAE (R\$)	Economia Mensal (R\$)	Economia (%)
Agente de Demandas Presenciais	Agente Comercial	27	4.727,27	10.333,17	127.636,29	278.995,64	151.359,35	54,3%
Agente de Gerenciamento de Demandas	Operador de Mesa Telefônica	25	3.751,53	8.173,83	93.788,25	204.345,72	110.557,47	54,1%
Auditor de Operação	Encarregado de Serviço	3	4.727,27	10.721,30	14.181,81	32.163,89	17.982,08	55,9%
Coordenador de Operação	Agente Comercial c/ FG	3	6.998,36	9.911,97	20.995,08	29.735,92	8.740,84	29,4%
Supervisor de Operação	Gerente	1	12.026,87	20.431,54	12.026,87	20.431,54	8.404,67	41,1%
Analista de Informática – Suporte	Analista de Suporte Técnico	1	6.938,66	15.092,51	6.938,66	15.092,51	8.153,85	54,0%
Analista de Informática – Infraestrutura/Segurança	Analista de Suporte Técnico	1	6.938,66	15.092,51	6.938,66	15.092,51	8.153,85	54,0%
TOTAL		61			282.505,62	595.857,75	313.352,13	52,6%

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados demonstram vantagem econômica da solução terceirizada em todos os 7 (sete) perfis profissionais analisados, com economia percentual variando entre 29,4% (Coordenador de Operação) e 55,9% (Auditor de Operação), e economia mensal agregada de R\$ 313.352,13 (trezentos e treze mil, trezentos e cinquenta e dois reais e treze centavos), equivalente a R\$ 3.760.225,56 (três milhões, setecentos e sessenta mil, duzentos e vinte e cinco reais e cinquenta e seis centavos) ao ano.

O menor percentual de economia (29,4%) concentra-se no cargo de Coordenador de Operação, cujo equivalente no SEMAE (Agente Comercial com Função Gratificada) acumula gratificação de função



ETP - ANEXO | LICITAÇÃO — BPO DE ATENDIMENTO

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO, GERENCIAMENTO DE DEMANDAS E GESTÃO DE RECEITAS

sobre o vencimento base, reduzindo a diferença relativa entre as duas alternativas — ainda que a vantagem econômica absoluta permaneça positiva. Os demais cargos apresentam economia superior a 40%, com destaque para os postos de maior quantitativo (Agente de Demandas Presenciais e Agente de Gerenciamento de Demandas, que juntos representam 52 dos 61 postos do quadro mínimo), nos quais a economia supera 54%.

Projetando a economia mensal para o período de vigência contratual de 60 (sessenta) meses, estima-se economia total de R\$ 18.801.127,80 (dezoito milhões, oitocentos e um mil, cento e vinte e sete reais e oitenta centavos) ao longo da execução do contrato, exclusivamente em razão da diferença de custo de mão de obra entre as duas alternativas, sem consideração de quaisquer ganhos qualitativos adicionais detalhados na seção seguinte.

6. FATORES QUALITATIVOS COMPLEMENTARES

Para além da vantagem quantitativa demonstrada, a solução selecionada apresenta ganhos adicionais não capturados na comparação estritamente financeira, que reforçam a vantajosidade da contratação:

- i. Celeridade de implantação: a solução terceirizada dispensa a realização de concurso público, processo que, da publicação do edital à posse dos aprovados, tipicamente demanda entre 12 (doze) e 24 (vinte e quatro) meses, prazo incompatível com a necessidade premente de modernização do atendimento, de conformidade regulatória perante a ARES-PCJ e da prestação de serviço com eficiência à população;
- ii. Tecnologia embarcada sem custo adicional identificado: os componentes tecnológicos da solução (plataforma CRM/Omnichannel, Portal de Negociação de Débitos, Totens Inteligentes de Autoatendimento e Inteligência Artificial Generativa) estão contemplados na composição de custos ora apresentada, sem representar despesa de capital (CAPEX) para o SEMAE, ao contrário do que ocorreria na hipótese de expansão do quadro próprio associada à aquisição de tecnologia;
- iii. Flexibilidade de dimensionamento pós-estabilização: nos termos da seção 5.3 do Termo de Referência, encerrado o período de estabilização de 12 (doze) meses, a CONTRATADA poderá redimensionar os postos de atendimento, inclusive substituindo-os por soluções tecnológicas ou automatizadas, desde que mantidos os indicadores contratuais de desempenho, o que confere à Administração acesso a ganhos de produtividade futuros sem necessidade de repactuação do quadro de pessoal;
- iv. Transferência de risco trabalhista e previdenciário: a integralidade dos encargos, provisões rescisórias e passivos trabalhistas associados à mão de obra é assumida pela CONTRATADA, eliminando exposição do erário a passivo trabalhista de longo prazo, tipicamente associado à criação de novos cargos efetivos;
- v. Gestão por desempenho: o modelo de remuneração vinculada ao Instrumento de Medição de Resultado (IMR), com glosas por descumprimento de metas e níveis de serviço, não encontra equivalente na gestão de servidores públicos estatutários, cujo regime jurídico não comporta redução remuneratória por desempenho insatisfatório.

7. CONCLUSÃO

Diante do exposto, a análise comparativa de custos de mão de obra, elaborada com metodologia conservadora e tecnicamente rigorosa, restrita aos Módulos 1 a 4 de composição de custos, com



ETP - ANEXO | LICITAÇÃO — BPO DE ATENDIMENTO
PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO, GERENCIAMENTO DE DEMANDAS E GESTÃO DE RECEITAS

exclusão de insumos, tributos e lucro da CONTRATADA, demonstra economia mensal de R\$ 313.352,13 e economia percentual média de 52,6% em favor da contratação de solução terceirizada, quando comparada à alternativa de expansão do quadro próprio de servidores efetivos do SEMAE, e de R\$ 18.801.127,80 (dezoito milhões, oitocentos e um mil, cento e vinte e sete reais e oitenta centavos) para o período de vigência contratual.

Somados os fatores qualitativos complementares descritos na seção 7, celeridade de implantação, incorporação de tecnologia sem CAPEX, flexibilidade de redimensionamento pós-estabilização e transferência de risco trabalhista, resta demonstrada, de forma técnica e estruturada, a vantagem da solução selecionada para a Administração.

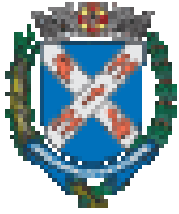
Piracicaba/SP, data da assinatura eletrônica.

Atenciosamente,

Bianca Giuliani de Oliveira Alcantara
Gerente de Relacionamento com o Usuário
boliveira@semaepiracicaba.sp.gov.br
(19) 3403-9627

Douglas Sarti Toledo
Gerente Administrativo e Financeiro
dstoledo@semaepiracicaba.sp.gov.br
(19) 3403-9613





Assinaturas do documento

"Anexo ETP"



Código para verificação: **E2BP5F8W**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



DOUGLAS SARTI TOLEDO (CPF: ***.551.058-**) em 14/08/2026 às 15:28:49 (GMT-03:00)

Emitido por "SolarBPM", emitido em 16/07/2025 - 07:53:12 e válido até 16/07/2028 - 07:53:12.

(Assinatura do Sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link

<https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos> e informe o processo **SEMAE**

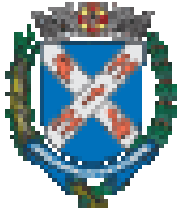
2026/008589 e o código **E2BP5F8W** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.

ETP - ANEXO | LICITAÇÃO — BPO DE ATENDIMENTO
PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SEMAE PIRACICABA

OBJETO: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO, GERENCIAMENTO DE DEMANDAS E GESTÃO DE RECEITAS

Cargo Terceirizado	Cargo SEMAE Equivalente	Qtd.	Salário Bruto Empregado		Custo Total Terceirizada		Remuneração Servidor¹		Custo Total SEMAE		Custo Mensal Terceirizada		Custo Mensal SEMAE		Economia Mensal		Economia %
Agente de Demandas Presenciais	Agente Comercial	27	R\$	2.249,28	R\$	4.727,27	R\$	4.936,30	R\$	10.333,17	R\$	127.636,29	R\$	278.995,64	R\$	151.359,35	54,25%
Agente de Gerenciamento de Demandas	Operador de Mesa Telefônica	25	R\$	1.625,28	R\$	3.751,53	R\$	3.416,28	R\$	8.173,83	R\$	93.788,25	R\$	204.345,72	R\$	110.557,47	54,10%
Auditor de Operação	Encarregado de Serviço	3	R\$	2.249,28	R\$	4.727,27	R\$	5.184,28	R\$	10.721,30	R\$	14.181,81	R\$	32.163,89	R\$	17.982,08	55,91%
Coordenador de Operação	Agente Comercial c/ FG	3	R\$	2.951,91	R\$	6.998,36	R\$	6.683,37	R\$	9.911,97	R\$	20.995,08	R\$	29.735,92	R\$	8.740,84	29,39%
Supervisor de Operação	Gerente	1	R\$	5.464,63	R\$	12.026,87	R\$	13.563,38	R\$	20.431,54	R\$	12.026,87	R\$	20.431,54	R\$	8.404,67	41,14%
Analista de Informática – Suporte	ANALISTA DE SUPORTE TECNICO	1	R\$	2.500,00	R\$	6.938,66	R\$	9.135,58	R\$	15.092,51	R\$	6.938,66	R\$	15.092,51	R\$	8.153,85	54,03%
Analista de Informática – Infraestrutura/Segurança	ANALISTA DE SUPORTE TECNICO	1	R\$	2.500,00	R\$	6.938,66	R\$	9.135,58	R\$	15.092,51	R\$	6.938,66	R\$	15.092,51	R\$	8.153,85	54,03%
TOTAL					R\$	46.108,62			R\$	89.756,84	R\$	282.505,62	R\$	595.857,75	R\$	313.352,13	52,59%





Assinaturas do documento

"Anexo ETP"



Código para verificação: **AH2S245J**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



DOUGLAS SARTI TOLEDO (CPF: ***.551.058-**) em 14/08/2026 às 15:28:15 (GMT-03:00)

Emitido por "SolarBPM", emitido em 16/07/2025 - 07:53:12 e válido até 16/07/2028 - 07:53:12.

(Assinatura do Sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link

<https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos> e informe o processo **SEMAE**

2026/008589 e o código **AH2S245J** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 510, DE 17 DE AGOSTO DE 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.

A DIRETORIA EXECUTIVA DA ARES-PCJ - AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DAS BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ (AGÊNCIA REGULADORA PCJ), no uso de suas atribuições e na forma da Cláusula 32ª, inciso III, do Protocolo de Intenções da ARES-PCJ, convertido em Contrato de Consórcio Público, e o artigo 29, inciso III, do Estatuto Social da ARES-PCJ e;

CONSIDERANDO:

Que os artigos 23 e 27 da Lei federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, definem os aspectos normativos em que as agências reguladoras editarão normas relativas às dimensões técnicas, econômicas e sociais de prestação dos serviços de saneamento básico;

Que os preceitos norteadores da Resolução ARES-PCJ nº 50, de 28/02/2014, em especial, nos arts. 45 e 46, delimitam a forma e a obrigação do prestador de serviços de saneamento básico em editar Regulamento de Prestação de Serviços visando a divulgação do padrão normativo aos usuários;

Que o SEMAE – Serviço Municipal de Água e Esgoto, autarquia municipal responsável pelos serviços de abastecimento de água do Município de Piracicaba, em conformidade com a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 e suas alterações, solicitou análise de seu Regulamento disciplinando a forma de prestação e atendimento;

Que a Agência Reguladora PCJ, através da Nota Técnica nº 12/2023, concluiu que o Regulamento apresentado pelo SEMAE atende aos conteúdos mínimos estabelecidos pela Resolução nº 50/2014, cumprindo todas as ressalvas;

Que, em face do cumprimento de todas as diretrizes, a Diretoria Executiva da ARES-PCJ, reunida em 16 de agosto de 2023,

RESOLVE:

Art. 1º - Fica ratificado o teor da Nota Técnica nº 12/2023, com a consequente homologação do Regulamento de Prestação dos Serviços e Atendimento aos Usuários do Município de Piracicaba, cujo conteúdo em sua íntegra está inserido no Anexo A da presente Resolução.

Art. 2º - Para conhecimento ou consulta do usuário, o Serviço Municipal de Água e Esgoto – SEMAE deverá disponibilizar nos locais de atendimento e de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico ou em outros meios de comunicação, o Regulamento homologado, conforme preconiza o art. 46 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, para imediata aplicação.

Art. 3º - Revogar integralmente e expressamente a Resolução ARES-PCJ nº 137/2016, com seus anexos.

Art. 4º - Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação.

DALTO FAVERO BROCHI
Diretor Geral

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 510, DE 17 DE AGOSTO DE 2023**ANEXO A****SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SEMAE PIRACICABA****REGULAMENTO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

SUMÁRIO

TÍTULO I	7
DO OBJETO E DAS DEFINIÇÕES APLICADAS	7
CAPÍTULO I	7
DO OBJETO	7
CAPÍTULO II	7
DAS DEFINIÇÕES	7
TÍTULO II	12
DOS USUÁRIOS	12
CAPÍTULO I	12
DA TITULARIDADE DAS LIGAÇÕES	12
CAPÍTULO II	12
DO CADASTRO E DA CLASSIFICAÇÃO	12
Seção I	12
DO CADASTRO	13
Seção II	14
DA CLASSIFICAÇÃO	14
CAPÍTULO III	15
DOS DEVERES E DIREITOS DOS USUÁRIOS	15
Seção I	15
DOS DEVERES	15
Seção II	17
DOS DIREITOS	17
TÍTULO III	18
DOS SERVIÇOS PRESTADOS	18
CAPÍTULO I	18
DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO	18
CAPÍTULO II	18
DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO	18
CAPÍTULO III	21
DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO	21
CAPÍTULO IV	22
DAS LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO	22
Seção I	22
DOS PEDIDOS DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	22
Seção II	24
DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS	24
Seção III	25
DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS	25
Seção IV	27
DAS LIGAÇÕES PARA INSTALAÇÃO DE HIDRANTES	27
Seção V	27
DOS PADRÕES DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	27

CAPÍTULO V	28
DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	28
CAPÍTULO VI	29
DOS OUTROS SERVIÇOS	29
CAPÍTULO VII	30
DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	30
CAPÍTULO VIII	32
DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E ESPECIAIS	32
CAPÍTULO IX	33
DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL	33
TÍTULO IV	34
DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS E OUTROS EMPREENDIMENTOS	34
CAPÍTULO I	34
DISPOSIÇÕES GERAIS	34
CAPÍTULO II	36
DO RECEBIMENTO DAS OBRAS	36
TÍTULO V	36
DAS INSTALAÇÕES INTERNAS E DOS HIDRÔMETROS	36
CAPÍTULO I	36
DAS INSTALAÇÕES INTERNAS DE ÁGUA	37
CAPÍTULO II	37
DAS INSTALAÇÕES INTERNAS DE ESGOTO	37
CAPÍTULO III	38
DOS HIDRÔMETROS	38
TÍTULO VI	41
DO FATURAMENTO E DA COBRANÇA	41
CAPÍTULO ÚNICO	41
DISPOSIÇÕES GERAIS	41
TÍTULO VII	47
DAS IRREGULARIDADES, INFRAÇÕES E PENALIDADES	47
CAPÍTULO I	47
DAS IRREGULARIDADES E PENALIDADES	47
Seção I	47
DAS IRREGULARIDADES	47
Seção II	48
DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES	48
CAPÍTULO II	49
DOS LANÇAMENTOS PROIBIDOS	49
Seção I	49
DISPOSIÇÕES GERAIS	49
Seção II	52
DAS FISCALIZAÇÕES	52
TÍTULO VIII	52
DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS	52
CAPÍTULO I	52
DISPOSIÇÕES GERAIS	53

CAPÍTULO II	55
DA RELIGAÇÃO	55
CAPÍTULO III	55
DA SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO	55
TÍTULO IX	56
DISPOSIÇÕES GERAIS	56
CAPÍTULO I	56
DAS OBRAS PRÓXIMAS ÀS REDES PÚBLICAS	56
CAPÍTULO II	56
DAS AMPLIAÇÕES E MELHORIAS DA REDE PÚBLICA	56
CAPÍTULO III	57
DISPOSIÇÕES FINAIS	57
ANEXO I	58
PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	58
ANEXO II	65
PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	65

REGULAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO E ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO MUNICÍPIO DE PIRACICABA

TÍTULO I DO OBJETO E DAS DEFINIÇÕES APLICADAS

CAPÍTULO I DO OBJETO

Art. 1º. O presente Regulamento tem por objetivo regulamentar a prestação do serviço público de abastecimento de água no Município de Piracicaba - SP, disciplinando:

- I. As relações entre TITULAR DOS SERVIÇOS, PRESTADOR DE SERVIÇOS, USUÁRIO e AGÊNCIA REGULADORA, determinando as suas respectivas situações, direitos, deveres e obrigações básicas;
- II. A contraprestação pelos serviços prestados (aplicação das tarifas e preços públicos);
- III. A verificação de irregularidades;
- IV. O regime de penalidades.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º. Neste Regulamento são adotadas as seguintes definições:

- I. ABRIGO OU PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA: local reservado pelo proprietário ou caixa padronizada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS para instalação do cavalete;
- II. ADUTORA: canalização e/ou tubulação principal de um sistema de abastecimento de água, situada geralmente entre a captação e a estação de tratamento (ETA), ou entre esta e os reservatórios de distribuição ou setores de consumo;
- III. AFERIÇÃO DO HIDRÔMETRO: verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;
- IV. AGÊNCIA REGULADORA: agência de regulação dos serviços públicos delegados de Piracicaba, autarquia com personalidade jurídica própria, e autonomia administrativa e financeira, vinculada ao chefe do Executivo Municipal com a finalidade de garantir o pleno cumprimento do Contrato de Concessão e a adequada prestação dos serviços públicos concedidos;
- V. ÁGUA BRUTA: água conforme é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tipo de tratamento;
- VI. ÁGUA DE REUSO: água proveniente do processo de tratamento de esgotos, não potável, destinada a usos diversos que não o consumo humano;
- VII. ÁGUA PLUVIAL: proveniente do escoamento das precipitações atmosféricas para o sistema de água pluvial público (galeria ou sarjeta);
- VIII. ÁGUA POTÁVEL: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos

atendam aos padrões de potabilidade, definidos pelo Ministério da Saúde;

IX. **ÁGUA SERVIDA:** termo geral para efluente de sistema de esgoto residencial, comercial ou industrial;

X. **ÁGUA TRATADA:** água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo;

XI. **ALTO CONSUMO:** consumo mensal da unidade usuária, cujo valor medido ultrapassa em 30% (trinta por cento), no mínimo, a média aritmética dos últimos 06 (seis) meses com valores corretamente medidos;

XII. **ÁREA RURAL:** área localizada além dos limites do perímetro urbano do Município de Piracicaba, devidamente definida pela Lei de Zoneamento Urbano;

XIII. **ÁREA URBANA:** área estabelecida pela Lei de Zoneamento Urbano do Município de Piracicaba;

XIV. **AUTARQUIA:** entidade delegada da prestação do serviço público;

XV. **CADASTRO COMERCIAL:** conjunto de informações e registros do imóvel e do USUÁRIO, necessários à comercialização, faturamento, cobrança e planejamento dos serviços;

XVI. **CADASTRO TÉCNICO:** conjunto de documentos e plantas que caracteriza, identifica, quantifica e localiza o sistema de água e esgoto;

XVII. **CAIXA DE INSPEÇÃO** (ponto de coleta de esgoto): ponto de conexão da(s) instalação(ões) predial(is) da unidade usuária – ramal predial de esgoto – com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS de esgotamento sanitário;

XVIII. **CAIXA DE PASSAGEM:** caixa de pequenas dimensões enterrada e utilizada nas mudanças de direção (até 45º) de declividade, de diâmetro e de material;

XIX. **CAIXA RETENTORA DE AREIA E ÓLEO:** dispositivo projetado e instalado em garagens, oficinas, postos de lubrificação e lavagem para separar e reter areia e óleo em câmaras distintas, evitando que tais substâncias atinjam a rede pública de esgotos;

XX. **CAIXA RETENTORA DE GORDURA:** dispositivo projetado e instalado para separar e reter a gordura proveniente de pias de cozinha, a fim de evitar o escoamento direto na rede pública de esgoto;

XXI. **CAPTAÇÃO:** local de retirada de água bruta, superficial ou subterrânea, que abriga ou não sistema de motobombas de recalque;

XXII. **CATEGORIA DE CONSUMO:** classificação da unidade usuária em função da sua economia ou atividade que ocupa, podendo ser Social, Residencial, Comercial/Público/Construção e Industrial, dentre outras, nos termos da regulamentação tarifária vigente;

XXIII. **CAVALETE:** conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, sendo considerado como o ponto de entrega de água tratada no imóvel;

XXIV. **COLETA DE ESGOTO:** recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;

XXV. **COLETOR PREDIAL:** tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;

XXVI. **COLETOR TRONCO:** rede pública constituída por tubulação de grande diâmetro com objetivo de coletar das redes primárias e destiná-las às estações elevatórias ou ETE;

XXVII. **COMISSÃO DE COMBATE AS IRREGULARIDADES:** órgão composto por representantes do PRESTADOR DE SERVIÇOS, cujo objetivo é orientar, solicitar informações e coletar documentos acerca das irregularidades cometidas pelo USUÁRIO nas ligações de água e esgoto, esclarecendo

e adotando, no caso de constatação de fraude nos sistemas, as penalidades previstas neste Regulamento, após o devido processo administrativo;

XXVIII. CONSUMO ESTIMADO: consumo de água atribuída a uma economia, quando a ligação estiver temporariamente desprovida de hidrômetro, ou ainda que existente, a leitura estiver impedida ou impossibilitada de ser feita pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, por qualquer motivo;

XXIX. CONSUMO FATURADO: volume correspondente ao valor faturado;

XXX. CONSUMO MEDIDO: volume de água registrado através do medidor de volume (hidrômetro) de água;

XXXI. CONSUMO MÉDIO: média de consumos medidos relativamente a ciclos de prestação de serviços consecutivos para um imóvel;

XXXII. CONSUMO MÍNIMO: menor volume de água atribuído a cada economia, em m³ (metros cúbicos) medidos por mês, e considerado como base para faturamento da tarifa vigente, que coincidirá com o limite máximo da primeira faixa de consumo de cada categoria;

XXXIII. CONTROLE DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO: conjunto de atividades exercidas de forma contínua pelos responsáveis pela operação de sistema ou solução alternativa de abastecimento de água, destinadas a verificar se a água fornecida à população é potável, assegurando a manutenção desta condição;

XXXIV. CONTRATO DE PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA: instrumento de concessão administrativa (Contrato de PPP nº 048/2012) vinculado ao processo licitatório (Concorrência nº 01/2011) que transfere os serviços de operação, coleta e tratamento dos esgotos urbanos no Município de Piracicaba;

XXXV. CONTRATO ESPECIAL: instrumento pelo qual o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o USUÁRIO ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, que deverá ser homologado pela AGÊNCIA REGULADORA, e cujo consumo seja igual ou superior a 250 m³ (duzentos e cinquenta metros cúbicos) mensal;

XXXVI. CORTE A PEDIDO ou CONSUMO FINAL: interrupção ou desligamento dos serviços pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, a pedido do USUÁRIO, após quitação das obrigações pecuniárias referentes ao Termo de Solicitação de Serviços;

XXXVII. CORTE OU INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS: suspensão, interrupção ou desligamento dos serviços pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, depois de notificado o USUÁRIO em virtude de inadimplência ou por inobservância das normas estabelecidas neste Regulamento, através de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;

XXXVIII. DESPERDÍCIO: volume d'água mal utilizado ou consumido de forma não racional;

XXXIX. ECONOMIA: toda edificação ou prédio, ou divisão independente de prédio, caracterizada como unidade autônoma ou subdividida para fornecimento de água ou esgotamento sanitário, com redes próprias cadastradas, para efeito de faturamento, como ocupação independente perfeitamente identificável (moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares);

XL. EMISSÁRIO: coletor que recebe o esgoto de um interceptor e nenhum outro tipo de lançamento, e o encaminha a um ponto final de despejo ou de tratamento;

XLI. ESGOTO (EFLUENTE) DOMÉSTICO: despejo líquido resultante do uso da água para higiene e necessidades fisiológicas humanas, provenientes de banheiros e/ou cozinhas, como urina, fezes, restos de comida, lavagem de áreas comuns etc., cuja composição inclui sólidos suspensos, sólidos dissolvidos, matéria orgânica, nutrientes (nitrogênio e fósforo) e organismos patogênicos (vírus, bactérias, protozoários e helmintos);

XLII. ESGOTO (EFLUENTE) INDUSTRIAL: despejo líquido resultante dos processos industriais,

respeitados os padrões de lançamento estabelecidos, que possui características próprias inerentes aos processos industriais e variam conforme a atividade da indústria;

XLIII. ESGOTO TRATADO: esgoto submetido a tratamento parcial ou completo para a remoção de substâncias indesejáveis e a mineralização da matéria orgânica;

XLIV. ESTAÇÃO ELEVATÓRIA DE ÁGUA (EEA): conjunto de motobombas e acessórios que possibilitam a elevação da cota piezométrica da água transportada nos serviços de abastecimento público;

XLV. ESTAÇÃO ELEVATÓRIA DE ESGOTOS (EEE): conjunto de motobombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação dos efluentes (esgoto);

XLVI. ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA): unidade composta de equipamentos, tubulações e instrumentos onde são processadas todas as atividades para tornar a água bruta captada em água tratada, própria para o consumo humano;

XLVII. ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTOS (ETE): unidade composta de conjunto de equipamentos, acessórios e tubulações para tratar os efluentes antes de lançá-los aos corpos hídricos, conforme legislação vigente;

XLVIII. FATURA DE SERVIÇOS: nota fiscal ou documento que apresenta a quantia total a ser paga pelo USUÁRIO, referente à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando-se as exigências constantes do Decreto federal nº 5.440/2005 e da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014;

XLIX. FAIXA DE CONSUMO: intervalo de volume de consumo num determinado período, estabelecido para fins de tarifação;

L. HIDRÔMETRO: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;

LI. INSPEÇÃO: fiscalização na unidade usuária posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do PRESTADOR DE SERVIÇOS, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;

LII. INSTALAÇÕES INTRADOMICILIARES: instalações hidráulicas e sanitárias internas do imóvel, sob responsabilidade do USUÁRIO, caracterizadas por serem a jusante do padrão de entrada, no caso de água, e a montante da caixa de inspeção, no caso de esgoto;

LIII. LACRE: dispositivo de segurança destinado a preservar a integridade e inviolabilidade de medidores e da ligação de água em face de atos que possam prejudicar a medição e o sistema de abastecimento de água;

LIV. LIGAÇÃO CLANDESTINA: ligação do imóvel à rede distribuidora ou coletora, executada sem autorização ou conhecimento dos prestadores dos serviços;

LV. LIGAÇÃO COLETIVA: ligação para uso em várias economias;

LVI. LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO: derivação para abastecimento de água e/ou coleta de esgoto de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do USUÁRIO;

LVII. LIGAÇÃO TEMPORÁRIA: ligação de água ou esgoto para utilização em caráter temporário para atender atividades passageiras destinadas à prestação de serviços, tais como feiras de amostras, circos, parques de diversões, obras em logradouros públicos e similares cuja duração seja até 06 (seis) meses;

LVIII. LIMITADOR DE CONSUMO: dispositivo instalado no ramal predial para restringir o volume fornecido de água;

LIX. MONITORAMENTO OPERACIONAL: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento

sanitário;

LX. **MULTA:** penalidade pecuniária imputada ao USUÁRIO por infração ou inobservância das normas estabelecidas na legislação ou em Regulamento;

LXI. **POÇO DE VISITA (PV):** poço destinado a permitir a inspeção, limpeza e desobstrução das tubulações de um sistema de coleta de esgoto ou de águas pluviais, também utilizado como elemento para junção de coletores, mudanças de direção, de declividade, de diâmetro ou profundidade;

LXII. **POÇO TUBULAR PROFUNDO:** obra de engenharia geológica de acesso a água subterrânea, executada com sonda perfuratriz mediante perfuração vertical;

LXIII. **PRESSÃO DE CARGA:** pressão disponível num ponto qualquer do sistema de água, estando este em funcionamento normal;

LXIV. **PRESTADOR DE SERVIÇOS:** o responsável no âmbito do Município de Piracicaba, respectivamente:

a) **SEMAE:** pela prestação dos serviços de captação, tratamento, adução e distribuição de água potável e gestão comercial;

b) **CONCESSIONÁRIA:** pela prestação dos serviços de coleta, transporte, afastamento, interceptação, tratamento, destinação final de esgotos sanitários e gestão da hidrometria, nos termos do Contrato de PPP nº 48/2012.

LXV. **PROPRIETÁRIO:** titular do domínio útil ou possuidor do bem imóvel, a justo título, sendo que, quando o imóvel estiver constituído sob a forma de condomínio, para efeitos deste Regulamento, este é considerado titular do imóvel;

LXVI. **RAMAL PREDIAL DE ÁGUA:** conjunto de tubulações, conexões e registro, compreendido entre a rede de distribuição até antes do cavalete;

LXVII. **RAMAL PREDIAL DE ESGOTO:** conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;

LXVIII. **RECOMPOSIÇÃO:** ação de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS em iniciar e terminar a recuperação ou a recomposição de muros, passeios e pavimentos deteriorados pela ampliação ou manutenção das redes públicas de água e esgoto, levando-se em consideração o fluxo de pedestres e veículos, e os casos de obras e serviços continuados;

LXIX. **REDE PÚBLICA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO:** conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento de esgoto, sendo parte integrante do sistema público de esgotamento sanitário;

LXX. **RESERVATÓRIO:** instalação destinada a armazenar água e assegurar pressão suficiente ao abastecimento;

LXXI. **SISTEMA CONDOMINIAL DE ESGOTO:** sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios como unidade de esgotamento;

LXXII. **SISTEMA PÚBLICO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO:** conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

LXXIII. **SOLUÇÃO ALTERNATIVA COLETIVA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO:** toda modalidade de abastecimento coletivo de água distinta do sistema público de abastecimento de água, incluindo, dentre outras, fonte, poço comunitário, distribuição por veículo transportador, instalações condominiais horizontais e verticais;

LXXIV. **SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO:** interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retirada das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, suspensão da emissão de faturas e inativação do cadastro comercial;

- LXXV. **TARIFA:** contraprestação pecuniária devida pelo USUÁRIO em razão da prestação dos serviços públicos de captação, tratamento, adução e distribuição de água potável e de coleta, transporte, afastamento, interceptação, tratamento e destinação final de esgotos sanitários, bem como dos serviços complementares;
- LXXVI. **TERMO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS:** instrumento contratual formalizado entre o USUÁRIO e o PRESTADOR DE SERVIÇOS para a prestação dos serviços, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos vigentes;
- LXXVII. **TITULAR DOS SERVIÇOS:** Município de Piracicaba;
- LXXVIII. **UNIDADE USUÁRIA:** economia ou conjunto de economias atendidas através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;
- LXXIX. **USUÁRIO/CLIENTE:** pessoa física ou jurídica legalmente representada que solicitar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, vinculada a unidade usuária, responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais;
- LXXX. **VAZAMENTO OCULTO:** vazamento de difícil percepção, passível de ocorrer no sistema público ou predial, cuja detecção seja comprovada através de testes ou por técnicos especializados;
- LXXXI. **VIELA SANITÁRIA:** faixa de terreno objeto de servidão administrativa, instituída dentro de um lote ou área em favor do PRESTADOR DE SERVIÇOS, na qual será ou foi implantado coletor de esgoto;
- LXXXII. **VOLUME FATURADO:** volume correspondente ao valor especificado na fatura mensal e serviços;
- LXXXIII. **VOLUME MEDIDO:** volume correspondente a medição efetuada no período de faturamento, calculada através da diferença entre os valores lidos no medidor de volume (hidrômetro) no período anterior e no atual.

TÍTULO II DOS USUÁRIOS

CAPÍTULO I DA TITULARIDADE DAS LIGAÇÕES

Art. 3º. O USUÁRIO poderá ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em locais diversos.

Parágrafo único. O atendimento a mais de uma unidade usuária, de um mesmo USUÁRIO, no mesmo local, condicionar-se-á à observância de requisitos técnicos e de segurança previstos em normas e/ou padrões estabelecidos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário do Município de Piracicaba.

CAPÍTULO II DO CADASTRO E DA CLASSIFICAÇÃO

Seção I

DO CADASTRO

Art. 4º. Cada unidade usuária dotada de ligação de água e de esgoto deve ser cadastrada no sistema comercial do PRESTADOR DE SERVIÇOS, cabendo-lhe um só número de conta, inscrição ou código de consumidor.

Art. 5º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deve organizar e manter atualizado o cadastro das unidades usuárias no qual constem, no mínimo, as seguintes informações:

- a) identificação do USUÁRIO;
- b) nome completo;
- c) número do Cadastro de Pessoa Física – CPF e da Cédula de Identidade, no caso de pessoa física, ou número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, no caso de pessoa jurídica;
- d) código de inscrição da unidade usuária;
- e) endereço da unidade usuária;
- f) atividade desenvolvida;
- g) número de economias por categorias;
- h) data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, quando disponível;
- i) histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;
- j) código referente à tarifa e categoria aplicável;
- k) número ou identificação do medidor instalado no hidrômetro e sua respectiva atualização.

§ 1º. Para efetuar o cadastramento, o PRESTADOR DE SERVIÇOS exigirá do USUÁRIO a apresentação dos documentos relacionados neste Regulamento.

§ 2º. Para manter confiabilidade mínima no cadastro, o PRESTADOR DE SERVIÇOS realizará recadastramento rotineiro e revisão total, no mínimo, a cada 02 (dois) anos.

Art. 6º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deve enquadrar a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida em alguma das categorias previstas no plano tarifário vigente no Município de Piracicaba e aprovado pela AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 7º. O USUÁRIO deverá informar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS as alterações supervenientes que importarem em reenquadramento ou reclassificação da unidade usuária, respondendo por declarações falsas ou omissão de informações.

Art. 8º. O USUÁRIO será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, a ocorrência dos seguintes fatos:

I. Declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou à finalidade real da utilização da água tratada;

II. Omissão das alterações supervenientes na unidade usuária que importarem em reclassificação.

Art. 9º. A alteração de categoria de unidade usuária exige notificação prévia por parte do PRESTADOR DE SERVIÇOS ao USUÁRIO.

§ 1º. Em casos de erro de enquadramento da unidade usuária por culpa exclusiva do PRESTADOR DE SERVIÇOS, o USUÁRIO deverá ser ressarcido dos valores pagos indevidamente.

§ 2º. O ressarcimento previsto no parágrafo anterior deve ser feito em moeda corrente, ou pode ser abatido nas faturas seguintes, caso haja interesse do USUÁRIO.

Seção II DA CLASSIFICAÇÃO

Art. 10. O PRESTADOR DE SERVIÇOS classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas neste Regulamento.

Art. 11. As categorias de usuários para as quais devem ser classificadas as economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário serão definidas em Resolução tarifária específica da AGÊNCIA REGULADORA, em função da economia ou atividade que ocupam, podendo ser classificados, mas não se limitando, nas seguintes categorias:

- a) **Categoria Residencial:** para ligação utilizada em economia estritamente residencial, que não vise lucros comerciais ou industriais;
- b) **Categoria Residencial Social:** para ligações destinadas à categoria residencial de famílias de baixa renda, conforme Resolução da AGÊNCIA REGULADORA;
- c) **Categoria Comercial:** para ligação utilizada em economia ocupada para o exercício de atividade não classificada nas categorias Residencial, Social, Público/Construção ou Industrial;
- d) **Categoria Público:** para ligação utilizada em economia ocupada para o exercício de atividade de órgãos da administração direta ou indireta do poder público, autarquias, fundações e empresas públicas; são ainda incluídos nesta categoria hospitais públicos e particulares conveniados com a Secretaria Municipal de Saúde, asilos, orfanatos, albergues e demais instituições de caridade, instituições religiosas, organizações cívicas e políticas, e entidades de classe e sindicais;
- e) **Categoria Construção:** para ligação utilizada em economia ainda não ocupada para o exercício de atividade de edificação e obras civis;
- f) **Categoria Industrial:** para ligação utilizada em economia para atender atividade estritamente industrial.

Art. 12. Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar novo enquadramento tarifário, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica informando as alterações decorrentes após a constatação da classificação incorreta.

Art. 13. Em casos de erro de classificação da categoria/economia por culpa exclusiva do PRESTADOR DE SERVIÇOS, o USUÁRIO deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior, sendo vedado ao prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor.

Art. 14. Nos casos em que houver mais de uma atividade sendo desenvolvida numa mesma unidade cadastrada, o PRESTADOR DE SERVIÇOS, deverá considerar a categoria de maior valor tarifário.

CAPÍTULO III DOS DEVERES E DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I 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.

Seção II 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.

TÍTULO III DOS SERVIÇOS PRESTADOS

CAPÍTULO I DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO

Art. 20. As redes de distribuição de água e de esgotamento sanitário, bem como seus acessórios, serão assentadas em logradouros públicos, vielas sanitárias ou faixas de servidão, após aprovação dos respectivos projetos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, que executarão e/ou fiscalizarão as obras, sem prejuízo da fiscalização dos demais órgãos competentes.

§ 1º. As redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, cujo projeto contemple a travessia em terreno de propriedade particular, somente poderão ser assentadas após a devida regularização, na forma da legislação vigente.

§ 2º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá promover todas as medidas e ações necessárias exequíveis para a suspensão e solução dos vazamentos e/ou extravasamentos de água e esgoto nas redes públicas que impliquem em inadequadas condições sanitárias ou ambientais, observadas as especificidades técnicas e intempéries, que serão justificadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e analisadas pela AGÊNCIA REGULADORA, para fins de cumprimento da respectiva obrigação.

§ 3º. A manutenção e o reparo das redes, em decorrência de vazamentos e/ou obstruções, a partir desses limites, respeitadas as delimitações previstas no Contrato de Parceria Público-Privada, serão de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 4º. Para viabilizar os reparos na parte interna, o USUÁRIO, às suas expensas, poderá contratar serviços de empresas particulares.

CAPÍTULO II DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO

Art. 21. O ponto de entrega, caracterizado pelo padrão de instalação de água, e o ponto de coleta, caracterizado pela caixa de inspeção de esgoto, devem situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, voltado para o passeio, de forma que permita a instalação e manutenção do padrão de ligação e a leitura do hidrômetro, como também o acesso ao ramal de esgoto quando houver a necessidade de limpeza ou desobstrução, sem que para isso seja necessário adentrar ao imóvel do USUÁRIO.

§ 1º. Havendo uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de entrega deverá situar-se no limite da via pública com a propriedade mais próxima à via.

§ 2º. Cabe ao PRESTADOR DE SERVIÇOS orientar a construção e instalação do cavalete, fornecendo ao USUÁRIO os modelos de padrão de ligação de água e de esgoto, inclusive dos modelos para medição de água proveniente de outras fontes que venham a originar lançamento de esgoto sanitário na rede pública coletora, quando aplicáveis, através das normas técnicas aprovadas pela AGÊNCIA REGULADORA.

§ 3º. Os modelos de padrão de ligação deverão conter as especificações técnicas referentes ao tipo do material e dimensões das tubulações, conexões, hidrômetro, caixa de proteção, lacres e outras especificações que se fizerem necessárias.

§ 4º. Os modelos de padrão de ligação devem ser apresentados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS ao USUÁRIO, sempre que solicitado.

Art. 22. O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão dinâmica disponível mínima de 10 m.c.a. (dez metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede pública de abastecimento de água, conforme normas técnicas vigentes.

§ 1º. A pressão estática máxima não poderá ultrapassar a 50 m.c.a. (cinquenta metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede pública de abastecimento de água, conforme normas técnicas vigentes.

§ 2º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS será dispensado do cumprimento do requisito a que se refere o *caput* deste artigo, caso comprove que:

- I. A baixa pressão ocorreu devido a obras de reparação, manutenção ou construções novas;
- II. A baixa pressão tenha sido ocasionada por fatos praticados ou atribuídos a terceiros não vinculados ao PRESTADOR DE SERVIÇOS e sem seu consentimento;
- III. A pressão estática máxima esteja acima do limite de referência por critérios técnicos ou economicamente justificáveis.

Art. 23. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá fornecer ao USUÁRIO água potável dentro dos padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

Art. 24. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá tratar os esgotos sanitários e lançar os respectivos efluentes em conformidade com normas expedidas pelo Ministério do Meio Ambiente e pela Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo.

Art. 25. O USUÁRIO assegurará ao representante ou preposto do PRESTADOR DE SERVIÇOS o livre acesso ao padrão de ligação de água e à caixa de ligação de esgoto, faixa de servidão e viela sanitária.

Art. 26. As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação somente serão liberadas mediante apresentação de autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

Art. 27. Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers, circos, parques de diversão e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto mediante apresentação de licença de localização expedida pelo órgão municipal competente, desde que comprovada viabilidade técnica de atendimento.

§ 1º. Nos casos de ligações temporárias de que trata este artigo, o USUÁRIO, para a obtenção de autorização desta natureza, deverá apresentar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS os documentos que comprovem a temporariedade da ligação e esporadicidade do fornecimento.

§ 2º. No caso de obras, logo após sua conclusão, havendo qualquer modificação substancial nas instalações hidráulicas internas ou alterações de cadastro, especialmente no que se refere à mudança de categoria ou ao número de economias, fica o USUÁRIO obrigado a comunicar quaisquer destas situações ao PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 28. Nas instalações em que, pelo seu caráter temporário, pela precariedade ou por qualquer excepcionalidade, tenha sido contratado fornecimento por um volume ou vazão fixos, ou quantidade pré-determinada por unidade de tempo de atuação, não poderá ultrapassar a quantidade pactuada.

§ 1º. O pagamento no volume contratado será efetuado no ato da solicitação ficando estabelecido que, se houver diferença de volume apurada a maior do que a contratada será cobrada em fatura complementar.

§ 2º. O USUÁRIO deste fornecimento não poderá alegar nenhuma circunstância que possa servir de base para possíveis deduções nos consumos ou quantidades pactuados.

Art. 29. Até o ponto de fornecimento de água e/ou de coleta de esgoto, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis.

§ 1º. Incluem-se nestas providências a elaboração de projetos e execução de obras, bem como a sua participação financeira.

§ 2º. As obras de que trata o parágrafo anterior deste artigo, se pactuadas entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, desde que não interfiram nas instalações do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 3º. No caso de a obra ser executada pelo interessado, o PRESTADOR DE SERVIÇOS fornecerá a autorização para a sua execução após aprovação do projeto, que será elaborado de acordo com suas normas e padrões.

§ 4º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar, tempestivamente, todas as alterações necessárias ao projeto apresentado e às adequações necessárias à obra, consoante projeto por ele aprovado, justificando-as.

§ 5º. As instalações resultantes das obras de que trata o § 1º deste artigo comporão o acervo da rede pública, sujeitando-se ao registro patrimonial, na forma das Resoluções da AGÊNCIA REGULADORA, e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

CAPÍTULO III

DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 30. Os ramais prediais somente serão assentados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, diretamente ou por empresa por elas contratadas.

§ 1º. Os trabalhos de manutenção das ligações de água e esgoto serão igualmente executados, exclusivamente, pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, diretamente ou por empresa por ele contratada.

§ 2º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS é responsável pela manutenção e pelos prejuízos relativos à parte situada em domínio público.

§ 3º. O USUÁRIO é responsável pela manutenção relativa à rede interna do imóvel, a partir da união do cavalete, no caso de abastecimento de água, e da caixa de inspeção, para a coleta do esgoto, de modo que a manutenção e o reparo em decorrência de vazamentos e/ou obstruções a partir desses limites serão de sua responsabilidade.

§ 4º. Para viabilizar os reparos na parte interna, o USUÁRIO, às suas expensas, poderá contratar serviços de empresas particulares.

Art. 31. O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto deverá ser realizado através do ramal predial, podendo haver mais de uma ligação de água e/ou esgoto em um mesmo imóvel, atendidos os critérios técnicos estabelecidos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS para cada unidade usuária e para cada serviço.

Parágrafo único. Em imóveis com mais de uma categoria de economia, a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada categoria poderá ser independente, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial privativo, desde que haja viabilidade técnica a ser analisada pelo respectivo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 32. Nas ligações já existentes, o PRESTADOR DE SERVIÇOS providenciará a individualização do ramal predial de que trata o artigo anterior, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo USUÁRIO, de acordo com as normas e instruções técnicas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 33. As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 34. A substituição do ramal predial será de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS, sendo realizada com ônus para o USUÁRIO quando por ele solicitada.

Art. 35. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de sistemas condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Resolução.

§ 1º. A operação e manutenção dos sistemas condominiais de esgoto serão atribuições do USUÁRIO até a ligação de esgoto (caixa de inspeção ou poço de visita), sendo o PRESTADOR DE SERVIÇOS responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

§ 2º. Poderá o PRESTADOR DE SERVIÇOS, quando solicitado pelo USUÁRIO, prestar suporte técnico operacional para solucionar eventuais problemas em sistemas condominiais de esgoto, mediante cobrança.

§ 3º. Os sistemas condominiais construídos sob as calçadas serão considerados, pelo aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

§ 4º. Caberá ao PRESTADOR DE SERVIÇOS instruir o USUÁRIO sobre o uso adequado e racional dos sistemas condominiais de esgoto.

Art. 36. Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou coletor de esgoto, o USUÁRIO deverá solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS às correções necessárias.

Art. 37. Os danos causados pela intervenção indevida do USUÁRIO nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou coletor de esgoto serão reparados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, por conta do USUÁRIO, sem prejuízo das penalidades previstas neste Regulamento.

Art. 38. A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo USUÁRIO em particular, será de sua inteira responsabilidade.

CAPÍTULO IV DAS LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO

Seção I DOS PEDIDOS DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 39. O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por ato do interessado, no qual ele solicita os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das tarifas ou preços públicos fixados, através de termo de solicitação de serviços ou especial, conforme o caso.

§ 1º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, caso solicitado pelo USUÁRIO, deverá lhe encaminhar cópia do contrato de prestação dos serviços até a data de apresentação da primeira fatura.

§ 2º. As ligações podem ser provisórias, temporárias ou definitivas.

Art. 40. Para efetuar a solicitação de ligação, será necessária a apresentação dos documentos abaixo relacionados:

I. Documentação comprobatória da posse, da propriedade ou outro direito real sobre o imóvel;
II. Documentos pessoais do USUÁRIO (CPF OU CNPJ);
III. No caso de lançamento de efluente industrial, o USUÁRIO deverá preencher o formulário para requerimento do Termo de Anuência de Efluentes Líquidos, disponibilizado através do sítio eletrônico do PRESTADOR DE SERVIÇOS, e protocolar no atendimento comercial os seguintes documentos complementares:

- a) Cópia do certificado do CNPJ da empresa solicitante;
- b) Alvará de funcionamento e/ou alvará de construção;
- c) Cópia do projeto da caixa de gordura da cozinha industrial (se existir cozinha);
- d) Cópia dos resultados analíticos do efluente líquido industrial gerado, conforme parâmetros estabelecidos no Decreto estadual nº 8.468/76, artigo 19, com a assinatura e nº do C.R.Q. do Químico responsável pelas análises;
- e) Cópia da Licença de Operação da empresa, emitida pela CETESB e demais licenças ambientais pertinentes à atividade;
- f) Planta das instalações internas e de pré-tratamento;
- g) Forma do abastecimento de água (rede pública, poço, caminhão-pipa);
- h) Demais informações que o PRESTADOR DE SERVIÇOS considerar necessário para conhecer as circunstâncias e elementos envolvidos no lançamento de esgoto.

Art. 41. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá recusar a interligação à rede pública quando:

- I. O interessado que solicitou o serviço negar-se a assinar o termo de solicitação de serviços e não apresentar a documentação previamente estabelecida neste Regulamento;
- II. Quando as instalações do imóvel não se ajustarem às prescrições regulamentares em vigor no momento da solicitação, ou quando não for tecnicamente viável, nos termos da legislação em vigor;
- III. O USUÁRIO encontrar-se inadimplente com as tarifas de água e/ou esgoto face ao PRESTADOR DE SERVIÇOS;
- IV. Não for possível interligar, com escoamento por gravidade, a caixa de inspeção até a rede coletora;
- V. Na ausência de comprovação da servidão de passagem da rede, quando for o caso.

Art. 42. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá condicionar a ligação, a religação, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo USUÁRIO decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou outro imóvel na área delegada ao PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 1º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao

pagamento de débito:

- I. Que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- II. Não autorizado pelo USUÁRIO, salvo nos casos previstos em lei ou neste Regulamento;
- III. Pendente em nome de terceiros.

§ 2º. As vedações dos incisos II e III do parágrafo anterior não se aplicam nos casos de sucessão comercial e/ou hereditária.

Seção II DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

Art. 43. Consideram-se ligações temporárias de água e esgoto as que se destinem a obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário, para atender atividades passageiras.

Art. 44. No pedido de ligação temporária, o interessado deve declarar o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente compensado com base no volume medido por hidrômetro.

§ 1º. As ligações temporárias terão duração máxima de 06 (seis) meses e poderão ser prorrogadas sempre por igual período, a critério do PRESTADOR DE SERVIÇOS, mediante solicitação formal do USUÁRIO.

§ 2º. Havendo interesse pela prorrogação da ligação temporária, o USUÁRIO deverá solicitá-la ao PRESTADOR DE SERVIÇOS com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do encerramento do contrato.

§ 3º. As despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter temporário, bem como as despesas relativas aos serviços de ligação e desligamento, correrão por conta do USUÁRIO e serão quitadas anteriormente à execução da instalação.

§ 4º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e do esgotamento sanitário de até 03 (três) ciclos completos de faturamento relativos aos consumos declarados no ato da contratação.

§ 5º. Ocorrendo pagamento antecipado, eventuais devoluções pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS deverão ser realizadas no prazo de até 10 dias, contados da retirada da ligação.

§ 6º. Eventuais saldos devedores deverão ser quitados pelo USUÁRIO na data da retirada da ligação.

§ 7º. São consideradas como despesas referidas no § 3º os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como mão-de-obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

Art. 45. O interessado deve juntar ao pedido de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a planta ou os croquis das instalações temporárias e a respectiva autorização de instalação e funcionamento emitida pelo órgão competente.

Art. 46. Para ser efetuada sua ligação, o interessado deve, ainda:

- I. Preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou os croquis;
- II. Efetuar o pagamento das despesas previstas na legislação vigente.

Art. 47. O ramal predial de ligações temporárias para atender imóveis em construção deve ser dimensionado de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva.

§ 1º. A ligação definitiva de água deve ser precedida pela desinfecção da instalação predial de água e limpeza do reservatório predial, a serem realizadas pelo USUÁRIO.

§ 2º. O proprietário deverá informar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a conclusão da construção para fins de ligação definitiva e enquadramento na respectiva categoria.

Seção III DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 48. Toda edificação permanente urbana, situada em logradouro público que disponha de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, deve, obrigatoriamente, interligar-se às mesmas, de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei federal nº 11.445/2007, respeitadas as normas técnicas.

Art. 49. O abastecimento de prédios por meio de poços ou manancial próprio, nos locais em que a rede pública esteja disponível e haja viabilidade técnica e financeira à conexão, será considerado irregular se inexistir outorga do órgão responsável pela fiscalização dos recursos hídricos no Estado de São Paulo, devendo tal situação ser imediatamente comunicada às autoridades sanitárias municipais, para que sejam tomadas as providências cabíveis.

Parágrafo único. Será considerada igualmente irregular a utilização da rede pública para o abastecimento de água extraída de poço ou manancial próprio.

Art. 50. A Secretaria Municipal de Saúde poderá intervir no sistema alternativo de abastecimento se constatar que a qualidade da água está abaixo dos padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria nº 888/2021, do Ministério da Saúde, ou em legislação que vier a substituí-la.

Art. 51. Os pedidos de ligação de água e de esgoto são atos do interessado, que solicita ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a conexão das instalações hidráulicas da unidade usuária às respectivas redes públicas.

§ 1º. No ato da recepção do pedido de ligação, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá dar conhecimento ao interessado sobre a obrigatoriedade de:

- I. Respeitar os dispositivos contidos no termo de solicitação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- II. Observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, legislação, normas da ABNT, Resoluções da AGÊNCIA REGULADORA e normas editadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, postas à disposição do interessado;
- III. Instalar, em locais apropriados e de livre acesso, padrão de ligação destinado à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas editadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;
- IV. Efetuar pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas vigentes;
- V. Comunicar eventuais alterações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e à finalidade da utilização da água;
- VI. Comunicar eventual necessidade de executar serviços nas redes públicas e instalar equipamentos, conforme as capacidades de atendimento disponíveis e as demandas informadas.

§ 2º. O pedido de ligação será efetivado pelo USUÁRIO mediante assinatura de termo de solicitação, no qual fornecerá informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, e apresentará a documentação já mencionada neste Regulamento.

§ 3º. Efetivado o pedido de ligação, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá:

- I. Entregar ao USUÁRIO a cópia do termo de solicitação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- II. Informar ao USUÁRIO por escrito as condições de elegibilidade para obtenção dos benefícios decorrentes de tarifas sociais e de outros subsídios.

§ 4º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá priorizar o atendimento das demandas domiciliares em relação às demandas relativas a outros usos.

Art. 52. O poder público, atendida a legislação municipal, poderá formular pedidos de ligações para atender a um conjunto de unidades usuárias situadas em áreas contempladas por programas habitacionais e de regularização fundiária de interesse social.

§ 1º. O pedido deverá estar acompanhado dos documentos elencados no artigo 40 deste Regulamento.

§ 2º. No atendimento do pedido de ligações a que se refere o *caput*, o PRESTADOR DE SERVIÇOS fará as instalações até o ponto de entrega de água e de coleta de esgoto.

§ 3º. A adesão ao serviço de abastecimento de água se dará a partir do início da utilização desse serviço.

§ 4º. Em unidades usuárias já atendidas pelo serviço de abastecimento de água, a adesão ao serviço de esgotamento sanitário se dará a partir da disponibilização deste serviço.

Art. 53. Para atendimento do pedido de ligação aos grandes usuários, o interessado deverá informar previamente a previsão de consumo mensal de água e de geração de esgoto.

Art. 54. O dimensionamento e as especificações do ramal e coletor predial devem estar de acordo com as normas técnicas.

Art. 55. O PRESTADOR DE SERVIÇOS informará ao interessado as pressões máxima, mínima e média, a vazão na rede pública de distribuição de água e a capacidade de vazão da rede pública coletora de esgotos sanitários, sempre que solicitado.

Seção IV

DAS LIGAÇÕES PARA INSTALAÇÃO DE HIDRANTES

Art. 56. A solicitação de instalação de hidrantes poderá ser feita pelos interessados (USUÁRIO) diretamente ao Corpo de Bombeiros, que constatará sua real necessidade e comunicará ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, incumbindo ao USUÁRIO interessado os custos decorrentes dessa instalação.

Parágrafo único. Serão instaladas ligações independentes gratuitas para alimentar exclusivamente os hidrantes nos locais em que sua prévia solicitação for aprovada, não podendo referidas ligações possuir derivação para outros usos.

Art. 57. Para viabilizar a conexão dos hidrantes à rede pública de abastecimento de água, será necessário um contrato específico entre PRESTADOR DE SERVIÇOS e USUÁRIO.

§ 1º. A utilização dos hidrantes ficará restrita às pessoas autorizadas diretamente pelo USUÁRIO que os solicitou; ao PRESTADOR DE SERVIÇOS; à Defesa Civil; e ao Corpo de Bombeiros.

§ 2º. Efetuada a instalação, os hidrantes serão lacrados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, que comunicará tal fato ao Corpo de Bombeiros e à Defesa Civil, e no momento em que houver a utilização dos hidrantes, tal situação deverá ser informada ao PRESTADOR DE SERVIÇOS para que este efetue novo lacre.

§ 3º. A utilização do hidrante será considerada irregular quando este não possuir lacre, bem como na hipótese de a utilização não ser comunicada ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, caso em que poderá faturar o consumo irregular ao USUÁRIO ou solicitante.

§ 4º. O consumo dos hidrantes será medido de forma a permitir o controle e o uso adequado da água, sem que haja contradição com as normas de combate a incêndios e com a utilização desses hidrantes pela Defesa Civil.

Seção V

DOS PADRÕES DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 58. A ligação de água deverá atender aos padrões definidos no Anexo I deste Regulamento, a critério do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 59. Condomínios horizontais e verticais a serem implantados, além das disposições previstas na Lei complementar municipal nº 244/2009, deverão observar o seguinte:

- I. Em condomínios horizontais e loteamentos de acesso restrito, as ligações individuais deverão seguir o padrão da ligação alternativa;
- II. Em condomínios verticais que não possuam elevadores, os hidrômetros individuais deverão ser instalados no pavimento térreo, seguindo o padrão da ligação alternativa;
- III. Em condomínios verticais que possuam elevadores, os hidrômetros individuais deverão ser instalados no hall de cada pavimento, seguindo o padrão da ligação alternativa.

Art. 60. A ligação de esgoto deverá atender ao padrão definido no Anexo II deste Regulamento.

CAPÍTULO V DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 61. O PRESTADOR DE SERVIÇOS é responsável pela prestação de serviços adequados a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia na prestação do serviço.

Art. 62. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá atender às solicitações e reclamações recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidos neste Regulamento.

Art. 63. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá atender prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato, as pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Art. 64. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deve possuir em seus locais de atendimento empregados e equipamentos em quantidade suficiente à adequada prestação dos serviços ao USUÁRIO.

Art. 65. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deve dispor de sistema de atendimento telefônico gratuito ao USUÁRIO durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, devendo a reclamação apresentada ser registrada e numerada.

Art. 66. Quando não for possível uma resposta imediata, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá comunicar ao USUÁRIO, no prazo de 10 (dez) dias úteis, as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços.

§ 1º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá informar o número do protocolo de atendimento ou ordem de serviço quando da formulação da solicitação ou reclamação.

§ 2º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deve manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotações de objeto, data, endereço e sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem.

Art. 67. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deve disponibilizar todas as informações solicitadas pelo USUÁRIO referentes à prestação dos serviços, inclusive quanto às tarifas em vigor e os critérios de faturamento.

Art. 68. Para conhecimento ou consulta do USUÁRIO, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá disponibilizar nos locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico, ou em outros meios de comunicação, exemplares deste Regulamento, do Código de Defesa do Consumidor e da Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água.

Art. 69. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá disponibilizar à AGÊNCIA REGULADORA relatório contendo informações sobre o número de reclamações agrupadas mensalmente por motivo, sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem, percentual de reclamações não atendidas e os respectivos motivos das reclamações.

Art. 70. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deve desenvolver regularmente campanhas com vistas a informar ao USUÁRIO sobre a importância da utilização racional da água tratada e sobre o uso adequado das instalações sanitárias, bem como divulgar os direitos e deveres do USUÁRIO, entre outras orientações que entender necessárias.

Art. 71. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deve emitir e encaminhar ao consumidor declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei federal nº 12.007/2009.

CAPÍTULO VI DOS OUTROS SERVIÇOS

Art. 72. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá cobrar dos usuários, desde que requeridos, os seguintes serviços:

- a) ligação de unidade usuária;
- b) vistoria de unidade usuária;
- c) aferição de hidrômetro;
- d) religação de unidade usuária;
- e) emissão de segunda via de fatura, exceto quando obtida diretamente pelo USUÁRIO a partir do sítio do PRESTADOR DE SERVIÇOS na internet, ou quando motivada por necessidade de correção da fatura original;
- f) desativação de ligação de água;
- g) outros serviços disponibilizados e aprovados conforme política tarifária.

§ 1º. A cobrança dos serviços previstos neste artigo só pode ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 2º. A cobrança de qualquer serviço obriga o PRESTADOR DE SERVIÇOS a disponibilizá-lo para todos os usuários.

§ 3º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deve manter, por período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros do valor cobrado, do horário e da data da solicitação e da execução dos serviços.

CAPÍTULO VII

DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 73. Quando se tratar de vistoria e de ligação de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, os pedidos serão atendidos dentro dos seguintes prazos:

I. Em área urbana:

- a) 03 (três) dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;
- b) 10 (dez) dias úteis para a ligação de água e/ou esgoto, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

II. Em área rural:

- a) 05 (cinco) dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;
- b) 15 (quinze) dias úteis para a ligação de água e/ou esgoto, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

§ 1º. A vistoria para atendimento da ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do USUÁRIO.

§ 2º. Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá informar ao interessado, por escrito ou contato telefônico, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

§ 3º. Na hipótese do § 2º, após a adoção das providências corretivas, o interessado deve solicitar nova vistoria ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, que deverá observar os prazos previstos nos incisos I e II deste artigo.

§ 4º. Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, este deverá apresentar ao USUÁRIO, em até 05 (cinco) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

§ 5º. Considera-se motivo alheio ao prestador, dentre outros, a demora da expedição de autorizações e licenças imprescindíveis à realização das intervenções necessárias à ligação por parte dos entes públicos responsáveis pela gestão do uso do solo, vias públicas e organização do trânsito, desde que cumpridas todas as exigências legais pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 74. Os demais serviços prestados serão atendidos nos seguintes prazos:

- a) 05 (cinco) dias úteis para execução de realocação ou substituição de ligação de água ou esgoto, em área urbana;
- b) 10 (dez) dias úteis para execução de realocação ou substituição de ligação de água ou esgoto, em área rural;
- c) 30 (trinta) dias úteis para execução de extensão adicional de rede de esgoto;
- d) 02 (dois) dias úteis para atendimento à solicitação de limpeza de fossa séptica;
- e) 05 (cinco) dias úteis para atender pedido de inspeção das instalações prediais;
- f) 05 (cinco) dias úteis para atender solicitação de aferição de hidrômetro;
- g) 05 (cinco) dias úteis para recuperar pavimento danificado em calçada, em razão de serviços relacionados ao sistema de esgotamento sanitário;
- h) 02 (dois) dias úteis para recuperar pavimento danificado em via pública, em razão de serviços relacionados ao sistema de esgotamento sanitário;
- i) 02 (dois) dias úteis para reparar ramal de esgoto;
- j) 07 (sete) dias úteis para reparar rede coletora de esgoto;
- k) 02 (dois) dias úteis para rebaixar ou poço de visita;
- l) 02 (dois) dias úteis para substituir tampão de poço de visita;
- m) 01 (um) dia útil para atender solicitação de vazamento decorrente de substituição de hidrômetro;
- n) 01 (um) dia corrido para atender extravasamento de esgoto em ramal;
- o) 01 (um) dia corrido para atender extravasamento de esgoto em logradouro público;
- p) 03 (três) horas para dar início ao atendimento do serviço de retorno de esgoto interno à residência, que necessite limpeza;
- q) 12 (doze) horas para restabelecimento de serviços de água e/ou esgotamento sanitário por cortes indevidos;
- r) 24 (vinte e quatro) horas para restabelecimento de serviços de água e/ou esgotamento sanitário por cortes com aviso prévio;
- s) 72 (setenta e duas) horas para restabelecimento de serviços de água e/ou esgotamento sanitário por retirada do ramal;
- t) 05 (cinco) dias úteis para supressão da ligação, a pedido do USUÁRIO.

§ 1º. Considera-se dia útil aquele em que há expediente no PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 2º. Para a contagem dos prazos em dias úteis, exclui-se o primeiro dia do ato ou de sua divulgação e inclui-se o último como dia de vencimento, prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.

§ 3º. Os prazos fixados em dias corridos ou horas contam-se de modo contínuo.

Art. 75. Os prazos começam a correr a partir da data da cientificação oficial do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Parágrafo único. Os serviços cuja natureza não permita definir prazos serão acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

Art. 76. Os prazos estabelecidos e/ou pactuados para início e conclusão de serviços de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS serão suspensos quando:

- I. O interessado não apresentar as informações sob sua responsabilidade;
- II. Cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação da autoridade competente;
- III. Não for conseguida a servidão de passagem ou a via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e,
- IV. Em casos fortuitos e/ou de força maior.

Parágrafo único. Os prazos continuarão a fluir logo depois de superado o impedimento.

CAPÍTULO VIII

DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E ESPECIAIS

Art. 77. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art. 78. Os contratos de prestação de serviços de água e esgoto serão formalizados para cada unidade consumidora independente.

§ 1º. Cada tipo de serviço ficará restrito ao uso para o qual se contratou, não podendo ser utilizado para outros fins, tampouco modificado o seu alcance, para o que, em qualquer caso, será necessária uma nova solicitação e, conseqüentemente, a assinatura de novo instrumento.

§ 2º. Os contratos vigorão por prazo indeterminado ou pelo prazo fixado em cláusula específica.

§ 3º. Por ocasião da entrada em vigor do presente Regulamento, os contratos eventualmente existentes deverão observar as disposições aqui consignadas, no que couber, respeitando-se inteiramente os direitos e obrigações concedidos ao USUÁRIO nos aludidos contratos, que somente poderão ser adequados inteiramente às regras aqui estabelecidas quando de suas renovações.

Art. 79. O termo de solicitação de serviços deverá conter, no mínimo, as seguintes cláusulas:

- a) identificação do local de entrega da água e/ou coleta dos esgotos sanitários;
- b) condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;
- c) data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo contratual;
- d) critérios de rescisão;
- e) direitos e deveres das partes.

Art. 80. É facultada a celebração de contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o USUÁRIO responsável pela unidade

usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

- I. Para atendimento a grandes consumidores;
- II. Para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;
- III. Quando, para o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, o PRESTADOR DE SERVIÇOS tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos da concessão ou do plano de saneamento básico;
- IV. Nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio, ressalvado o disposto em legislação específica;
- V. Quando o USUÁRIO tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação.

§ 1º. Quando o PRESTADOR DE SERVIÇOS tiver que fazer investimento específico, o contrato especial deve dispor sobre as condições, formas e prazos que assegurem o ressarcimento do ônus relativo ao referido investimento, bem como deverá elaborar cronograma para identificar a data provável do início do contrato.

§ 2º. O prazo de vigência do contrato especial de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes.

§ 3º. Não havendo disposições contratuais em contrário, o contrato será renovável automaticamente.

CAPÍTULO IX DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Art. 81. O encerramento da relação contratual entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o USUÁRIO será efetuado segundo as seguintes características e condições:

- I. Por ação do USUÁRIO, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente;
- II. Por ação do PRESTADOR DE SERVIÇOS, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária, desde que o imóvel esteja adimplente e que seja comprovada a transferência de titularidade do imóvel em questão.

§ 1º. No caso referido no inciso I, a condição de unidade usuária desativada deverá constar do cadastro até que seja restabelecido o fornecimento em decorrência da formulação de novo pedido de ligação.

§ 2º. O USUÁRIO deverá solicitar alteração cadastral em caso de extinção da posse ou do direito e consequente desocupação do imóvel.

TÍTULO IV DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS E OUTROS EMPREENDIMENTOS

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 82. O PRESTADOR DE SERVIÇOS assegurará o abastecimento de água e o esgotamento sanitário de novos loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos urbanísticos, bem como de suas ampliações, quando devidamente autorizados.

§ 1º. O atendimento ao disposto no *caput* ficará condicionado às limitações identificadas no estudo de viabilidade técnica e à assunção pelo empreendedor dos custos específicos associados ao atendimento.

§ 2º. O projeto do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do empreendimento será elaborado pelo empreendedor, de acordo com as normas em vigor, e apresentado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, que deve analisá-lo e aprová-lo, conforme procedimento estabelecido no presente Regulamento.

§ 3º. As obras serão custeadas pelo empreendedor e devem ser executadas por este sob fiscalização do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 4º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá elaborar os projetos e executar as obras de que trata este Capítulo mediante a celebração de contrato específico com o interessado.

§ 5º. Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além da pertencente ao empreendimento específico, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os beneficiados.

§ 6º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá executar os serviços referidos no *caput* deste artigo mediante remuneração.

Art. 83. Compete ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, quando solicitado e justificado, fornecer ao interessado as informações acerca da rede pública de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que sejam relevantes ao atendimento do USUÁRIO, em especial:

- I. Máxima, mínima e média da pressão da rede pública de abastecimento de água;
- II. Capacidade de vazão da rede pública de esgotamento sanitário, para atendimento ao USUÁRIO.

Art. 84. As redes e demais instalações construídas, depois de vistoriadas de acordo com as normas vigentes e aprovadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, serão transferidas pelo empreendedor mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços que passarão a integrar os sistemas públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso, podendo ser destinadas ao atendimento de usuários diversos.

§ 1º. O termo específico referido no *caput* deve ser acompanhado dos respectivos cadastros técnicos fornecidos pelo empreendedor.

§ 2º. Fica vedada ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a incorporação dos ativos não onerosos de que trata o *caput* na modalidade de integralização de capital, devendo ser registrados contabilmente de modo a identificar sua origem não onerosa.

Art. 85. O PRESTADOR DE SERVIÇOS só executará a interligação das tubulações e de outros equipamentos ao sistema público mediante a conclusão e aceitação das obras, o pagamento das despesas e a efetivação da cessão por parte do interessado.

Parágrafo único. As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo formalizado após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, e elaboração e aprovação do cadastro técnico, observadas as normas locais pertinentes.

Art. 86. Em ruas particulares as ligações de água das unidades usuárias deverão ser individualizadas pelo interessado, podendo os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto, a critério do PRESTADOR DE SERVIÇOS, não se localizarem no limite do logradouro público com a área particular.

Art. 87. Para sistemas de condomínios horizontais e/ou verticais, o PRESTADOR DE SERVIÇOS disponibilizará uma única ligação de água na testada do imóvel, sob responsabilidade do incorporador, construtor ou condomínio a individualização do sistema hidráulico das unidades internas da edificação, nos termos da Lei municipal complementar nº 244/2009.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, a seu critério, poderá exigir do empreendedor a instalação de sensores para que a leitura possa ser realizada de forma remota.

Art. 88. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá assumir a operação de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário de condomínios já existentes e em operação, observando o seu plano de expansão e a viabilidade econômica e financeira.

Parágrafo único. A assunção pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS dos sistemas de que trata o *caput* será condicionada à/ao:

- I. Fornecimento pelo condomínio ao PRESTADOR DE SERVIÇOS dos respectivos cadastros técnicos;
- II. Transferência mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços que passarão a integrar o sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso, podendo ser destinadas ao atendimento de usuários diversos;
- III. Elaboração e execução pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS de plano de adequação e interligação dos sistemas locais aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo, necessariamente, a instalação de hidrômetro individualizado por imóvel;
- IV. Pagamento pelo condomínio das despesas necessárias à adequação técnica dos respectivos sistemas;

V. Identificação e desativação dos bens considerados inservíveis, e atendimento das normas e instruções técnicas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

CAPÍTULO II DO RECEBIMENTO DAS OBRAS

Art. 89. Para que o PRESTADOR DE SERVIÇOS emita o termo de recebimento dos sistemas implantados, deverão ser seguidos os seguintes procedimentos:

- I. Após a execução do sistema, o empreendedor deverá entrar em contato com o PRESTADOR DOS SERVIÇOS, solicitando por escrito um teste de carga na rede implantada;
- II. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá realizar os testes necessários no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, após a data do protocolo da solicitação;
- III. Não sendo detectado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS qualquer vazamento na rede, poderá o empreendedor encaminhar a documentação necessária para a emissão do termo de recebimento;
- IV. Em sendo detectado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS vazamento na rede, deverá o empreendedor providenciar o seu reparo e, posteriormente à sua correção, bem como solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS que realize novo teste de carga, o qual deverá ser efetuado no mesmo prazo estipulado no inciso II deste artigo, até que não haja mais vazamentos.

Parágrafo único. Nos termos da parceria público-privada, incumbe ao PRESTADOR DE SERVIÇOS definir as viabilidades, diretrizes e aprovações de loteamentos novos, sendo que, para a emissão do termo de recebimento, deverão ser entregues ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, no mínimo, os seguintes documentos:

- a) Termo de doação do sistema pelo empreendedor ao Município, com a descrição técnica do que foi executado (extensão, diâmetro e material da rede, quantidade de ligações, vazão de bombeamento no caso de poços, estações elevatórias, e capacidade de armazenagem no caso de reservatórios);
- b) Cadastro Técnico "as built" de rede executada "in loco", com amarrações e demais características da rede, profundidade, distância entre alinhamento predial e alinhamento de guia;
- c) Contrato social do empreendedor;
- d) Contrato social da empresa que implantou o sistema;
- e) ART - Anotação de Responsabilidade Técnica de execução da obra expedido pelo CREA;
- f) Licença ambiental para os casos exigidos por lei;
- g) Ata de constituição do condomínio ou associação;
- h) Documentos pessoais do empreendedor.

TÍTULO V DAS INSTALAÇÕES INTERNAS E DOS HIDRÔMETROS

CAPÍTULO I

DAS INSTALAÇÕES INTERNAS DE ÁGUA

Art. 90. É vedada a instalação de qualquer equipamento antes do hidrômetro.

Parágrafo único. Qualquer equipamento que, se instalado pelo USUÁRIO, colocar em risco o abastecimento de água, deverá ser imediatamente retirado, sob pena de ocasionar a interrupção no fornecimento e aplicação das penalidades previstas neste Regulamento.

Art. 91. De acordo com as normas técnicas para instalações sanitárias, as instalações internas deverão ser realizadas de forma tal a evitar a ocorrência do fenômeno de retorno de água, objetivando, assim, impedir a poluição dos reservatórios públicos pelas matérias residuais de águas nocivas ou por quaisquer outras substâncias não desejáveis.

Parágrafo único. Se e quando constatada a ocorrência de retorno de água, conforme descrito no *caput* deste artigo, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá exigir do USUÁRIO, às expensas deste, a instalação de um dispositivo antirretorno.

Art. 92. Caso as instalações internas de um imóvel provoquem repercussões nocivas à saúde pública, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá comunicar tal situação aos órgãos responsáveis, para que tomem as devidas providências, ficando eventuais custos a cargo do USUÁRIO.

Art. 93. Quando as instalações de água se destinarem à utilização para fins comerciais e industriais, oferecendo risco de contaminação para a rede, o USUÁRIO deverá instalar, imediatamente após o hidrômetro e às suas expensas, um dispositivo antirretorno, consoante orientações técnicas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

CAPÍTULO II DAS INSTALAÇÕES INTERNAS DE ESGOTO

Art. 94. Não será imposta ao USUÁRIO a obrigação de adquirir materiais específicos para instalação interna, sendo somente exigido a este que atenda ao que dispõem as normas técnicas brasileiras para instalações internas de esgotamento sanitário no momento da sua execução.

Art. 95. As instalações internas deverão ser executadas pelo USUÁRIO, observando-se o sistema separador, de tal forma que os lançamentos sejam feitos de maneira independente, consoante sua procedência, isto é, separando as águas pluviais do esgoto doméstico ou industrial.

Art. 96. Como regra geral, as medições de vazão de lançamento ocorrerão de forma indireta, em função da quantidade de água faturada e/ou consumida pelo USUÁRIO, medida em m³ (metros cúbicos).

Parágrafo único. Para a cobrança relativa aos serviços de esgotamento sanitário, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá observar, ainda, o disposto nas leis municipais e no Contrato de PPP.

Art. 97. Quando o PRESTADOR DE SERVIÇOS ou a legislação exigir a instalação de pré-tratamento

dos lançamentos, o USUÁRIO deverá apresentar projeto para análise e aprovação prévia, não podendo alterar posteriormente as especificações ali estabelecidas sem a anuência expressa do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Parágrafo único. O USUÁRIO fica obrigado a construir, utilizar e manter, por sua conta, todas as instalações de pré-tratamento que sejam necessárias, devidamente licenciadas pelo órgão ambiental.

Art. 98. As indústrias que estiverem autorizadas a fazer lançamentos, independentemente de sua atividade e da realização de pré-tratamento, deverão instalar uma grade antes do lançamento à rede de esgotos e atender ao padrão previsto no artigo 19 do Decreto estadual nº 8.468/1976 e suas alterações.

Art. 99. Os despejos provenientes de postos de gasolina ou de garagens em que se preste serviços de lubrificações e lavagens de veículos deverão passar em “caixa de areia” e “caixa separadora de óleo” antes de serem lançados na rede coletora.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, periodicamente, fiscalizará e verificará a eficiência das caixas de areia e/ou separadora, para garantir a ausência de compostos que apresentem toxicidade acima do permitido pelo artigo 19 do Decreto estadual nº 8.468/1976, evitando o comprometimento do sistema biológico do tratamento de esgoto.

CAPÍTULO III DOS HIDRÔMETROS

Art. 100. O PRESTADOR DE SERVIÇOS é obrigado a instalar hidrômetro nas ligações de água.

Art. 101. Os hidrômetros serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 1º. Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, de acordo com as normas metrológicas vigentes.

§ 2º. É facultado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, mediante aviso ao USUÁRIO, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações quando constatada a necessidade técnica de intervir neles.

§ 3º. Somente o PRESTADOR DE SERVIÇOS ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de consumo, bem como indicar novos locais de instalação.

§ 4º. A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada ao USUÁRIO no ato da troca do medidor.

§ 5º. A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, sempre que necessário, sem ônus para o USUÁRIO.

§ 6º. A substituição do hidrômetro decorrente da violação pelo USUÁRIO de seus mecanismos será executada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, com ônus para o USUÁRIO, além das penalidades previstas neste Regulamento.

§ 7º. A indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

§ 8º. Sendo a alteração ou o redimensionamento de hidrômetro uma decisão do PRESTADOR DE SERVIÇOS, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua conta, salvo na situação constante do § 6º deste artigo ou ainda, a pedido do USUÁRIO.

Art. 102. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deve monitorar o consumo de água utilizado no hidrômetro.

§ 1º. Todos os medidores serão verificados e devem ter sua produção certificada pelo INMETRO ou outra entidade pública por ele delegada.

§ 2º. Os hidrômetros são bens públicos que devem ser instalados e mantidos em bom estado de conservação e funcionamento, sendo sua manutenção e substituição responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 103. Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Parágrafo único. O USUÁRIO poderá comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS qualquer irregularidade no funcionamento do hidrômetro para que este realize a vistoria.

Art. 104. A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos nas normas metrológicas.

Art. 105. O USUÁRIO poderá solicitar verificações dos instrumentos de medição ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a qualquer tempo, sendo os custos dos serviços cobrados do USUÁRIO somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente.

§ 1º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá informar, com antecedência, a data fixada para a realização da verificação, de modo a possibilitar ao USUÁRIO o acompanhamento do serviço.

§ 2º. Quando não for possível a verificação no local da unidade usuária, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá acondicionar o medidor em invólucro a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao USUÁRIO, devendo, ainda, informá-lo posteriormente da data e do local fixados para a realização da aferição para seu acompanhamento.

§ 3º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá, quando solicitado, encaminhar ao USUÁRIO o laudo técnico da verificação informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações

verificadas, os limites admissíveis, e a conclusão final, e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial.

§ 4º. Em caso de nova verificação junto a órgão metrológico oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo USUÁRIO caso o resultado aponte que o laudo técnico do PRESTADOR DE SERVIÇOS estava adequado às normas técnicas, ou arcados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico por ele elaborado.

§ 5º. Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente.

Art. 106. Excepcionalmente, quando o USUÁRIO dispuser de fonte alternativa de abastecimento de água, deverá solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS o cadastramento no sistema comercial, apresentando, para tanto, a outorga do órgão responsável pela fiscalização dos recursos hídricos no Estado de São Paulo.

§ 1º. Nos casos em que o PRESTADOR DE SERVIÇOS identificar em uma unidade usuária a existência de fonte alternativa não cadastrada, procederá com o cadastramento independente de prévia solicitação, às expensas do USUÁRIO.

§ 2º. Nos casos em que não ficar comprovada a existência da outorga mencionada no *caput* deste artigo, o PRESTADOR DE SERVIÇOS comunicará o órgão competente pela sua expedição, bem como a vigilância sanitária do Município.

Art. 107. Quando o USUÁRIO efetuar lançamentos na rede de esgotamento sanitário, deverá optar por umas das formas de medição a seguir:

- I. Volume de água registrado na saída da fonte alternativa, sendo que, neste caso, o PRESTADOR DE SERVIÇOS instalará um hidrômetro, às expensas do USUÁRIO;
- II. Volume de esgoto registrado no mais próximo da interligação com a rede pública de esgotamento sanitário, sendo que, neste caso, o USUÁRIO instalará um equipamento às suas expensas, sob orientação prévia do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 1º. Será obrigatória a instalação de hidrômetro na saída da fonte alternativa, independentemente da forma de medição escolhida pelo USUÁRIO.

§ 2º. Quando o USUÁRIO optar pela medição descrita no inciso II, deverá manter apenas um ponto de coleta de esgotamento sanitário.

§ 3º. No impedimento provocado pelo USUÁRIO em facilitar o acesso pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS para a leitura do hidrômetro, além das medidas previstas neste Regulamento, o faturamento será feito com base na última medição, arcando o USUÁRIO com todos os ônus decorrentes deste procedimento.

Art. 108. Não havendo rede pública de esgotamento sanitário disponível para interligação, ou se o USUÁRIO, comprovadamente, não efetuar lançamentos na rede pública de esgotamento

sanitário, o PRESTADOR DE SERVIÇOS não realizará medição para fins de faturamento, mas tão somente o cadastro no sistema comercial.

Parágrafo único. A comprovação quanto ao não lançamento em rede pública se dará mediante apresentação de documentação comprobatória definida pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e através de vistoria.

Art. 109. Quaisquer intervenções a serem executadas nos sistemas de medição de água e/ou esgoto das fontes alternativas, tais como manutenções e/ou substituições de equipamentos, serão arcadas pelo USUÁRIO e comunicadas ao órgão responsável pela fiscalização dos recursos hídricos no Estado de São Paulo.

Art. 110. Excepcionalmente, quando não for possível conhecer consumos medidos em razão de falhas e/ou manutenção no sistema de medição previsto no artigo 107, inciso II, considerar-se-á, para fins de faturamento, a média de consumo de 06 (seis) últimos meses por um período máximo de 03 (três) ciclos de faturamento, no qual o USUÁRIO deverá adotar as providências necessárias para regularização.

Parágrafo único. Aprovadas as manutenções e/ou substituições de equipamentos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, a medição retornará a ser efetuada conforme prévia opção do USUÁRIO.

Art. 111. No caso de inutilização da fonte alternativa, o USUÁRIO deverá providenciar o tamponamento, às suas expensas, bem como comunicar o PRESTADOR DE SERVIÇOS para que este realize vistoria, sendo que a medição será realizada até a efetiva conclusão.

TÍTULO VI DO FATURAMENTO E DA COBRANÇA

CAPÍTULO ÚNICO DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 112. A prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário será remunerada sob a forma de tarifa e demais preços públicos, aplicados de acordo com a estrutura tarifária vigente no âmbito do Município de Piracicaba, de forma a possibilitar a:

- I. Devida remuneração do capital investido pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;
- II. O melhoramento da qualidade dos serviços prestados;
- III. A garantia da manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão (PPP).

Art. 113. Os valores das tarifas e seus respectivos reajustes serão aplicados com observância ao disposto na legislação vigente, bem como das Resoluções editadas pela AGÊNCIA REGULADORA, devendo ser diferenciadas, conforme as categorias de USUÁRIO e as faixas de consumo.

Art. 114. As tarifas de água e esgoto serão devidas nos termos da legislação vigente, deste Regulamento e demais Resoluções editadas pela AGÊNCIA REGULADORA, podendo ser cobrado do USUÁRIO o custo mínimo mensal pela disponibilidade do serviço, desde que conectado à rede, conforme preceitua o artigo 30, inciso IV, da Lei federal nº 11.445/2007.

Art. 115. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e devidas pelo USUÁRIO, devendo-se ofertar seis datas possíveis para a fixação do vencimento.

Parágrafo único. A não recepção da fatura por parte do USUÁRIO não o exime da obrigação de pagamento pelos serviços prestados.

Art. 116. O PRESTADOR DE SERVIÇOS será obrigado a manter sistema de execução de leituras de medidores permanente e periódica, de tal forma que, para cada USUÁRIO, os ciclos de leitura tenham, sempre que possível, o mesmo número de dias.

§ 1º. As faturas serão apresentadas ao USUÁRIO em intervalos regulares que poderão variar entre 27 e 33 dias, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 2º. Para que o PRESTADOR DE SERVIÇOS possa cumprir um cronograma de leituras, estas poderão ser realizadas de segunda-feira a sábado, das 08:00 às 18:00 horas, a critério do PRESTADOR DE SERVIÇOS, por pessoas autorizadas e devidamente identificadas.

§ 3º. A leitura será realizada em outro horário desde que haja entendimento prévio e formal entre USUÁRIO e PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 117. Nos casos em que forem concedidos fornecimentos eventuais, controlados mediante equipamentos de medição tipo móvel, o USUÁRIO estará obrigado a apresentar, nos locais indicados no respectivo contrato e dentro das datas igualmente estabelecidas no instrumento, os mencionados equipamentos de medida para a realização da leitura.

§ 1º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá orientar o USUÁRIO quanto a leitura e entrega de fatura.

§ 2º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o USUÁRIO, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento.

Art. 118. A tarifa mínima por economia é aquela definida por Resolução da AGÊNCIA REGULADORA vigente para o Município de Piracicaba, na qual estão fixadas as categorias de USUÁRIO e o volume mínimo de consumo.

Art. 119. A determinação dos consumos que se faz para cada USUÁRIO será pela diferença entre as leituras de dois períodos consecutivos de faturamento.

Parágrafo único. O faturamento e cobrança das tarifas serão feitos conforme a/o:

- I. Categoria de consumo, distribuída por faixas de consumo ou quantidades crescentes de utilização de consumo, em cascata;
- II. Mensuração do consumo, por meio de hidrômetro;
- III. Consumo estimado, excepcionalmente nas hipóteses previstas neste Regulamento.

Art. 120. O PRESTADOR DE SERVIÇOS terá como referência para faturamento dos consumos, exclusivamente, os equipamentos de medição devidamente homologados, não sendo obrigado a aceitar as reclamações que se basearem em leitura de medidores que não foram por ele instalados.

Art. 121. Excepcionalmente, quando não for possível conhecer os consumos medidos em razão de quebra, violação, dificuldade ou impedimento de acesso ao equipamento de medição quando se tentou realizar a leitura, considerar-se-á, para fins de faturamento, o consumo com base na média dos 06 (seis) últimos meses.

§ 1º. Nos casos em que não existirem dados históricos para obtenção da média a que alude o *caput*, o faturamento será feito com base em um consumo medido de, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas, extrapolado para um período de consumo.

§ 2º. Numa situação de quebra do medidor, os consumos estimados na forma do parágrafo anterior terão caráter provisório, até que se proceda à sua substituição.

§ 3º. Nos casos de consumo não medidos por inexistência de hidrômetro instalado na ligação, o faturamento será feito de acordo com o consumo mínimo para cada categoria.

Art. 122. Vazamentos de água ou acréscimos de volume medidos serão faturados ao USUÁRIO quando ele lhes der causa, de acordo com as tarifas correspondentes.

Art. 123. Se o PRESTADOR DE SERVIÇOS, ao realizar o trabalho de leitura, constatar alto consumo, este o notificará acerca do ocorrido para que sejam tomadas as providências cabíveis, principalmente no sentido de vistoriar as instalações do imóvel.

Parágrafo único. A ocorrência de vazamento nas instalações internas do imóvel ou de consumo exorbitante do volume de água, por qualquer motivo, devidamente registrada pelo hidrômetro e não ocasionada por ação ou omissão do PRESTADOR DE SERVIÇOS, será de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO, a quem competirá o pagamento da respectiva fatura.

Art. 124. A fatura deverá conter, obrigatoriamente, as seguintes informações:

- a) nome do USUÁRIO;
- b) número ou código de referência e classificação da unidade usuária;
- c) endereço da unidade usuária;
- d) número do medidor;
- e) leituras anterior e atual do hidrômetro;
- f) data da leitura atual e próxima;
- g) consumo de água do mês correspondente à fatura;

- h) histórico do volume consumido nos últimos 06 (seis) meses;
- i) valor total a pagar e data do vencimento da fatura;
- j) discriminação dos serviços prestados com os respectivos valores;
- k) descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;
- l) multa de mora por atraso de pagamento;
- m) números de telefone e endereços eletrônicos das Ouvidorias do PRESTADOR DE SERVIÇOS e da AGÊNCIA REGULADORA;
- n) indicação da existência de parcelamento pactuado com o PRESTADOR DE SERVIÇOS, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e a informação de faturas pendentes;
- o) qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal nº 5.440/2005;
- p) aviso sobre a constatação de alto de consumo; e
- q) divulgação da Tarifa Residencial Social conforme Resolução da AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 125. Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 126. Caso o PRESTADOR DE SERVIÇOS tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

- I. Faturamento a menor ou ausência de faturamento ou leitura: não poderá efetuar cobrança complementar; e
- II. Faturamento a maior: providenciar a devolução ao USUÁRIO das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição previsto na legislação.

Parágrafo único. No caso do inciso II, a devolução deverá ser efetuada em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior, ou, por opção do USUÁRIO, por meio de compensação nas faturas subsequentes.

Art. 127. Para o cálculo das diferenças a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

- I. Quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos nesta Resolução;
- II. Quando a tarifa for estruturada por faixas, a diferença a devolver deve ser apurada mês a mês, levando em conta a tarifa relativa a cada faixa complementar.

Art. 128. Nos casos em que houver diferenças a devolver, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá informar ao USUÁRIO, por escrito, quanto à/ao:

- a) irregularidade constatada;
- b) memória descritiva dos cálculos do valor apurado referente às diferenças de consumos

- de água;
- c) elementos de apuração da irregularidade;
- d) critérios adotados na revisão dos faturamentos;
- e) direito de recurso previsto nos §§ 1º e 3º deste artigo; e
- f) tarifa utilizada.

§ 1º. Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o USUÁRIO poderá apresentar recurso junto ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, no prazo de 15 (quinze) dias, a partir da comunicação.

§ 2º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deliberará no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao USUÁRIO por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 03 (três) dias úteis.

§ 3º. Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a improcedência ou incorreção do refaturamento, o PRESTADOR DE SERVIÇOS providenciará o recálculo e a revisão das faturas.

§ 4º. O disposto no *caput* deste artigo refere-se somente às diferenças apuradas no processo de faturamento, não estando relacionado a cobranças de possíveis irregularidades na ligação de água.

Art. 129. Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o PRESTADOR DE SERVIÇOS iniciou a operação no logradouro, onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 60 (sessenta) meses.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e cobrança do débito decorrente da situação descrita no *caput* deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito.

Art. 130. Nas edificações sujeitas à lei que dispõe sobre condomínios em edificações e incorporações imobiliárias, as tarifas serão cobradas conforme a legislação municipal e federal, sem prejuízo ao disposto nas Resoluções da AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 131. A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do PRESTADOR DE SERVIÇOS nos seguintes casos:

- a) demolição;
- b) fusão de economias;
- c) incêndio;
- d) interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; ou
- e) outras situações, conforme critérios propostos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e aprovados pela AGÊNCIA REGULADORA.

Parágrafo único. O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data do pedido do USUÁRIO ou, quando a iniciativa for do PRESTADOR DE SERVIÇOS, de sua anotação no cadastro, não tendo efeito retroativo.

Art. 132. O USUÁRIO poderá pagar os valores cobrados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, exclusivamente, em instituições financeiras autorizadas, nos termos deste Regulamento e demais regras municipais vigentes.

Art. 133. Em caso de devolução dos recibos pelas instituições financeiras por razões imputáveis ao USUÁRIO, será por conta deste a totalidade dos gastos relativos a esta devolução, incluindo a cobrança dos juros de mora correspondentes.

Art. 134. O USUÁRIO receberá a fatura com antecedência mínima de 07 (sete) dias da data de vencimento.

Parágrafo único. Se o USUÁRIO não realizar o pagamento dentro do prazo de vencimento, o valor cobrado estará sujeito ao acréscimo de juros de mora de 1% a.m. (um por cento ao mês), multa de 2% (dois por cento) e atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC ou outro que venha a substituí-lo, bem assim aos demais acréscimos previstos na legislação municipal vigente.

Art. 135. O ocupante do imóvel responderá pelo débito referente à prestação de qualquer serviço realizado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, de acordo com as informações fornecidas no cadastro do USUÁRIO.

Art. 136. Nas edificações sujeitas à lei de condomínios, tais condomínios serão considerados responsáveis pelo pagamento de valores ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, o mesmo acontecendo com o incorporador nos casos de conjuntos habitacionais ainda não totalmente ocupados.

Parágrafo único. Excepcionalmente, e desde que previamente autorizado pela AGÊNCIA REGULADORA, poderá o PRESTADOR DE SERVIÇOS, através de contrato especial firmado para tanto, em função das condições sociais a que se destina a edificação coletiva para população de baixa renda, cuja medição se faz em único medidor de consumo, fazer medição e cobrança em conta individualizada de tantos consumos mínimos quanto o equivalente ao número de economias existentes, acrescidos dos valores iguais, correspondentes ao rateio do consumo coletivo excedente ao consumo mínimo somatório de todas as economias existentes.

Art. 137. O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá efetuar a cobrança dos serviços na forma de duplicata especialmente emitida, sujeita a protesto e execução e/ou inscrição dívida ativa.

Art. 138. O pagamento da fatura não impede que o USUÁRIO reclame a devolução dos valores considerados como indevidos até o prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

Art. 139. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram preferencialmente até o próximo faturamento.

§ 1º. Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

§ 2º. Será considerado erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando a devolução da quantia acrescida de juros, multas e correção monetária prevista na legislação municipal e nos contratos celebrados.

Art. 140. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos na Lei complementar municipal nº 216/2008 e suas alterações.

Art. 141. É condição para o parcelamento de débito a celebração de termo de acordo e confissão de dívida firmada pelo USUÁRIO.

TÍTULO VII DAS IRREGULARIDADES, INFRAÇÕES E PENALIDADES

CAPÍTULO I DAS IRREGULARIDADES E PENALIDADES

Seção I DAS IRREGULARIDADES

Art. 142. Constitui ato irregular a ação ou omissão do USUÁRIO relativa a qualquer dos seguintes fatos:

- I. Intervenção indevida nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos;
- II. Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;
- III. Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;
- IV. Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
- V. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete ou ramal;
- VI. Interligação de instalações prediais de água entre imóveis distintos;
- VII. Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;
- VIII. Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
- IX. Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;
- X. Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;

- XI. Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel);
- XII. Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais.

Seção II DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES

Art. 143. Serão consideradas INFRAÇÕES os procedimentos irregulares de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO, conforme segue:

- I. INFRAÇÕES LEVES: as irregularidades descritas nos incisos VI, VII, VIII, IX, X e XI, do artigo 142 deste Regulamento;
- II. INFRAÇÕES GRAVES: as irregularidades descritas nos incisos I, II, III, IV, V e XII, do artigo 142 deste Regulamento.

Art. 144. Constatada a ocorrência de qualquer das INFRAÇÕES previstas neste Regulamento pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, através de inspeção, serão adotados os seguintes procedimentos:

I. Lavratura de "Termo de Ocorrência de Irregularidade" em formulário próprio do PRESTADOR DE SERVIÇOS, com as seguintes informações:

- a) identificação do USUÁRIO;
- b) endereço da unidade usuária;
- c) número de conta da unidade usuária (matrícula do USUÁRIO);
- d) atividade desenvolvida;
- e) tipo de medição e/ou hidrômetro;
- f) identificação e leitura do hidrômetro;
- g) selos e/ou lacres encontrados;
- h) descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- i) quando possível, assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do USUÁRIO presente e sua respectiva identificação; e
- j) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

II. Deixar uma via do "Termo de Ocorrência de Irregularidade" com o USUÁRIO, que deve conter as informações que possibilitem ao USUÁRIO solicitar perícia técnica, bem como apresentar defesa prévia junto ao PRESTADOR DE SERVIÇOS no prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento do termo;

III. Efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à delegacia de polícia civil e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à segurança pública ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor e da existência de conduta criminosa;

IV. Proceder à revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados e os efetivamente faturados, de acordo com norma específica do PRESTADOR DE SERVIÇOS ou, na sua ausência, por meio de um dos seguintes critérios:

- a) aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;
- b) na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de

consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade, ou na impossibilidade, aplicação da média dos últimos 06 (seis) meses de consumo normal ao cometimento da infração.

V. Efetuar, quando pertinente, com a presença do USUÁRIO ou de seu representante legal ou, na ausência destes, de duas testemunhas, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão, ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial;

VI. Implantar e fazer cumprir todas as disposições previstas neste Regulamento;

VII. Deliberar, através de COMISSÃO DE COMBATE ÀS IRREGULARIDADES, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da defesa do USUÁRIO, a qual, após analisada, deverá comunicá-lo por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual se referirá sobre o ajuste do faturamento e demais encargos, com vencimento previsto para 10 (dez) dias úteis após o recebimento da comunicação;

VIII. Solicitar serviços de perícia técnica, tanto do órgão competente vinculado à segurança pública, quanto do órgão metrológico oficial, quando necessário;

IX. Implementar outros procedimentos necessários à fiel caracterização da irregularidade;

X. Aplicar multas, conforme o caso, observado os seguintes limites:

- a) 10 vezes o valor da TARIFA MÍNIMA da categoria do USUÁRIO, nas INFRAÇÕES LEVES; ou
- b) 20 vezes o valor da TARIFA MÍNIMA da categoria do USUÁRIO, nas INFRAÇÕES GRAVES.

Parágrafo único. Comprovado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo USUÁRIO, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual USUÁRIO somente será responsável pelas diferenças de volumes de água e de esgoto excedentes apuradas no período sob sua responsabilidade, exceto nos casos de comprovada má-fé.

Art. 145. O pagamento da multa não elide plenamente a irregularidade, ficando o infrator obrigado a regularizar as obras ou instalações que estiverem em desacordo com o disposto neste Regulamento.

Parágrafo único. Além das multas previstas neste Regulamento, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá, ainda, cobrar multa correspondente aos custos da padronização da ligação, despesas com perícia e custos pela substituição de aparelhos do sistema, conforme valores aprovados pela AGÊNCIA REGULADORA.

CAPÍTULO II

DOS LANÇAMENTOS PROIBIDOS

Seção I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 146. É terminantemente proibido lançamento, de forma direta ou indireta, à rede de esgotamento sanitário, de águas pluviais ou de quaisquer produtos/efluentes que não atendam o artigo 19 do Decreto estadual nº 8.468/1976, ou outra legislação que vier a complementá-lo ou substituí-lo, destacando-se, exemplificadamente, os seguintes produtos:

- I. Substâncias que, em razão de sua qualidade ou quantidade, sejam capazes de causar incêndio ou explosão, ou sejam nocivas de qualquer outra maneira, na operação e manutenção dos sistemas de esgotos como, por exemplo, gasolina, óleos, solventes, tintas, benzeno, naftalina ou qualquer outro sólido, líquido ou gás com as mesmas propriedades;
- II. Substâncias que, por si só, ou por interação com outros despejos, causem prejuízo público, risco à vida ou à saúde pública, ou prejudiquem a operação e manutenção dos sistemas de esgotos, bem como constituam perigo para os empregados encarregados da prestação dos serviços;
- III. Substâncias tóxicas em quantidades que interfiram em processos biológicos de tratamento de esgotos, que prejudiquem as instalações da rede ou os empregados encarregados da prestação dos serviços;
- IV. Águas residuárias corrosivas ou resíduos radioativos capazes de causar danos ou prejudicar as redes de esgotamento sanitário, os interceptores, os equipamentos ou as instalações civis, bem como os empregados encarregados da prestação dos serviços;
- V. Materiais que causem obstrução na rede coletora ou outra interferência com a própria operação do sistema de esgotos, como, por exemplo, cinzas, areia, metais, vidro, madeira, pano, lixo, asfalto, cera, estopa, restos de animais, vísceras e outros materiais análogos, sejam inteiros ou triturados;
- VI. Líquidos que contenham produtos suscetíveis de precipitar ou depositar-se na rede coletora ou, ainda, de reagir com as águas desta, produzindo substâncias compreendidas em quaisquer dos itens acima elencados.

Art. 147. Os valores limites dos parâmetros básicos dos esgotos líquidos domésticos ou industriais, para serem lançados no sistema coletor público de esgoto sanitário, com ou sem tratamento, devem obedecer ao disposto nas legislações federal, estadual e municipal em vigor, tendo em vista a compatibilização desses efluentes com as características do sistema coletor, do processo de tratamento e/ou do corpo receptor.

Art. 148. Os esgotos industriais somente poderão ser lançados no sistema coletor público (rede coletora de esgoto, coletores-tronco, interceptores, emissários e órgãos acessórios), direta ou indiretamente, mediante prévia autorização do PRESTADOR DE SERVIÇOS, se observadas as condições e padrões estabelecidos no artigo 19 do Decreto estadual nº 8.468/1976 e neste artigo, a saber:

- I. O efluente não poderá causar lesividade ou possuir potencial tóxico em relação ao sistema de tratamento e/ou do corpo receptor;
- II. São condições de lançamento de efluentes no sistema coletor público:
 - a) ausência de solventes, gasolina, óleos leves e substâncias explosivas ou inflamáveis em geral;
 - b) ausência de despejos que causem ou possam causar obstruções nas canalizações, ou qualquer interferência na operação do sistema de esgoto;
 - c) ausência de qualquer substância em concentrações potencialmente tóxicas a processos biológicos de tratamento de esgotos;
 - d) regime de lançamento contínuo 24 (vinte e quatro) horas por dia, com vazão autorizada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS; e

e) ausência de águas pluviais em qualquer quantidade.

III. Se o lançamento dos efluentes ocorrer em sistema de esgoto desprovido de tratamento com capacidade e para os tipos adequados, serão aplicáveis os padrões de lançamento previstos na Resolução CONAMA nº 430/2011, ou outra que venha a substituí-la, sem prejuízo das demais disposições estabelecidas neste Regulamento;

IV. Os efluentes líquidos a serem lançados no sistema público de coleta de esgotos estão sujeitos a tratamento que os enquadre nos padrões estabelecidos neste Regulamento e nas normas ambientais vigentes;

V. O efluente proveniente de qualquer sistema de tratamento diferente do sistema público, inclusive de fossas, deverá ter sua destinação final aprovada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, em atendimento a legislação ambiental vigente, sendo vedada sua disposição no sistema coletor público.

Art. 149. O despejo de esgoto na rede pública de águas pluviais, ou em qualquer corpo hídrico, será considerado irregular e poderá ser objeto de comunicação pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS às autoridades sanitárias e ambientais competentes, sem prejuízo das penalidades administrativas previstas neste Regulamento.

Art. 150. As secretarias, departamentos ou diretorias municipais competentes poderão intervir no sistema alternativo de lançamento de esgoto se constatado que tais lançamentos são realizados de forma inadequada, em desacordo com a legislação sanitária e/ou ambiental, bem como quanto ao disposto no artigo 45, *caput* e § 1º, da Lei federal nº 11.445/2007.

Art. 151. Com objetivo de comprovar que o lançamento de esgoto doméstico ou industrial na rede coletora se encontra dentro dos limites estabelecidos por este Regulamento e pela legislação ambiental, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá realizar análises dos parâmetros conforme procedimentos estabelecidos em normas específicas.

Art. 152. O lançamento de esgoto doméstico ou industrial no sistema coletor público deverá ser feito por meio de ligação única, sempre com escoamento por gravidade e, se houver necessidade de recalque, os efluentes deverão ser lançados em caixa de quebra-pressão da qual partirão por escoamento por gravidade para a rede coletora.

§ 1º. A critério do PRESTADOR DE SERVIÇOS, o esgoto doméstico ou industrial com parâmetros acima do estabelecido na legislação ambiental poderá ser aceito mediante a cobrança de uma tarifa adicional equivalente à carga orgânica detectada.

§ 2º. A critério do PRESTADOR DE SERVIÇOS, o esgoto doméstico ou industrial poderá conter águas de refrigeração, desde que os sistemas coletor e de tratamento suportem tal situação e que seja cobrada uma tarifa adicional equivalente à vazão aumentada.

Art. 153. Sem prejuízo das sanções e responsabilidades a que o USUÁRIO estiver sujeito, qualquer lançamento na rede pública de esgoto doméstico ou industrial em desacordo com as características definidas levará o PRESTADOR DE SERVIÇOS a adotar as providências cabíveis, que poderão resultar em:

a) proibição de lançamentos, quando se tratar de materiais não-corrigíveis por meio de

tratamento prévio;

b) exigir tratamento prévio que dê como resultado concentrações dentro dos limites tolerados pela legislação;

c) impor à vigilância a comprovação sistemática das quantidades e proporções do lançamento.

Seção II DAS FISCALIZAÇÕES

Art. 154. Com o objetivo de poder realizar o seu encargo de conservação, medições, amostras, exame dos lançamentos e cumprir o estabelecido neste Regulamento, a qualquer tempo, o TITULAR DOS SERVIÇOS, a AGÊNCIA REGULADORA e/ou o PRESTADOR DE SERVIÇOS, por meio de seus prepostos devidamente credenciados e identificados, terão livre acesso aos locais de medição e de lançamento na rede pública.

Art. 155. A fiscalização poderá, também, entrar em propriedades privadas sobre as quais o PRESTADOR DE SERVIÇOS mantenha servidão de passagem de águas e esgoto ou outro tipo de autorização, com objetivo de executar a manutenção de qualquer parte das instalações que estiver situada dentro dos limites da servidão.

Parágrafo único. Os proprietários dos prédios manterão permanentemente livres as entradas nos pontos de acesso à rede de esgotos.

Art. 156. Ao pessoal encarregado pela inspeção e fiscalização, deverá ser:

- I. Facilitado o acesso às partes da instalação necessárias para o cumprimento de sua tarefa, sem a necessidade de comunicação prévia;
- II. Facilitada a montagem de equipamentos ou instrumentos necessários para realizar as medições determinadas, os ensaios e as comprovações necessárias;
- III. Permitido o acesso aos instrumentos que a empresa utilizar para autocontrole, em especial aqueles empregados na medição de vazões e obtenção de amostras;
- IV. Fornecida informação para o exercício e cumprimento das funções de inspeção.

Art. 157. O resultado da inspeção deverá constar de documento redigido em duas vias, do qual constarão as seguintes informações:

- a) identificação do USUÁRIO;
- b) operações e controles realizados;
- c) resultado das medições e das amostras obtidas;
- d) qualquer outra informação que as duas partes considerarem oportunas.

TÍTULO VIII DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 158. O PRESTADOR DE SERVIÇOS assegurará o serviço de fornecimento de água e de coleta de esgoto sanitário de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

Parágrafo único. Em caso de interrupção total ou parcial, por qualquer motivo, dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, deverá o prestador dos serviços comunicar a AGÊNCIA REGULADORA a respeito da abrangência, da duração e dos motivos da interrupção dos serviços.

Art. 159. O PRESTADOR DE SERVIÇOS se obriga a divulgar, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.

Parágrafo único. Em situação de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita de imediato, após identificada a área de abrangência da emergência.

Art. 160. No caso de interrupção do serviço com duração superior a 12 (doze) horas, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população.

Parágrafo único. O fornecimento de emergência, de que trata o *caput* deste artigo, deverá ser medido com o conhecimento do responsável pela unidade usuária, para cobrança por parte do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 161. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções e nos termos da lei, nos seguintes casos:

- I. Situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico;
- II. Manipulação indevida, por parte do USUÁRIO, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública;
- III. Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema;
- IV. Revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- V. Ligação clandestina ou religação à revelia;
- VI. Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- VII. Solicitação do USUÁRIO, nos limites desta Resolução;
- VIII. Não ligação à rede pública de coleta e tratamento de esgoto sanitário, após a notificação pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e ultrapassado o prazo para a devida regularização; e
- IX. Negativa do USUÁRIO em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito.

Parágrafo único. Deve o PRESTADOR DE SERVIÇOS, após a interrupção dos serviços, comunicar imediatamente o USUÁRIO dos motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água, salvo na situação prevista no inciso VII deste artigo.

Art. 162. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, após aviso ao USUÁRIO, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

- I. Por inadimplemento do USUÁRIO do pagamento das tarifas e preços públicos;
- II. Pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição;
- III. Quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária ou decorrido o prazo de validade.

§ 1º. É vedado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS efetuar a suspensão dos serviços pelo impedimento de acesso ao hidrômetro do USUÁRIO que não tenha sido tempestivamente notificado acerca de dificuldade de efetivação da leitura, manutenção ou substituição do hidrômetro.

§ 2º. O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento, servindo a fatura como documento hábil desde que certificada a entrega, e contendo, no mínimo: data de emissão do aviso, referência(s) da(s) fatura(s) em atraso e seu(s) valor(es) sem correção.

§ 3º. Ao efetuar a suspensão dos serviços, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá entregar aviso discriminando o motivo gerador da suspensão e, quando pertinente, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência.

§ 4º. Constatada que a suspensão dos serviços de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto sanitário foi indevida, o PRESTADOR DE SERVIÇOS ficará obrigado a efetuar a religação, no prazo máximo de 12 (doze) horas, sem ônus para o USUÁRIO.

§ 5º. Quando a prestação dos serviços for suspensa, seja em razão de inadimplência ou, ainda, por solicitação do USUÁRIO, o PRESTADOR DE SERVIÇOS suspenderá a emissão de faturas até a solicitação de religação por parte do USUÁRIO, salvo em resíduo de corte e ou ato irregular, sem prejuízo do pagamento dos preços públicos autorizados para o serviço.

Art. 163. O USUÁRIO com débitos vencidos, resultantes da prestação do serviço, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e cobrado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para cobrança.

Art. 164. Havendo acordo de parcelamento dos débitos, o USUÁRIO poderá fazer a solicitação para ter seus serviços restabelecidos.

Art. 165. A interrupção ou a restrição do fornecimento de água por inadimplência a estabelecimentos de saúde, internação coletiva de pessoas e instituições educacionais, de caráter

público, e a USUÁRIO residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social deverá obedecer a prazos e critérios que preservem as condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas.

Art. 166. É vedada a suspensão da prestação do serviço em virtude de inadimplemento por parte do USUÁRIO que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriados nacionais, estaduais ou municipais, ou ainda, no dia anterior a feriado.

Art. 167. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá comunicar à AGÊNCIA REGULADORA as situações de emergência que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou causem transtornos à população, tais como rompimento de adutoras, desvio ou paralisação em estação de tratamento de esgoto, vazamentos de produtos perigosos e outras situações equivalentes.

CAPÍTULO II DA RELIGAÇÃO

Art. 168. O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou esgoto pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 169. Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, o PRESTADOR DE SERVIÇOS restabelecerá o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário no prazo de até 12 (doze) horas por cortes indevidos; até 24 (vinte e quatro) horas por cortes com aviso prévio; e 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal.

Art. 170. Faculta-se ao PRESTADOR DE SERVIÇOS implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 06 (seis) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

Parágrafo único. Para atendimento no prazo previsto neste artigo, o pedido deve ser feito de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos, das 07:00 às 16:00, ou aos sábados, das 7:00 às 14:00.

Art. 171. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, ao adotar a religação de urgência, deverá:

- I. Informar ao USUÁRIO o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e de urgência; e
- II. Prestar o serviço a qualquer USUÁRIO nas localidades onde o procedimento for adotado.

CAPÍTULO III DA SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 172. Os ramais prediais de água poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

- I. Por interesse do USUÁRIO mediante pedido, após a quitação das obrigações pecuniárias e a comprovada inabitabilidade do imóvel, observado o cumprimento das obrigações previstas em

contratos, neste Regulamento e na legislação pertinente;

II. Por ação do PRESTADOR DE SERVIÇOS, nos seguintes casos:

- a) interrupção dos serviços por mais de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos;
- b) desapropriação do imóvel;
- c) fusão de ramais prediais; e
- d) lançamento na rede pública de esgotamento sanitário de despejos que exijam tratamento prévio.

§ 1º. No caso de supressão do ramal predial de esgoto não residencial por pedido do USUÁRIO, este deverá vir acompanhado da concordância dos órgãos de saúde pública e do meio ambiente.

§ 2º. Nos casos de desligamento de ramais em que haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada no PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 3º. O término da relação contratual entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o USUÁRIO somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e esgoto.

Art. 173. Correrão por conta do USUÁRIO atingido com o desligamento da rede pública as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

TÍTULO IX DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I DAS OBRAS PRÓXIMAS ÀS REDES PÚBLICAS

Art. 174. Todas as obras executadas em vias públicas, que tenham interferência nas redes de água e esgoto, deverão ser comunicadas ao PRESTADOR DE SERVIÇOS antes do respectivo início, ressalvados os casos emergenciais, cujas obras poderão ser informadas depois de começadas.

Art. 175. Qualquer dano causado à rede pública de água e esgoto por ocasião da execução de obras em vias públicas será de responsabilidade da empresa executora, que deverá comunicar o ocorrido imediatamente ao PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Parágrafo único. Os custos de reparo dos danos, inclusive aqueles referentes ao volume de água perdido e/ou danos ambientais pelo lançamento de esgoto, serão cobrados da empresa ou USUÁRIO que os provocou, sem eximir das eventuais responsabilidades criminais.

CAPÍTULO II DAS AMPLIAÇÕES E MELHORIAS DA REDE PÚBLICA

Art. 176. Para efeitos deste Regulamento, serão consideradas “pequenas obras de ampliação ou

de melhorias na rede” as adaptações, mínimas e necessárias, quando a rede próxima e existente estiver em condições técnicas de atender a demanda a que se destina.

Art. 177. As obras de ampliação serão executadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, e os seus custos correrão nos termos da Lei municipal nº 5.789/2006, ou outra que vier a substituí-la.

Art. 178. No caso de um prédio, depois de realizada a ligação, aumentar o número de economias e as instalações existentes tornarem-se insuficientes para atender as novas necessidades, o USUÁRIO deverá solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a substituição dessas instalações por outras mais adequadas, sendo que os custos desta substituição serão de responsabilidade do USUÁRIO.

Art. 179. A requerimento do interessado, para efeito de concessão de "habite-se" pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS a declaração de que:

- I. O imóvel é atendido em caráter definitivo pelo sistema público de abastecimento de água;
- II. O imóvel não é atendido pelo sistema público de abastecimento de água;
- III. O imóvel é atendido em caráter definitivo pelo sistema público de esgotamento sanitário;
- IV. O imóvel não é atendido pelo sistema público de esgotamento sanitário.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 180. O presente Regulamento deverá obedecer às condições estabelecidas na Lei federal nº 11.445/2007, as disposições previstas no contrato de parceria público privada, bem como as orientações exaradas pela AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 181. Os casos omissos poderão ser resolvidos com a interveniência da AGÊNCIA REGULADORA.

ANEXO I**PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA**

1. Tê de Serviço Integrado Articulado (TSI), DN/DE 50/60 x DN 20 mm, em copolímero de PP com ferramenta de corte, pino para articulação, parafusos, porcas e arruelas em aço inox AISI 304. Padrão SABESP NTS-175 e IT/OPE-820 SANEPAR

1.1. Quantidade utilizada: 1 peça

2. Tubo de polietileno (azul) de alta densidade PE - 80, para ligação predial de água, conforme NTS 048, DN 20 mm

2.1. Quantidade utilizada:

2.1.1. Rede no passeio: 02 metros

2.1.2. Rede no terço favorável: 04 metros

2.1.3. Rede no terço contrário: 8,5 metros

3. Registro de passeio de 20 mm, cabeça quadrada, para polietileno, de PVC conforme NBR 11306

3.1. Quantidade utilizada: 1 peça

4. Tubo PVC 100 mm

4.1. Quantidade utilizada: Aprox. 30cm

5. Tampa de registro em ferro fundido

5.1. Quantidade utilizada: 1 peça

6. Cotovelo engate rápido Rosca x PE - 3/4" BSP NBR NM ISO7-1 x Ø20mm (PEAD) em Ferro Fundido Maleável, conforme NBR6943, revestido com zincagem a fogo (galvanização) e pintura cataforese (KTL)

6.1. Quantidade utilizada: 1 peça

7. Tubo de PVC rígido de seção circular, para instalações prediais conforme NBR 5648, na cor branca, DN 3/4", com pontas roscáveis conforme NBR 6414

7.1. Quantidade utilizada: 3 metros

8. Cotovelo 90° 3/4" BSP (NBR NM ISO 7-1), em Ferro Fundido Maleável, conforme NBR 6943, revestido com zincagem a fogo (galvanização) e pintura cataforese (KTL)

8.1. Quantidade utilizada: 2 peças

9. Conjunto porca e tubete de copolímero de polipropileno (PP) ou PVC, na cor azul, de acordo com a NBR 8194, corpo do tubete oitavado com rosca de 3/4", porca de 1" com inserto metálico, para ser utilizado em hidrômetro de 3/4"

9.1. Quantidade utilizada: 2 peças

10. Hidrômetro

10.1. Quantidade utilizada: 1 peça

10.2. Quantidade utilizada: 1 peça

11. Registro rosca macho e fêmea dn 3/4", corpo em PVC conforme NBR 11306, esfera e haste poliacetal; batentes laterais da esfera em poliuretano; anel de vedação em borracha nitrílica; acionamento em cabeça borboleta; extremidades roscas conforme NBR NM ISO 7-1

11.1. Quantidade utilizada: 1 peça

12. Cotovelo com saída lateral 3/4" BSP (NBR NM ISO 7-1), em Ferro Fundido Maleável, conforme NBR 6943, revestido com zincagem a fogo (galvanização) e pintura cataforese (KTL)

12.1. Quantidade utilizada: 1 peça

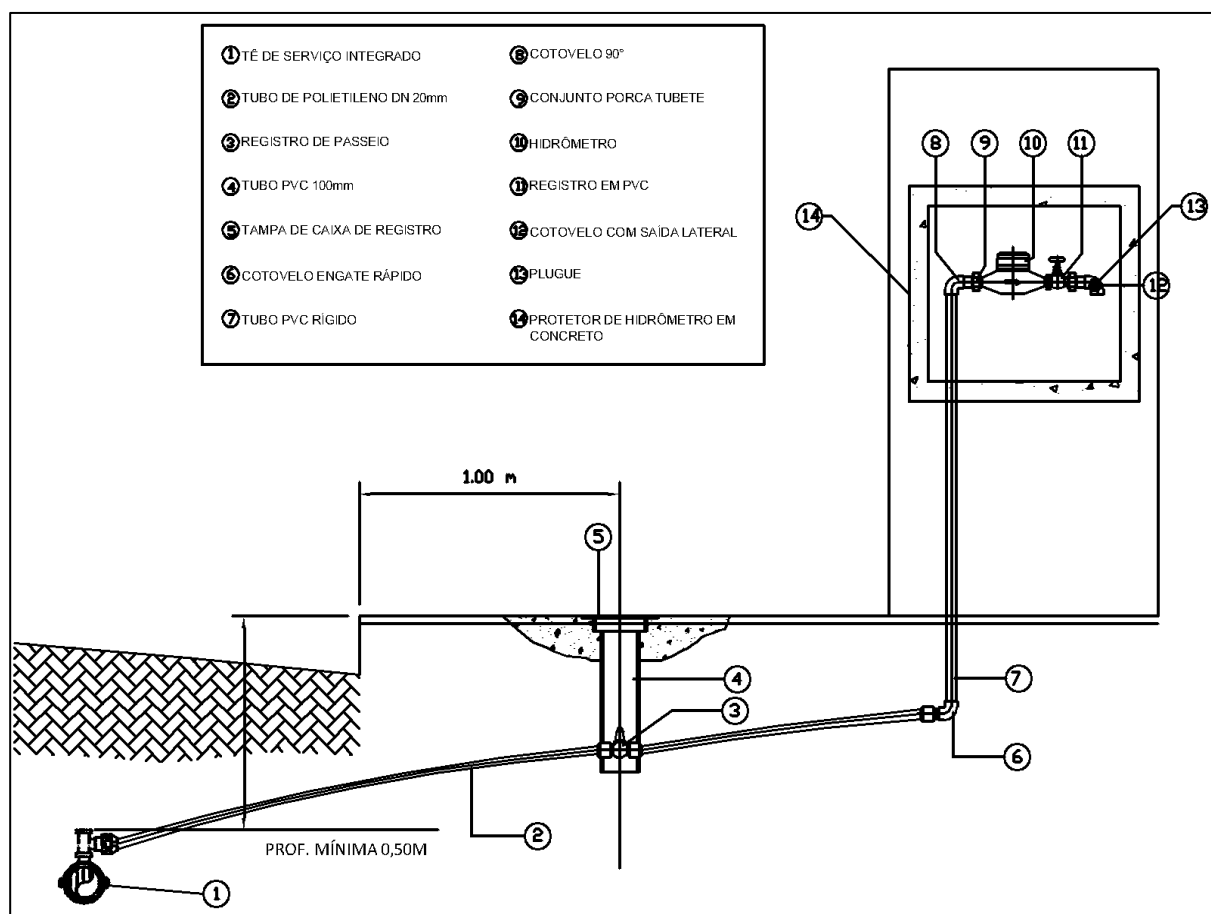
13. Plugue com rosca, de PVC rígido, dimensão 3/4", para instalações prediais de água fria, conforme NBR 5648

13.1. Quantidade utilizada: 2 peças

14. Protetor de hidrômetro em Concreto (Adquirido pelo solicitante)

14.1. Quantidade utilizada: 1 peça

Abaixo está representado o modelo esquemático da ligação com a disposição das peças:



PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA ALTERNATIVA

1. Tê de Serviço Integrado Articulado (TSI), DN/DE 50/60 x DN 20 mm, em copolímero de PP com ferramenta de corte, pino para articulação, parafusos, porcas e arruelas em aço inox AISI 304. Padrão SABESP NTS-175 e IT/OPE-820 SANEPAR

1.1. Quantidade utilizada: 1 peça

2. Tubo de polietileno (azul) de alta densidade PE - 80, para ligação predial de água, conforme NTS 048, DN 20 mm

2.1. Quantidade utilizada:

2.1.1. Rede no passeio: 03 metros

2.1.2. Rede no terço favorável: 05 metros

2.1.3. Rede no terço contrário: 9,5 metros

3. Registro Esfera c/ ADPAT – Cabeça Estriada

3.1. Quantidade utilizada: 1 peça

4. Cotovelo com porca livre

4.1. Quantidade utilizada: 1 peça

5. Prolongador MF

5.1. Quantidade utilizada: 1 peça

6. Registro Esfera Especial – Saída com Antifraude

6.1. Quantidade utilizada: 1 peça

7. Junta de Vedação

7.1. Quantidade utilizada: 3 peças

8. Hidrômetro de 3/4" – Completo

8.1. Quantidade utilizada: 1 peça

9. Suporte Simples

9.1. Quantidade utilizada: 1 peça

10. Presilha do Suporte

10.1. Quantidade utilizada: 2 peças

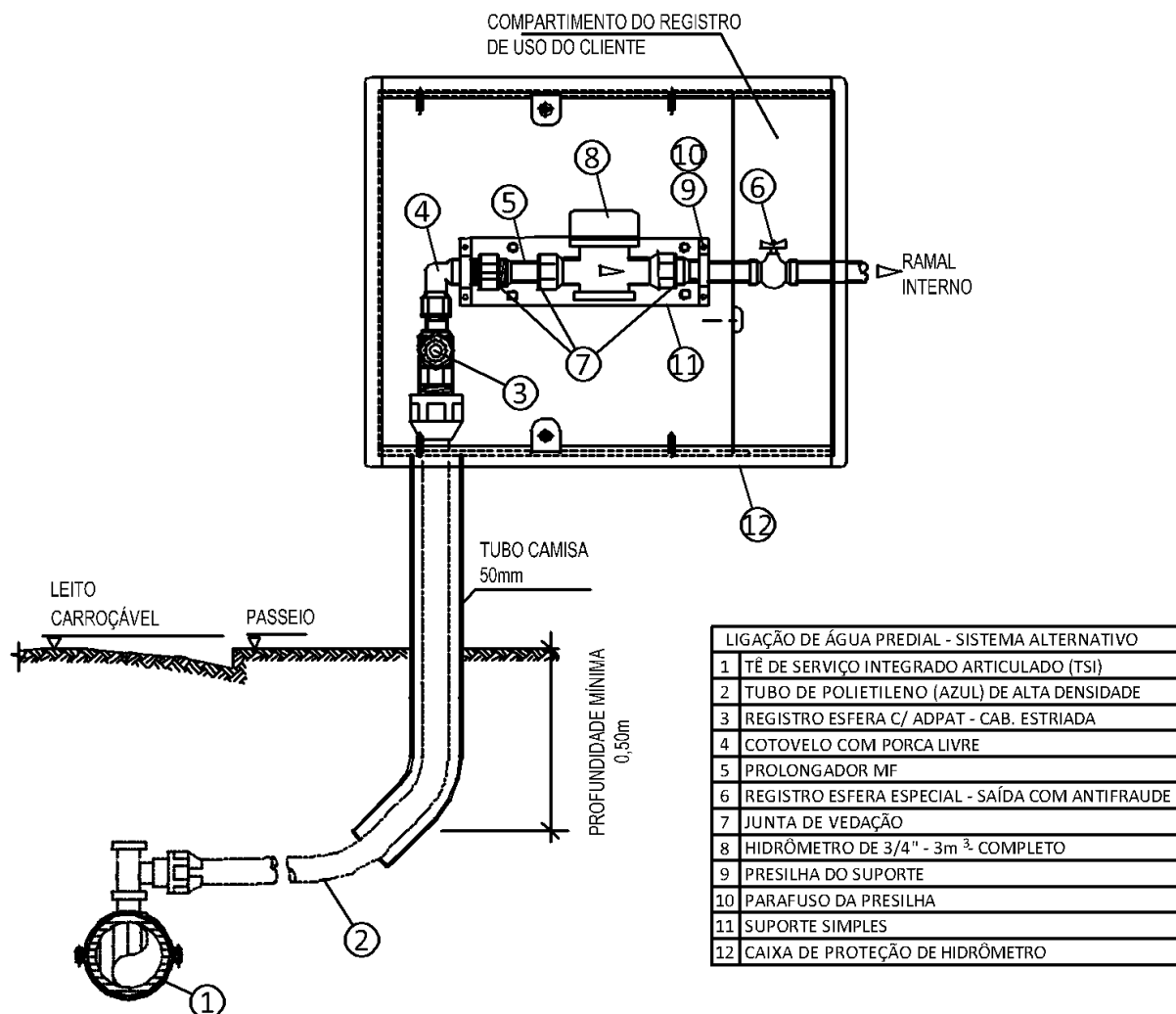
11. Parafuso da Presilha

11.1. Quantidade utilizada: 4 peças

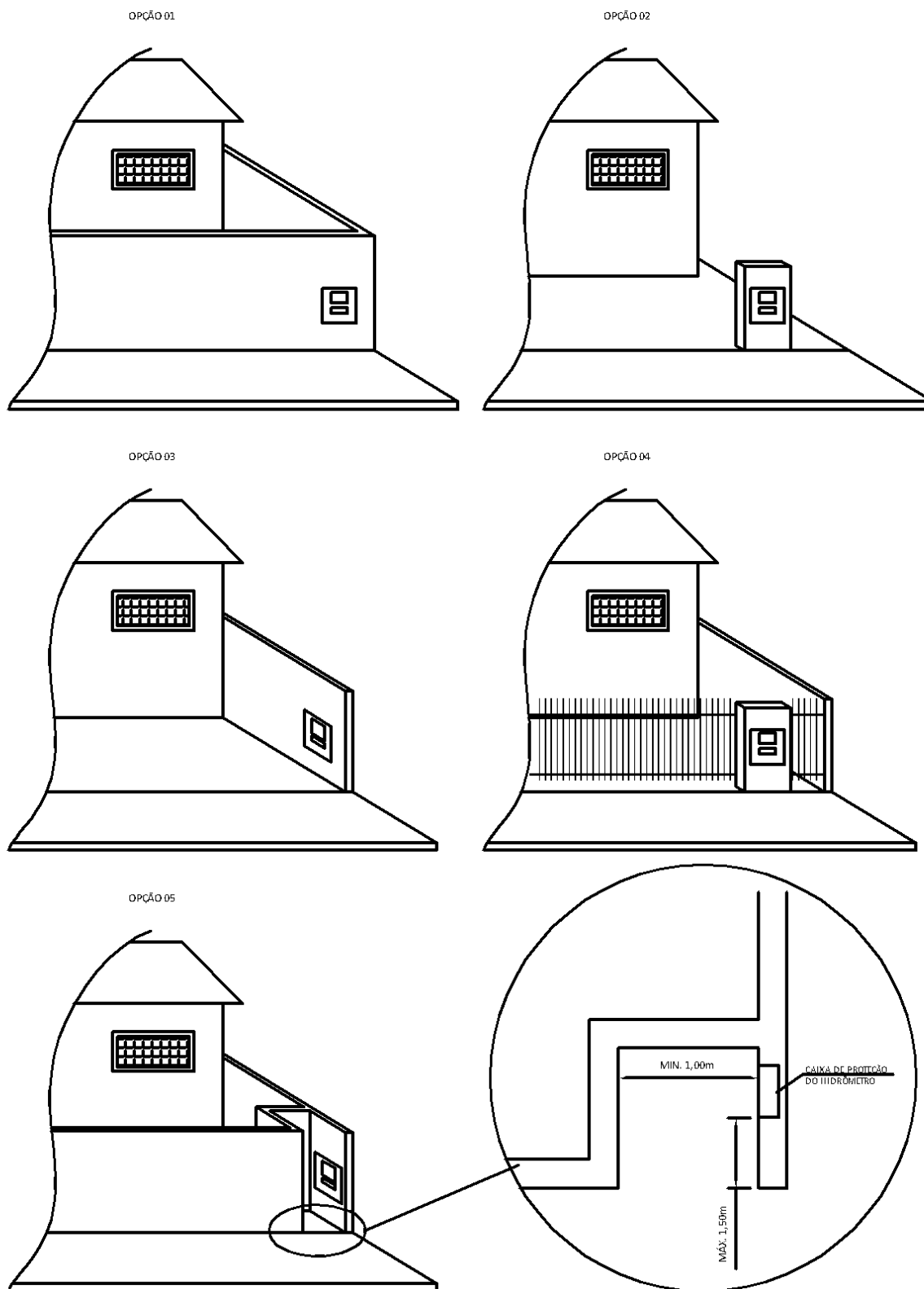
12. Caixa de Proteção de Hidrômetro SABESP fabricada em PC, para hidrômetros monojato e multijato DN-20 mm (3/4") com relojoaria inclinada ou plana; montagem horizontal com 01 furo de passagem para tubulação nas faces laterais, com 03 tampas com logotipo do SEMAE, conforme norma SABESP NTS 225

12.1. Quantidade utilizada: 1 peça

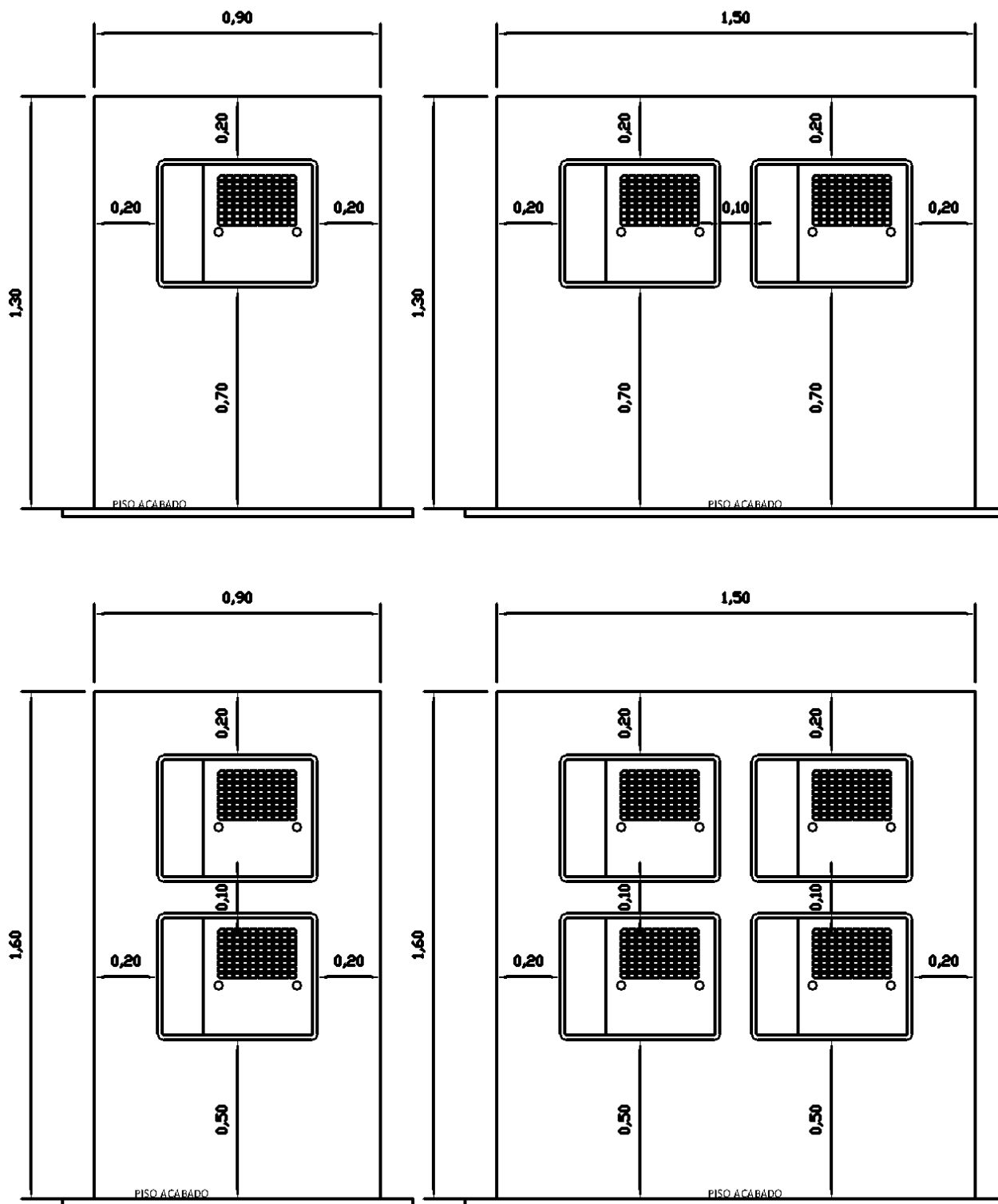
Abaixo está representado o modelo esquemático da ligação com a disposição das peças:



Abaixo está representado o modelo esquemático da ligação com a disposição das peças:



O posicionamento da caixa para o padrão atual e para o alternativo em relação à instalação múltipla, às divisas do terreno e ao passeio público deve obedecer às seguintes características:



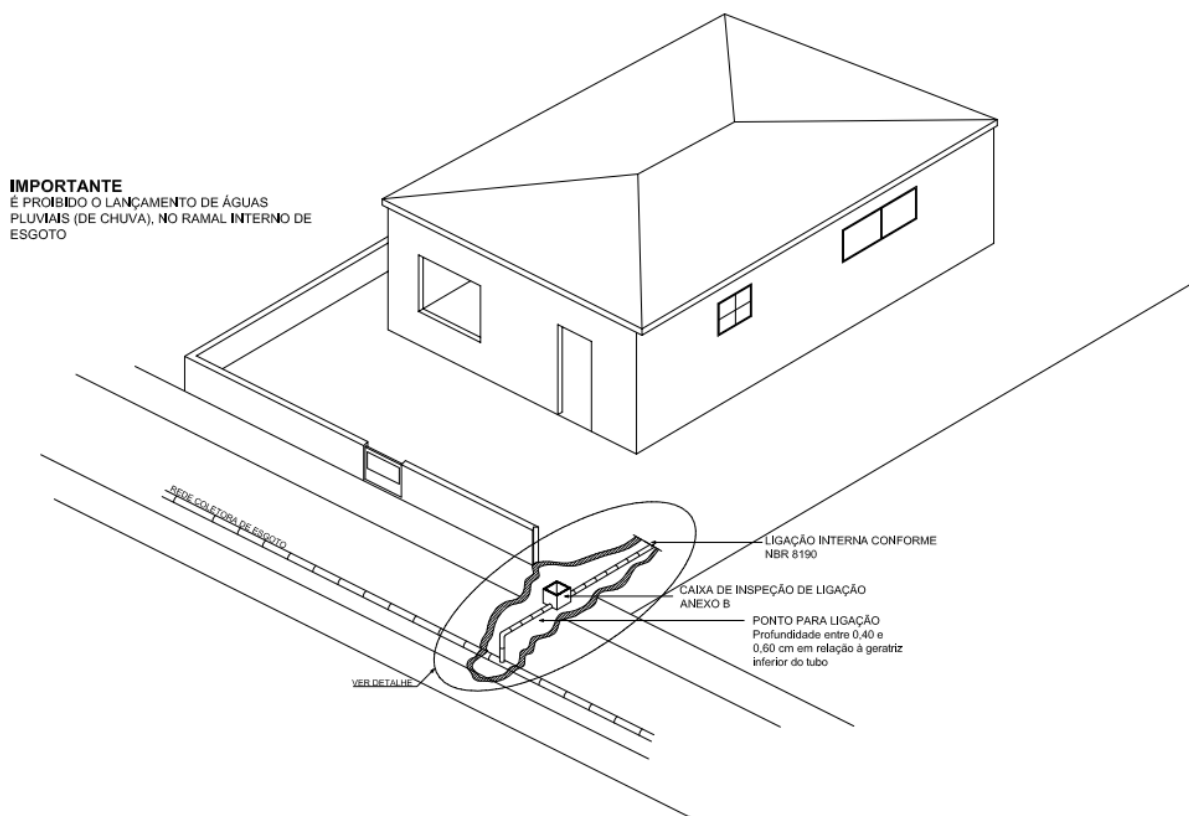
ANEXO II

PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO

1. INTRODUÇÃO

1.1. Os componentes devem atender às especificações técnicas e aos requisitos da Norma Técnica e/ou ABNT;

1.2. A figura abaixo indica os principais componentes do ramal predial de esgoto numa ligação domiciliar:



Em nenhuma hipótese as águas pluviais poderão ser lançadas no ramal interno de esgotos e, conseqüentemente, na rede pública de esgotos.

2. MATERIAIS

2.1. Tubo PVC OCRE DN 100 mm (barra de 6 m), utilizado para transporte de esgoto sanitário em redes coletoras, devendo atender as normas - NBR-7362-1: 1999 - Sistemas enterrados para condução de esgoto. Parte 1: Requisitos para tubos de PVC com junta elástica Parte 2: Requisitos para tubos de PVC com parede maciça; Parte 3: Requisitos para tubos de PVC com dupla Parede e parte 4;

2.2. Anel borracha JE OCRE DN 100 mm, garante total estanqueidade e excelente desempenho unindo versatilidade de um sistema removível para as diversas necessidades dos projetos de infraestrutura. Para tubos de PVC deve atender as prescrições da NBR 7362 – 1;

2.3. Selim PVC ELAST OCRE DN 150 x 100 mm, tem a função de interligar os ramais dos sistemas de esgotos prediais, condominiais e até despejos industriais às redes coletoras. Devendo atender a NBR 10569;

2.4. Curva longa PVC OCRE 45° PB JEI DN 100 mm, destinada à mudança de direção da tubulação. Atendendo a NBR 10569;

2.5. Tubo PVC BBB JE OCRE DN 100mm. Denominado tubo de inspeção e limpeza (Til) é uma peça radial no passeio, provido de tampa. A execução do Til não desobriga a necessidade de execução da caixa de inspeção da ligação;

2.6. Caixas. São destinadas a facilitar os serviços de manutenção do ramal, podem ser moldados “in loco” ou pré-moldados. A tampa das caixas deve ser vedada de forma a evitar odores, devendo ser de fácil abertura e visível após a sua instalação. Na tabela a seguir podemos conhecer os tipos de caixas existentes:

Tipo	Ramo de atividade	Desenho de referência
Caixa de inspeção da ligação	Todas	Figura 2
Caixa retentora de areia e óleo	Postos de combustíveis, lava-rápido e assemelhado	Figura 3
Caixa retentora de gordura	Restaurantes, lanchonetes e assemelhados, condomínios verticais ou horizontais	Figura 4
Caixa retentora de ataduras e felpa	Hospitais, clínicas, postos de saúde, laboratórios de análises clínicas e assemelhados	Figura 5
Caixa retentora de resíduos de fabricação de pisos (ardósia, granito, mármore etc.)	Marmoraria e assemelhados	Figura 6
Caixa de passagem com grade	Que produza sólidos que possam obstruir o ramal predial	Figura 7

SITUAÇÃO S/ ESCALA

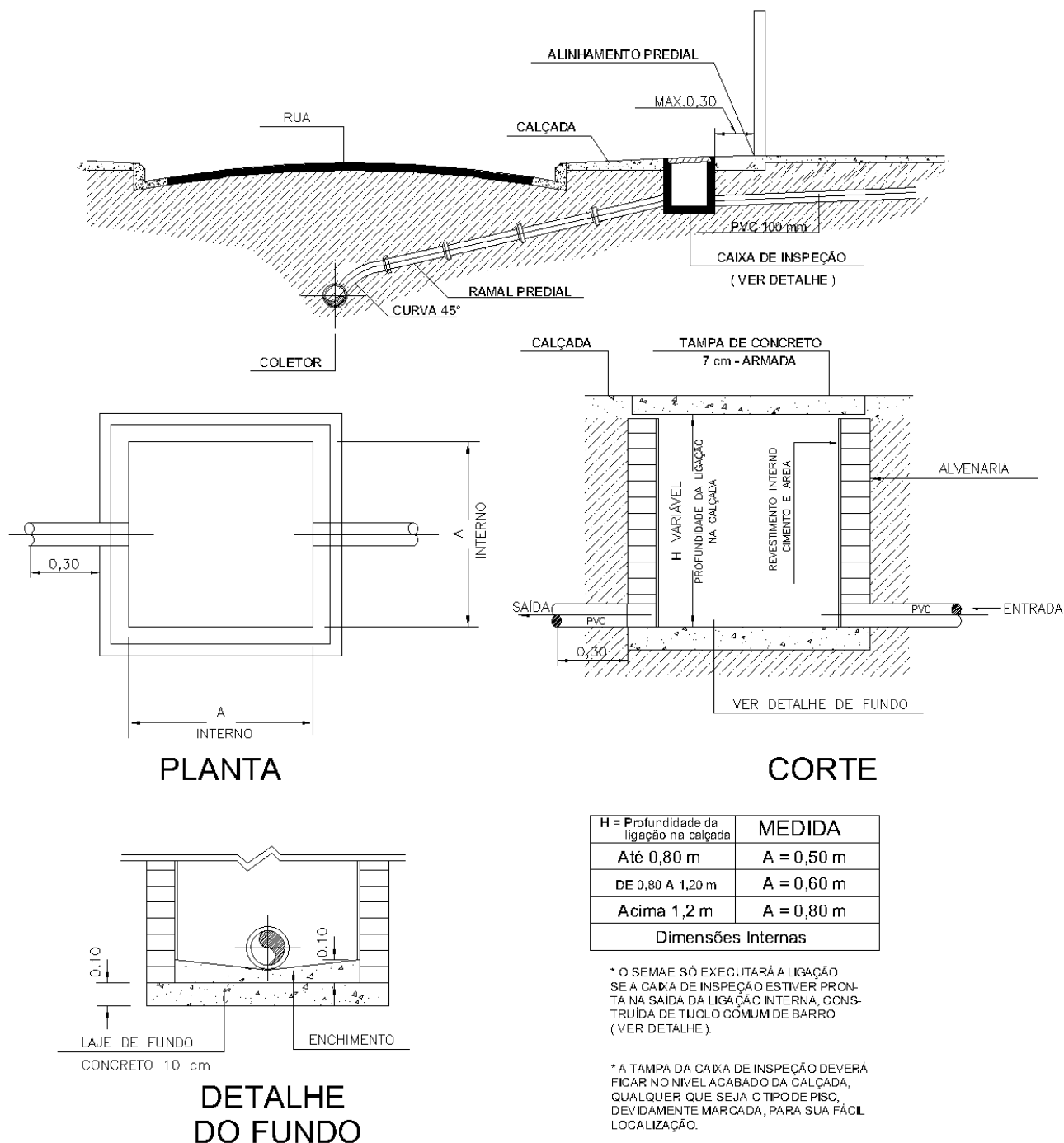
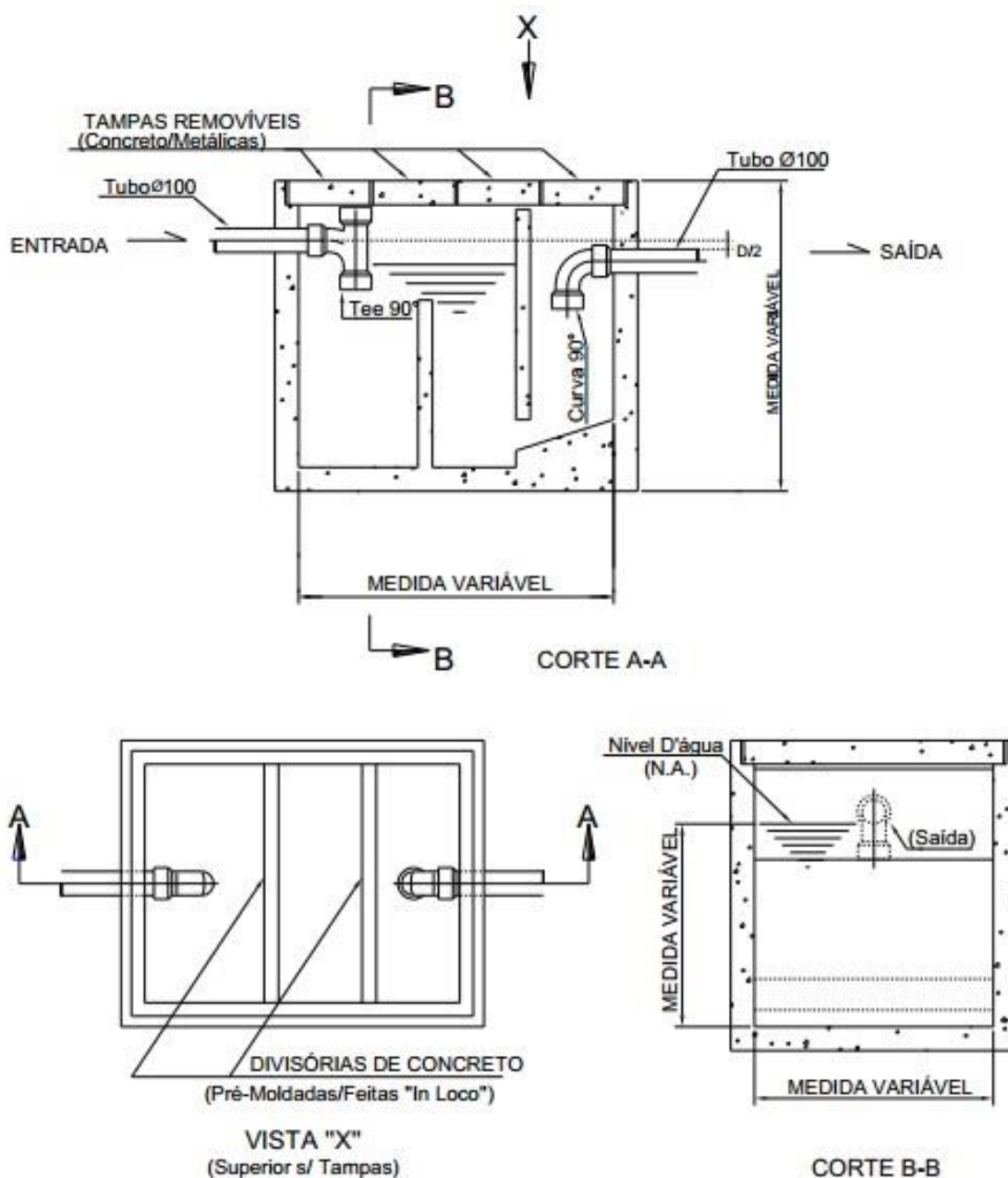
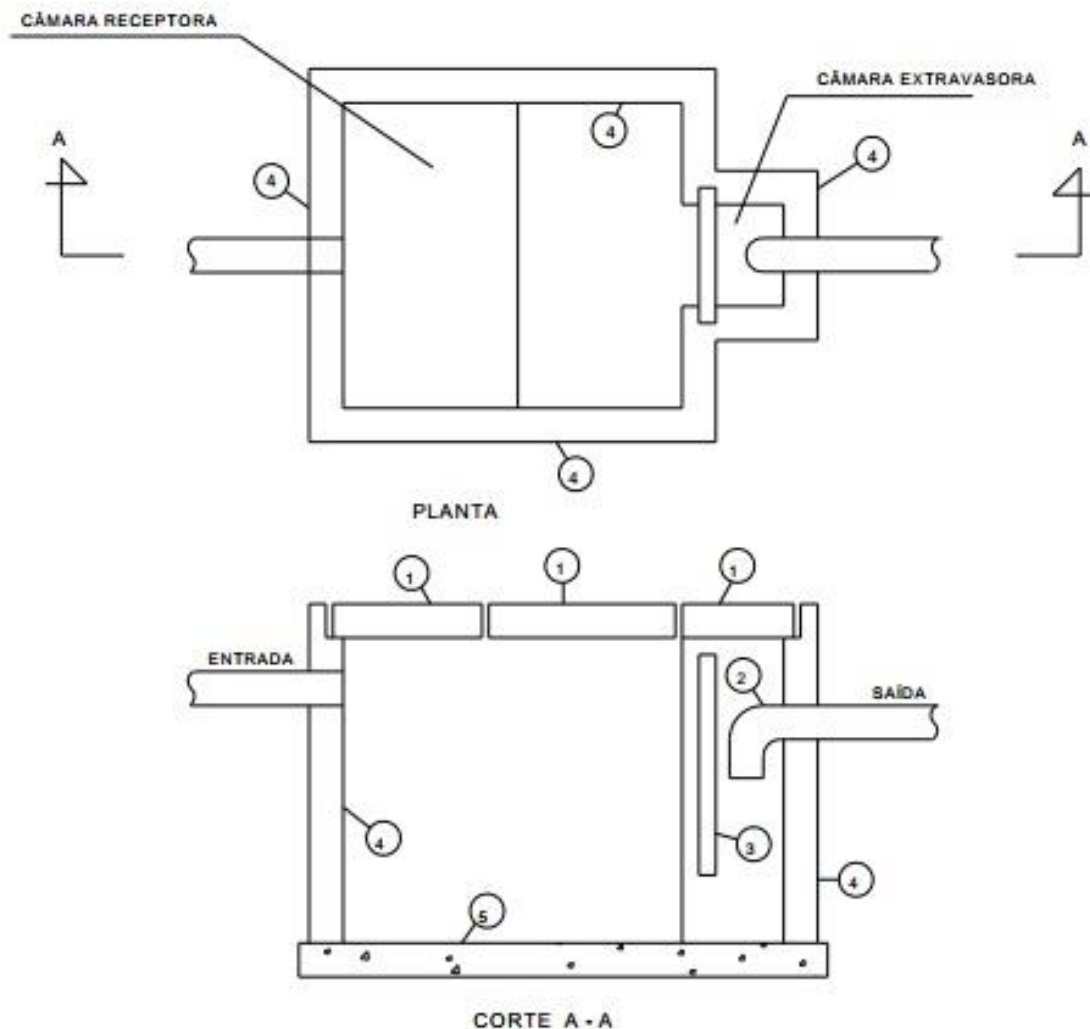


Figura 02: Detalhe da ligação de esgoto


NOTAS :

- MODELO DE CAIXA.
- (10 cm) ESPESSURA MINIMA P/ PAREDE DE CONCRETO (VARIÁVEL CONF. NECESSIDADE).
- SE FOR CONSTRUÍDA C/ TIJOLOS/BLOCOS, DEVERÁ SER REVESTIDA C/ ARGAMASSA IMPERMEÁVEL E "CIMENTO ALISADO".
- RECOMENDÁVEL 01 CAIXA P/ CADA "BOX" DE SERVIÇOS.

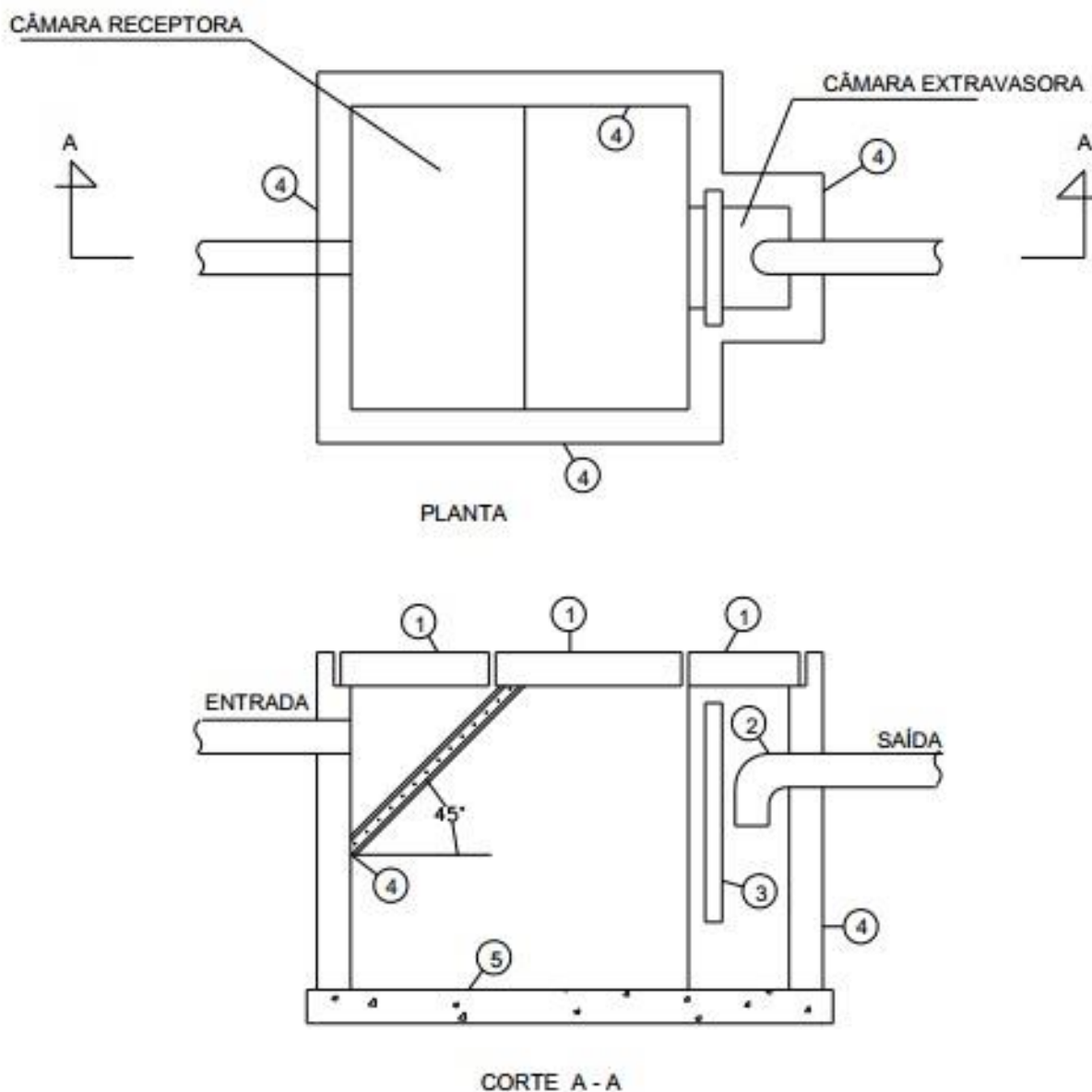
Figura 03: Caixa redentora de areia e óleo



ITEM	DISCRIMINAÇÃO
1	TAMPAS REMOVÍVEIS (VIDE NOTA)
2	CURVA 90° PONTA E BOLSA (BOLSA EMBUTIDA NA PAREDE)
3	SEPTO
4	PAREDES EM CONCRETO OU ALVENARIA DE TIJOLOS OU BLOCO
5	FUNDO EM CONCRETO

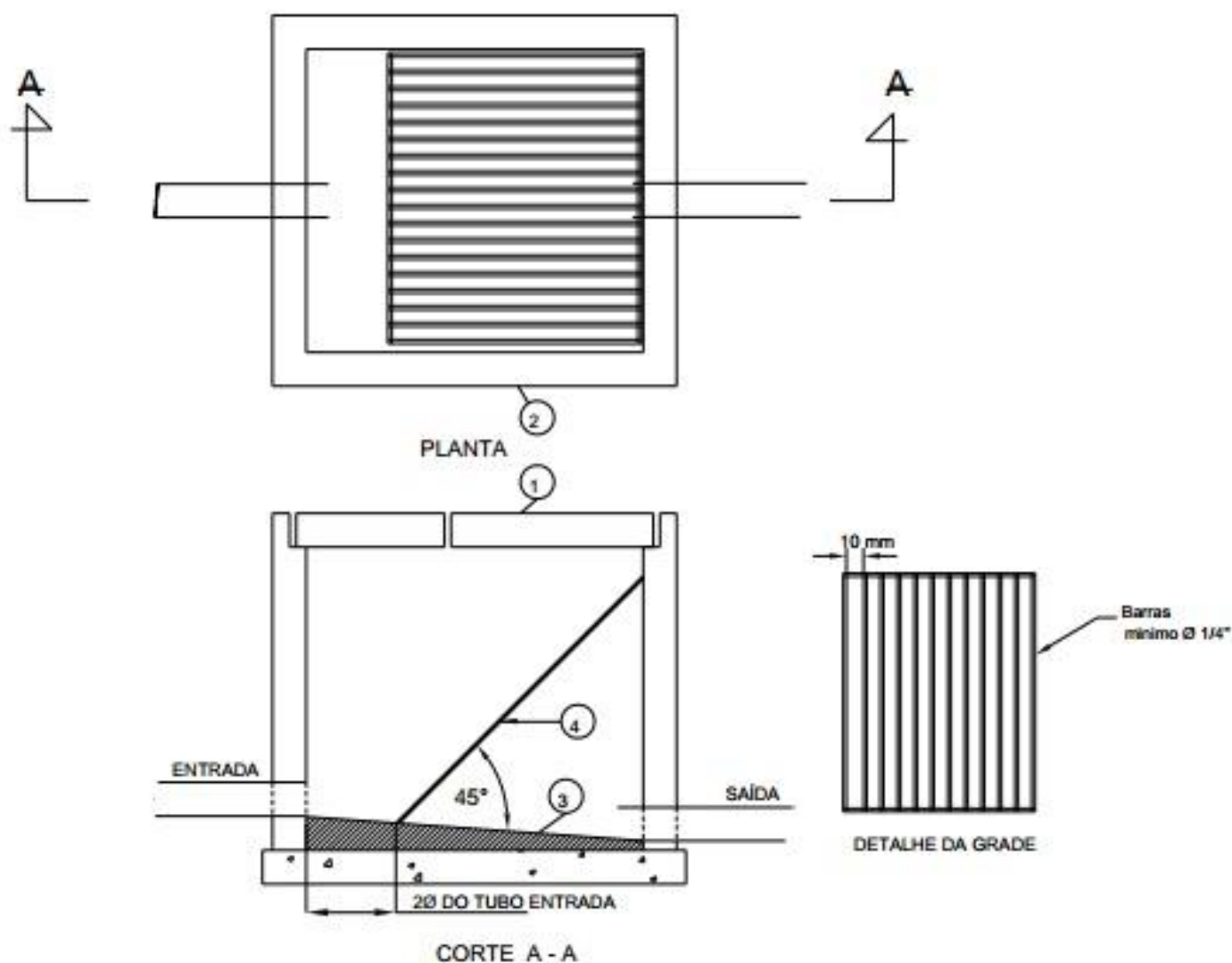
NOTA: AS TAMPAS REMOVÍVEIS PODERÃO SER SUBSTITUÍDAS POR UMA LAJE ÚNICA DE CONCRETO COM TAMPÃO DE FERRO FUNDIDO TIPO POÇO DE VISITA SABESP DE 60 cm. DE DIÂMETRO, DANDO ACESSO A CÂMARA RECEPTORA

Figura 04: Caixa retentora de gordura especial



ITEM	DISCRIMINAÇÃO
1	TAMPAS REMOVÍVEIS (VIDE NOTA)
2	CURVA 90° PONTA E BOLSA (BOLSA EMBUTIDA NA PAREDE)
3	SEPTO
4	PAREDES EM CONCRETO OU ALVENARIA DE TIJOLOS OU BLOCO
5	FUNDO EM CONCRETO

Figura 05: Caixa retentora de gordura especial



ITEM	DISCRIMINAÇÃO
1	TAMPAS REMOVÍVEIS (VIDE NOTA)
2	PAREDES EM CONCRETO OU ALVENARIA DE TIJOLOS OU BLOCO
3	FUNDO COM CAIMENTO DE 5%
4	GRADE CONFORME DETALHE

NOTA: AS TAMPAS REMOVÍVEIS DEVERÃO SER HERMÉTICAMENTE FECHADAS
AS DIMENSÕES MÍNIMAS DA CAIXA SÃO (60 x 60 x 60) cm

Figura 06: Caixa de passagem com grade

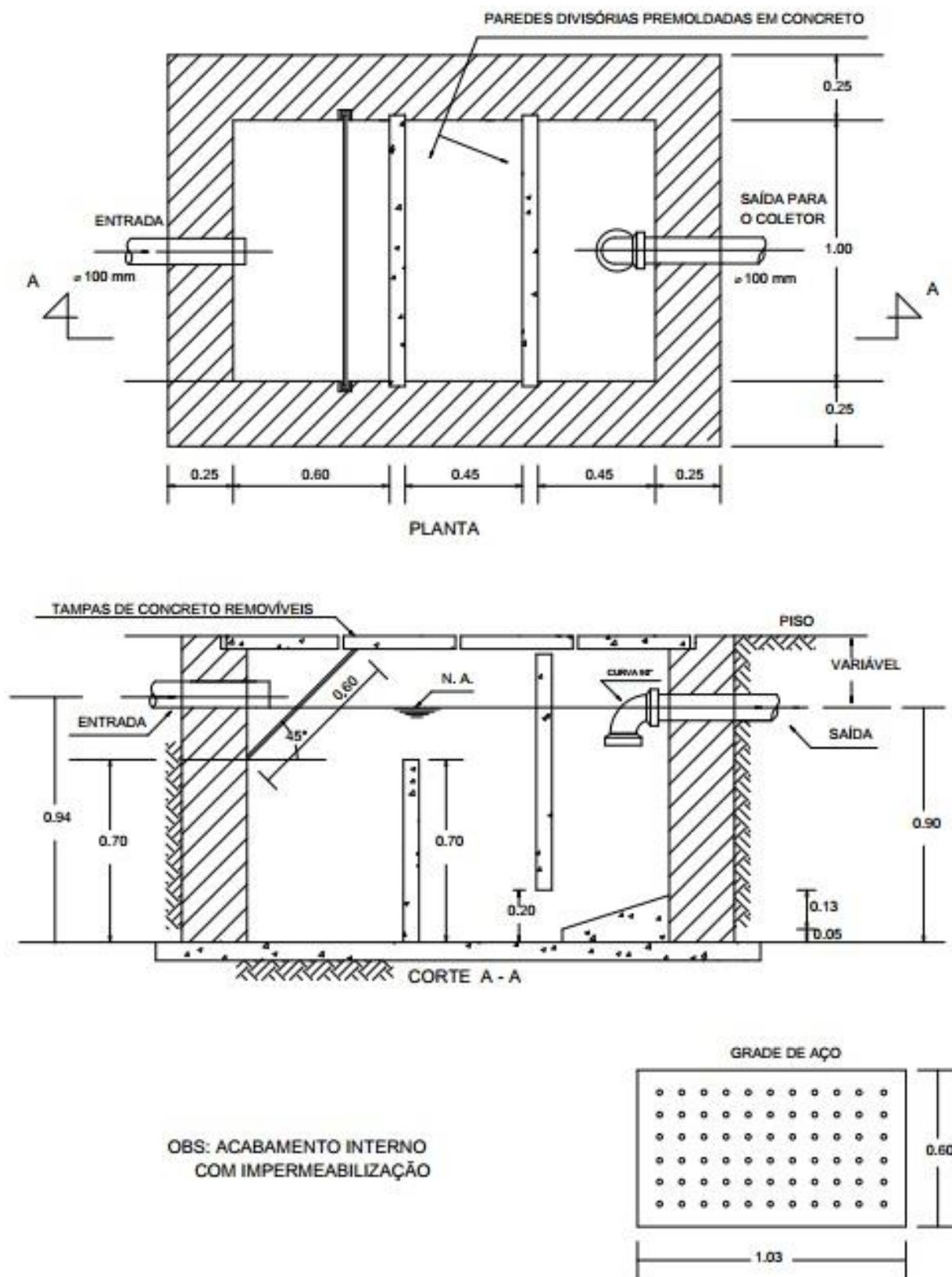


Figura 07: Caixa retentora de resíduos de fabricação de pisos (ardósia, granito, mármore etc.)