

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 482, 15 DE FEVEREIRO DE 2023

Aprova o Regulamento de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário e Atendimento aos Usuários do Município de São Carlos e dá outras providências.

A **DIRETORIA EXECUTIVA** da **AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DAS BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ (AGÊNCIA REGULADORA PCJ ou ARES-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 Agência Reguladora PCJ e;

CONSIDERANDO:

Que, através das premissas constantes na Lei Federal nº 11.445, de 05/01/2007, no Decreto Federal nº 7.217, de 21/06/2010 e no Convênio de Cooperação nº 01/2018, de 08/03/2018, pelo qual o Município de São Carlos delegou o exercício das competências municipais de regulação econômica e de fiscalização da qualidade da prestação dos serviços públicos de saneamento básico à Agência Reguladora PCJ (ARES-PCJ);

Que o disposto no art. 23 da Lei Federal nº 11.445, de 05/01/2007, define 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 o Regulamento de Prestação de Serviços visando a divulgação do padrão normativo aos usuários;

Que o SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos, responsável pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Município de São Carlos, em conformidade com a Resolução ARES-PCJ nº 50, e suas alterações, solicitou análise de seu Regulamento, que disciplina a forma de prestação dos serviços e atendimento;

Que a Agência Reguladora PCJ, através da Nota Técnica nº 02/2023, concluiu que o Regulamento submetido à análise pelo SAAE atende aos conteúdos mínimos estabelecidos pela Resolução ARES-PCJ nº 50 para a eficiente prestação dos serviços, cumprindo todas as ressalvas;

Que, em face do cumprimento de todas as diretrizes, a Diretoria Executiva da ARES-PCJ, reunida em 15 de fevereiro de 2023;

RESOLVE:

Art. 1º - Ratificar o teor da Nota Técnica nº 02/2023, com a consequente homologação do Regulamento de prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e atendimento aos usuários do Município de São Carlos, cujo conteúdo em sua íntegra está inserido no Anexo A da presente Resolução.

Art. 2º - Para conhecimento ou consulta pelos usuários, o SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos deverá disponibilizar nos locais de atendimento e em locais de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico ou em outros meios de comunicações, o Regulamento ora homologado, conforme preconiza o art. 46 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, para imediata aplicação.

Art. 3º - Esta Resolução entrará em vigor em 30 (trinta) dias após a data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

DALTO FAVERO BROCHI
Diretor Geral

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 482, 15 DE FEVEREIRO DE 2023

ANEXO A

**REGULAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E
ESGOTAMENTO SANITÁRIO**



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SÃO CARLOS – SAAE

REGULAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO SAAE – SÃO CARLOS

CAPÍTULO I DO OBJETO E DAS DEFINIÇÕES

Art. 1º. Este Regulamento estabelece disposições gerais relativas aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito do Município de São Carlos – SP, abrangendo dimensões técnicas, econômicas e sociais de sua prestação.

Parágrafo único. Os termos deste Regulamento se aplicam ao SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE SÃO CARLOS, a terceiros interessados e aos usuários cujos contratos se encontrem em vigor e que venham a ser celebrados.

Art. 2º. Compete à ARES-PCJ fiscalizar o cumprimento deste Regulamento e editar normas tarifárias, sem prejuízo de outras atribuições estabelecidas.

Art. 3º. Adotam-se as condições gerais e definições constantes da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, as consagradas nas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, e aquelas estabelecidas em Resoluções do SAAE SÃO CARLOS e neste Regulamento.

CAPÍTULO II DO SAAE SÃO CARLOS

Art. 4º. O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO - SAAE SÃO CARLOS é Autarquia Municipal, criada pela Lei nº 6.199, de 26 de junho de 1969, com autonomia econômica e administrativa, responsável, com exclusividade, pelos sistemas públicos de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário no âmbito do Município de São Carlos – SP.

Seção I Dos Fundamentos

Art. 5º. Constituem objetivos fundamentais do SAAE SÃO CARLOS:

- I – Universalização dos sistemas públicos de abastecimento água e esgotamento sanitário;
- II – Segurança, qualidade, regularidade, continuidade e evolução dos serviços prestados;
- III – Eficiência e sustentabilidade econômica;
- IV – Modicidade tarifária;
- V – Desenvolvimento ambiental, social e da saúde pública.

Seção II Da Competência

Art. 6º. Competem ao SAAE SÃO CARLOS as atividades relacionadas ao abastecimento de água potável e ao esgotamento sanitário, tais como:

- I – Estudar, projetar e executar obras relativas à construção, ampliação e remodelação dos sistemas públicos, direta ou indiretamente;
- II – Operar, manter, conservar e explorar os serviços de modo adequado;
- III – Regulamentar e fiscalizar o uso dos sistemas públicos disponibilizados à população;
- IV – Expedir orientações, fixar diretrizes técnicas e estabelecer contrapartidas necessárias à implantação de empreendimentos;
- V – Promover desapropriações, instituir servidões, entre outros, quando do reconhecimento pelo Município de que a área se destina à utilidade pública;
- VI – Apurar, cobrar e arrecadar as taxas, tarifas, contrapartidas, multas e demais créditos estabelecidos em razão de sua atuação.

Seção III **Das Obras e dos Serviços**

Art.7º. Obras e serviços de competência do SAAE SÃO CARLOS serão executados de forma direta ou indireta, observado o regramento licitatório no que couber.

§ 1º As intervenções deverão contar com a devida sinalização na via pública, mantida até o encerramento dos serviços, preferencialmente com registro fotográfico.

§ 2º Quando imprescindível à execução dos trabalhos, o SAAE SÃO CARLOS poderá ingressar e intervir em áreas públicas e privadas, sem prejuízo de reparar danos que venha a dar causa e recompor o local.

Art. 8º. Intervenções executadas por terceiros contratados, provenientes de diretrizes ou como contrapartida de empreendimento, são de exclusiva responsabilidade do interessado executor, o qual deve diligenciar pelas autorizações pertinentes.

Parágrafo único. Danos ou prejuízos causados deverão ser prontamente reparados pelo interessado, sem prejuízo de sanções administrativas cabíveis.

Seção IV **Dos Sistemas Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário**

Art. 9º. Compõem os sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário as redes e ramais de tubulação, hidrômetros, poços, reservatórios, pontos de captação, estações de tratamento, estações elevatórias, entre outros equipamentos de titularidade ou posse do SAAE SÃO CARLOS.

Art. 10. Ao SAAE SÃO CARLOS compete zelar pela regularidade, manutenção, ampliação e evolução dos sistemas públicos, com o dever de comunicar situações que possam afetar o abastecimento ou a coleta e reparar danos que venha a dar causa.

Art. 11. É vedada a intervenção na tubulação, no hidrômetro e demais equipamentos dos sistemas públicos, salvo mediante expressa autorização do SAAE SÃO CARLOS.

Art. 12. Os sistemas públicos observarão os padrões técnicos vigentes de potabilidade de água, pressão de rede e tratamento de esgoto, emitidos informativos públicos regulares e esclarecimentos.

Seção V

Da Regulamentação e da Fiscalização

Art. 13. O SAAE SÃO CARLOS poderá editar normas materiais, procedimentais, complementares ou subsidiárias relacionadas ao presente Regulamento, sem prejuízo da competência normativa e fiscalizatória da ARES-PCJ.

Parágrafo único. Toda edição normativa constará no sítio eletrônico institucional do SAAE SÃO CARLOS.

Art. 14. Dúvidas, sugestões, denúncias e demais questões institucionais poderão ser formalizadas em canal próprio disponibilizado pelo SAAE SÃO CARLOS, sem prejuízo das competências da ARES-PCJ.

Art. 15. É facultado ao SAAE SÃO CARLOS instituir rol de condutas de abastecimento de água tratada compatível com momentos de estiagem ou risco de desabastecimento municipal, puníveis por advertência ou multa, mediante prévia aprovação da ARES-PCJ e divulgação à população de seu período de vigência.

Art. 16. No exercício de suas competências, poderá o SAAE SÃO CARLOS ingressar na unidade usuária visando realizar aferições, coletar amostras, vistoriar instalações internas e o conteúdo de despejo, executar supressões e manutenções, substituir hidrômetros, dentre outras medidas pertinentes à sua atividade.

§ 1º Fica assegurado o acesso a condomínios, servidões, canteiros de obras, locais de passagem ou de interesse para o saneamento municipal.

§ 2º Servidores e prepostos deverão estar devidamente credenciados no exercício de suas atividades, com identificação de fácil visualização, o que não obsta a apresentação de documento funcional quando solicitado.

Seção VI

Da Diretriz de Viabilidade Técnica

Art. 17. A Diretriz de Viabilidade Técnica é documento obrigatório, emitido pelo SAAE SÃO CARLOS, no qual se indicam condições técnicas e econômicas para ampliação e utilização dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em empreendimentos residenciais, comerciais, públicos, industriais e mistos.

Parágrafo único. Excluem-se desta obrigatoriedade os empreendimentos residenciais unifamiliares e comerciais até dois pavimentos e até quatro unidades usuárias.

Art. 18. O prazo de validade da Diretriz emitida é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado mediante requerimento e recolhimento da respectiva cobrança constante de resolução tarifária.

Subseção I **Dos Loteamentos, Condomínios e Outros Empreendimentos**

Art. 19. É obrigatória a instalação de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em novos loteamentos, condomínios e outros empreendimentos devidamente aprovados no município.

Parágrafo único. O SAAE SÃO CARLOS fornecerá informações solicitadas acerca das redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que sejam relevantes ao interessado.

Art. 20. Todo empreendimento deve seguir os termos da Diretriz de Viabilidade Técnica, cabendo ao interessado os custos e a execução de projetos, obras e serviços necessários, desde a implementação até a incorporação aos sistemas públicos.

Parágrafo único. É passível de implantação, apenas na zona rural do Município de São Carlos não servida por redes públicas de coleta e afastamento de esgotos, um sistema completo de esgotamento sanitário, que contemple fossa séptica, filtro e sumidouro, conforme estabelecido nas normas técnicas vigentes, desde que previsto em documento emitido pelo SAAE SÃO CARLOS.

Art. 21. O requerimento para emissão da Diretriz de Viabilidade Técnica deverá ser acompanhado de:

- I – Comprovante de pagamento de tarifa pertinente;
- II – Matrícula imobiliária da área e croqui de localização do imóvel;
- III – Planta urbanística do empreendimento e planta planialtimétrica da área;
- IV – Indicação de adensamento e ocupação estimada;
- V – Prazo estimativo de entrega do empreendimento.

Art. 22. Na Diretriz, além de imposições técnicas quanto aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, serão exigidas a execução de obras, serviços e contrapartidas financeiras pertinentes ao empreendimento e para a manutenção dos sistemas públicos, em patamar proporcional à demanda gerada.

Parágrafo único. Poderá ser imposta ao interessado a realização de obras ou investimentos nos sistemas públicos além daqueles exclusivos ao seu interesse ou demanda gerada, situação na qual fará jus a ressarcimento futuro ou compensação.

Art. 23. Os projetos e a execução dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento

sanitário propostos pelo interessado com base na Diretriz serão, motivadamente, rejeitados ou aprovados.

§ 1º Sob pena de reiniciar o processo de diretriz de empreendimento, cumulativamente, o interessado:

I – Deverá apresentar para aprovação os respectivos projetos dentro do prazo de validade da diretriz emitida;

II – Aprovados os projetos pelo SAAE SÃO CARLOS, deverá concluir a execução das obras, serviços e investimentos nos sistemas públicos no prazo de até 03 (três) anos.

§ 2º A execução das obras deverá observar integralmente os projetos aprovados, salvo mediante prévia e relevante justificativa técnica reconhecida e aceita pelo SAAE SÃO CARLOS.

Art. 24. Projetos, obras e serviços que possam atender múltiplos empreendimentos poderão ter custos de implantação rateados entre os interessados, condicionada à aprovação final, e o recebimento à sua completa execução.

Art. 25. O SAAE SÃO CARLOS poderá elaborar projetos e executar obras e serviços necessários aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, sempre no interesse público e mediante a devida contraprestação do empreendimento beneficiado.

Subseção II

Do Recebimento dos Equipamentos, Redes e Demais Instalações Sanitárias

Art. 26. Os equipamentos, redes e demais instalações sanitárias somente serão aceitos se instalados em áreas públicas ou em faixa de servidão devidamente regularizada pelo interessado junto ao registro imobiliário.

Art. 27. Mediante requerimento e declaração de que todas as obrigações fixadas em Diretriz de Viabilidade Técnica foram atendidas, o SAAE SÃO CARLOS vistoriará os equipamentos, redes e demais instalações do empreendimento, rejeitando-os caso constatada incompatibilidade com as normas técnicas, termos da Diretriz e projetos aprovados.

Parágrafo único. O requerimento será acompanhado de:

I – Arquivos eletrônicos dos respectivos cadastros técnicos *as built* das redes executadas, com amarrações, profundidades, distâncias entre alinhamento predial, alinhamento de guia e demais características pertinentes;

II – Arquivos eletrônicos com indicação da extensão, diâmetro, material utilizado, quantidade de ligações, vazão de bombeamento no caso de poços e estações elevatórias, capacidade de armazenagem no caso de reservatórios, e demais informações pertinentes;

III – Certificados de garantia de equipamentos, laudos e ART - Anotação de Responsabilidade Técnica de execução das obras e serviços de engenharia;

IV – Demais informações e documentos pertinentes ou solicitados pelo SAAE SÃO CARLOS.

Art. 28. Realizados os testes de regularidade, carga e estanqueidade das redes e equipamentos, avaliação dos sistemas em funcionamento e verificação do cadastro técnico fornecido pelo interessado, o empreendimento será aprovado se constatado integral atendimento às normas técnicas, termos da Diretriz e projetos, certificando-se a aprovação.

Parágrafo único. Os custos dos testes, laudos e vistorias correrão às expensas do interessado, inclusive com o fornecimento de água para sua realização.

Art. 29. Expedido o certificado de aprovação e cumpridas todas as demais obrigações fixadas na Diretriz, os equipamentos, redes e demais instalações sanitárias do empreendimento serão recebidos pelo SAAE SÃO CARLOS, sem ônus, visando a incorporação aos sistemas públicos existentes, mediante Termo de Recebimento Definitivo e Doação.

Parágrafo único. É vedada a interligação definitiva das redes e de outros equipamentos aos sistemas públicos, bem como o recebimento definitivo pelo SAAE SÃO CARLOS, enquanto pendentes obrigações fixadas na Diretriz de Viabilidade Técnica.

Art. 30. As novas tubulações e equipamentos serão incorporados aos sistemas públicos existentes, ficando o doador integralmente responsável por sua regularidade e das obras civis do empreendimento durante o prazo de 05 (cinco) anos, a contar do recebimento definitivo pelo SAAE SÃO CARLOS.

Parágrafo único. Quando a irregularidade, por sua natureza, só puder ser conhecida mais tarde, estende-se a responsabilidade pelo prazo de 01 (um) ano do momento em que dela se tiver ciência.

Seção VII Dos Créditos Públicos

Art. 31. O SAAE SÃO CARLOS deverá zelar pelo recebimento de todos os créditos públicos decorrentes de sua atuação ou a si atribuídos.

Parágrafo único. As receitas serão provenientes de remuneração por serviços prestados, compensações financeiras, exercício de poder, encargos de mora e demais situações previstas neste Regulamento, em lei ou contrato.

Art. 32. As revisões de faturamento ou créditos públicos poderão ocorrer de ofício ou mediante requerimento de interessado.

Art. 33. Consolidado administrativamente o crédito público, o não pagamento ensejará, além da inscrição em dívida ativa, a adoção de medidas de cobrança.

CAPÍTULO III DA UNIDADE USUÁRIA

Art. 34. Cada unidade usuária corresponde a lote, edificação ou economia possível de identificação individualizada, dotada de instalação hidráulica interna e medição própria.

§ 1º É vedado às edificações destinadas a atividades de hotelaria e hospedagem o cadastramento de cada habitação como economia individual, considerado o conjunto como única unidade usuária.

§ 2º Poderá o SAAE SÃO CARLOS cadastrar mais de uma unidade usuária por matrícula imobiliária ou uma única unidade usuária que abranja uma ou mais matrículas imobiliárias, de acordo com o uso, destinação e condições verificadas no local da ligação.

§ 3º Nos empreendimentos residenciais, comerciais, públicos, industriais e mistos em que existam área comum cujas ligações sejam aferidas por vários hidrômetros, será emitida uma única fatura a partir da soma dos volumes medidos.

Art. 35. Todo cadastro de unidade usuária deve conter informações precisas do local das ligações às redes públicas e registrar:

- I – Código de cadastro (CDC);
- II – Usuário responsável;
- III – Endereço completo, considerando o logradouro, número do imóvel, complemento, bairro, CEP, número do lote e quadra;
- IV – Atividade desenvolvida e categoria aplicável;
- V – Número de economias, em caso de condomínio;
- VI – Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, quando disponível;
- VII – Histórico de leituras e de faturamento de, no mínimo, 120 (cento e vinte) ciclos consecutivos e completos;
- VIII – Número ou identificação do medidor e sua data de instalação;
- IX – Número da inscrição municipal (IPTU);
- X – Histórico de usuários e período de responsabilidade.

Parágrafo único. Outras informações poderão ser solicitadas, armazenadas ou alteradas de ofício, a critério do SAAE SÃO CARLOS e mediante notificação ao usuário.

Art. 36. A autorização para demolição da unidade usuária deve ser previamente comunicada ao SAAE SÃO CARLOS pelo interessado, vedada a intervenção nos sistemas públicos sem anuência.

Parágrafo único. Sem prejuízo de eventuais punições, será necessária a execução de nova ligação em caso de demolição e intervenção nos sistemas públicos não comunicada ao SAAE SÃO CARLOS.

Seção I Das Categorias

Art. 37. A unidade usuária será tarifada em categoria compatível com a atividade declarada pelo

usuário ou por aquela efetivamente constatada no local.

§ 1º A categoria poderá sofrer alteração por requerimento ou de ofício, nesta hipótese, precedida de comunicação.

§ 2º As incorreções na classificação da categoria da unidade usuária ou número de economias decorrentes de omissões ou erros nas informações fornecidas pelo usuário serão de sua exclusiva responsabilidade, sem prejuízo de punição e apuração de valores devidos caso auferida vantagem indevida.

§ 3º Apurado pagamento a maior do que o devido em decorrência de classificação de categoria por erro do SAAE SÃO CARLOS, o usuário será integralmente ressarcido.

Art. 38. As categorias de unidade usuária terão suas tarifas estabelecidas em norma específica da ARES-PCJ.

Art. 39. Em função das atividades desenvolvidas na unidade usuária ou da condição do usuário, são categorias, dentre outras, as seguintes:

I – Categoria Residencial: exclusivamente com finalidade residencial;

II – Categoria Residencial Social: exclusivamente com finalidade residencial, sob responsabilidade de usuário em situação de vulnerabilidade social, devidamente comprovada, beneficiada por tarifa social;

III – Categoria Assistencial: hospitais e serviços públicos de saúde, entidades e associações filantrópicas de caráter assistencial ou educacional cuja atuação se destine predominantemente à parcela da população em situação de vulnerabilidade social ou de saúde, sem qualquer finalidade lucrativa;

IV – Categoria Comercial: existência habitual de prestação de serviços, atividade comercial, bancária, profissional, hoteleira, recreativa, cultural, sindical, partidária, pública, educacional, representativa, religiosa, contemplativa, associativa, de forma exclusiva ou não, bem como nas situações que não se enquadrem nas demais categorias;

V – Categoria Industrial: existência habitual de atividade industrial ou de produção de bens, insumos ou situações associadas a produção, de forma exclusiva ou não;

VI – Categoria Público Municipal: pessoas jurídicas de direito público do âmbito do Município de São Carlos – SP.

Parágrafo único. Na possibilidade de classificação em duas ou mais categorias, será adotada a de maior valor tarifário.

Seção II **Das Instalações Internas**

Art. 40. A regularidade das instalações internas da unidade usuária é de exclusiva responsabilidade do usuário, observadas as normas técnicas pertinentes e os seguintes itens de segurança e conveniência, obrigatórios às novas ligações:

- I – Padrão para ligação de esgoto;
- II – Padrão para ligação de água;
- III – Reservatório de água potável com capacidade mínima dimensionada e adequada;
- IV – Caixa de gordura;
- V – Válvula de retenção de esgoto.

Art. 41. Até o ponto indicado para instalação dos padrões de ligação de água e esgoto, a tubulação e os equipamentos constituem parte das instalações internas da unidade usuária, inclusive quanto a sistema elevatório de esgoto, servidões e passagens de redes por imóveis vizinhos, dentre outras situações alheias aos sistemas públicos.

Parágrafo único. A adequação e o alcance das instalações internas ao ponto de coleta indicado pelo SAAE SÃO CARLOS competem ao usuário ou interessado, responsável por obter autorizações, executar eventuais obras, instituir servidões privadas, implantar sistema elevatório próprio e o que mais se fizer necessário à conexão aos sistemas públicos.

Art. 42. As instalações internas deverão observar o sistema separador absoluto, vedado o lançamento de águas pluviais ao sistema de coleta de esgoto ou o inverso.

Art. 43. Deverá o interessado implantar e manter sistema de pré-tratamento de efluentes quando a atividade desenvolvida na unidade usuária gerar resíduos poluidores fora dos padrões técnicos estabelecidos em norma.

§ 1º Caberá ao interessado projetar e licenciar sistema de pré-tratamento junto às autoridades ambientais e ao SAAE SÃO CARLOS, além de incorporá-lo às instalações internas da unidade usuária.

§ 2º Poderá ser exigida a instalação de gradeamento, caixas de areia, separadores de óleo entre outros itens de segurança ou conveniência do sistema público de esgoto.

Art. 44. Ao usuário compete a adequação técnica, a manutenção, a operação e a segurança das instalações internas da unidade usuária, responsável por danos ou prejuízos decorrentes de defeitos ou má utilização, ainda que o SAAE SÃO CARLOS tenha procedido vistoria.

Art. 45. Todos os pedidos de ligação e de expedição de habite-se ensejarão a realização de vistoria das instalações internas, sem prejuízo de fiscalizações de rotina.

Art. 46. Na unidade usuária em que a prestação dos serviços de água e esgoto preceda ao presente Regulamento, o SAAE SÃO CARLOS poderá efetuar adequações aos padrões vigentes, a serem custeadas pelo usuário quando praticada irregularidade ou intervenção indevida nos sistemas públicos.

CAPÍTULO IV DO USUÁRIO

Art. 47. O usuário é responsável pela unidade usuária e pelas obrigações decorrentes dos serviços prestados junto ao SAAE SÃO CARLOS, independentemente de sua relação jurídica com o imóvel.

Parágrafo único. Toda unidade usuária contará com usuário(s) identificado(s), sob pena de ruptura do contrato de fornecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 48. O cadastro conterá as seguintes informações relativas ao usuário:

- I – Nome completo ou razão social;
- II – Documento de identificação;
- III – Número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF;
- IV – Telefone fixo, celular e endereço eletrônico (e-mail);
- V – Endereço completo, considerando o logradouro, número do imóvel, complemento, bairro, município e CEP;
- VI – Relação de unidades usuárias vinculadas.

Parágrafo único. Outras informações poderão ser solicitadas e armazenadas, a critério do SAAE SÃO CARLOS.

Art. 49. Compete ao usuário manter atualizadas suas informações cadastrais junto ao SAAE SÃO CARLOS, especialmente quanto ao período de responsabilidade por unidade usuária, suportando imputações e débitos existentes até a data de requerimento para sua exclusão ou atualização.

Art. 50. É vedado ao SAAE SÃO CARLOS o compartilhamento de informações cadastrais de seus usuários fora do banco de dados do Município de São Carlos - SP, salvo mediante ordem judicial.

Seção I **Do Atendimento ao Usuário**

Art. 51. O usuário contará com local adequado para atendimento presencial e plataforma remota disponibilizados pelo SAAE SÃO CARLOS, respeitadas as preferências legais, com registro ou protocolo de todas as ocorrências.

§ 1º O atendimento terá por prioridade a utilização de plataforma virtual ou ferramentas para atendimento remoto.

§ 2º Alguns serviços poderão ficar condicionados exclusivamente ao atendimento presencial em razão de limitações técnicas ou legais.

Art. 52. O SAAE SÃO CARLOS disponibilizará sistema para atendimento telefônico gratuito aos usuários, com funcionamento ininterrupto.

Art. 53. Para solicitações, o usuário deve estar devidamente identificado ao atendente ou em plataforma remota.

Parágrafo único. A cada início de atendimento, compete ao atendente verificar e atualizar as informações do usuário, sob pena do não conhecimento de suas solicitações.

Art. 54. O atendimento ao usuário do SAAE SÃO CARLOS se destina a:

- I – Recepcionar e promover pedidos de ligações às redes públicas, mudança ou cancelamento de ligação e substituição de usuário, com a abertura de ordens de serviços pertinentes;
- II – Auxiliar, orientar, esclarecer ou registrar informações, reclamações ou dúvidas em relação aos serviços prestados;
- III – Recepcionar, mediante registro ou protocolo, documentos e requerimentos, com pronta resposta ou solução administrativa à demanda quando possível;
- IV – Emitir certidões pleiteadas, com base em informações constantes em registros ou sistema informatizado;
- V – Viabilizar pagamentos e recebimentos;
- VI – Celebrar acordo para pagamento de débitos;
- VII – Acionar o usuário para situações de seu interesse, especialmente em resposta a solicitações realizadas;
- VIII – Atualizar cadastro de unidade usuária e de usuário;
- IX – Apurar solicitações diversas, com a promoção das medidas cabíveis para o pleno atendimento ao usuário ou interessado.

Parágrafo único. Quando não for possível a imediata resolução da questão trazida pelo usuário, a resposta administrativa será comunicada no prazo de 10 (dez) dias úteis.

Art. 55. Demais solicitações e providências de competência do SAAE SÃO CARLOS serão atendidas de acordo com os prazos estabelecidos pela ARES-PCJ.

Subseção I **Do Atendimento Social ao Usuário**

Art. 56. Ao usuário, grupo de usuários ou região em que constatada situação de vulnerabilidade social com desdobramentos relacionados ao abastecimento de água e esgotamento sanitário, poderão ser adotadas medidas de atendimento social especializado, campanhas de conscientização ou outras providências pertinentes.

Art. 57. À unidade usuária enquadrada na categoria residencial social será aplicado o benefício da tarifa social, com redução dos preços unitários, conforme estabelecido em norma tarifária própria.

Art. 58. O cadastramento à categoria residencial social fica condicionado ao requerimento do usuário e o atendimento de pelo menos um dos seguintes requisitos:

- I – Renda mensal *per capita* de até meio salário-mínimo vigente, com inscrição familiar atualizada no CadÚnico do Governo Federal ou em Programa Social mantido ou subvencionado pela União, Estado ou Município;
- II – Ser portador de deficiência física ou mental, ou residir com pessoa portadora, e ter renda

mensal *per capita* de até 01 (um) salário-mínimo vigente;

III – Ser aposentado ou pensionista com renda mensal familiar de até 01 (um) salário-mínimo vigente.

§ 1º Preenchidos os requisitos, o benefício da tarifa social será implantado em até 30 (trinta) dias da solicitação.

§ 2º O prazo de vigência será de 12 (doze) meses, podendo ser renovado mediante prévio requerimento do usuário, nos termos deste artigo.

§ 3º O cadastramento e/ou recadastramento da Unidade Usuária na categoria residencial social poderá ser feito automaticamente pelo SAAE SÃO CARLOS com base em informações fornecidas pelo órgão de assistência social do município.

Art. 59. Não preenchidos os requisitos previstos no artigo 58, o cadastramento em categoria residencial social poderá ser excepcionalmente realizado mediante parecer socioeconômico favorável, pelo prazo de até 06 (seis) meses, renovável mediante prévio requerimento e mantidas as condições que ensejaram a concessão do benefício, quando constatada situação de vulnerabilidade do usuário e sua família, tais como:

I – Ausência de renda familiar, comprovada a participação em programa de trabalho municipal (Casa do Trabalhador ou análoga);

II – Doença grave ou incapacitante, com necessidade de tratamento intensivo, continuado ou oneroso;

III – Situações de vulnerabilidade familiar que tornem impossível ou excessivamente oneroso pagamento da tarifa regular pelos serviços prestados.

Parágrafo único. A inclusão, rejeição ou exclusão à categoria residencial social nas hipóteses previstas neste artigo seguirá o teor do parecer socioeconômico emitido pelo SAAE SÃO CARLOS, sem prejuízo de revisão por superior hierárquico mediante requerimento ou de ofício.

Art. 60. O usuário que deixar de reunir as condições para concessão da tarifa social deverá comunicar o fato imediatamente ao SAAE SÃO CARLOS, sob pena de incorrer em situação de irregularidade.

Art. 61. O cadastramento em categoria residencial social será cancelado de ofício caso constatada quaisquer das irregularidades relacionadas, cometidas na unidade usuária beneficiada:

I – Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;

II – Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass);

III – Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

IV – Ligação clandestina de água e esgoto;

V – Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;

VI – Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;

- VII – Interligação de instalações prediais de água entre imóveis distintos com ou sem débito;
- VIII – Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
- IX – Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar.

Parágrafo único. Cessado o benefício da tarifa social por constatação de irregularidade, eventuais diferenças tarifárias serão devidas pelo usuário.

Art. 62. É vedada a concessão de tarifa social, pelo prazo de 06 (seis) meses, a usuários que tiveram o benefício cessado pela comprovada prática de alguma das irregularidades descritas no artigo anterior na unidade usuária sob sua responsabilidade.

Subseção II Das Entidades e Órgãos Assistenciais

Art. 63. À unidade usuária enquadrada na categoria assistencial será aplicado o benefício da tarifa assistencial, com redução dos preços unitários, conforme estabelecido em norma tarifária própria.

Art. 64. O cadastramento à categoria assistencial fica condicionado ao requerimento do usuário em que comprove o atendimento das condições para enquadramento à categoria, condicionado a:

- I – Parecer social favorável;
- II – Situação de adimplência com o SAAE SÃO CARLOS.

Parágrafo único. A inclusão, rejeição ou exclusão à categoria assistencial seguirá o teor do parecer social emitido pelo SAAE SÃO CARLOS, sem prejuízo de revisão por superior hierárquico mediante requerimento ou de ofício.

Art. 65. Observados todos os requisitos, o benefício da tarifa assistencial será implantado em até 30 (trinta) dias, com vigência de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser renovado mediante prévio requerimento do usuário, nos termos deste artigo.

Art. 66. O usuário deverá comunicar ao SAAE SÃO CARLOS alterações das condições de enquadramento ou o encerramento de suas atividades.

Art. 67. Cessado o benefício da tarifa assistencial por constatação de alguma das irregularidades relacionadas no artigo 61, eventuais diferenças tarifárias apuradas serão devidas pelo usuário.

Parágrafo único. É vedada a concessão de tarifa assistencial, pelo prazo de 06 (seis) meses, a usuários que tiveram o benefício cessado por incidência em irregularidade.

Seção II Da Alteração de Usuário

Art. 68. O usuário responsável pela unidade usuária será substituído mediante requerimento do

interessado à condição de novo usuário.

§ 1º Completado o ciclo de leitura mensal ou apresentada a leitura do dia, o usuário substituído terá encerrada a sua relação contratual com o SAAE SÃO CARLOS, exceto quanto às obrigações constituídas e pendentes.

§ 2º A alteração e inclusão do usuário substituto fica condicionada à regularização de seus débitos junto ao SAAE SÃO CARLOS, vedado condicionar a alteração para o novo usuário à quitação de débitos do substituído.

Art. 69. O SAAE SÃO CARLOS poderá promover alterações de ofício, mediante comunicação ao interessado.

Art. 70. A alteração de usuário inicia uma nova relação contratual entre as partes, regida integralmente pelas disposições deste Regulamento.

CAPÍTULO V

DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 71. O início da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário fica condicionado a requerimento de usuário devidamente qualificado ou, excepcionalmente, de forma compulsória.

Art. 72. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários e às normas em vigor.

Seção I

Do Contrato de Adesão

Art. 73. Os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão regidos por contrato de adesão, contendo as principais definições, condições, direitos e deveres das partes, sem prejuízo do quanto previsto neste Regulamento e fixado na legislação correlata.

§ 1º O prestador de serviços encaminhará ao usuário cópia do contrato de adesão até a data da apresentação da primeira fatura, salvo se dispensado pelo usuário, sem prejuízo da disponibilização eletrônica e em local de atendimento.

§ 2º Cada tipo de serviço ficará restrito ao uso para o qual se contratou, não podendo ser utilizado para outros fins ou modificado o seu alcance.

§ 3º O contrato vigorará por prazo indeterminado.

Art. 74. Os termos do contrato em vigor são de observância obrigatória às partes, incluídas as

ligações anteriores em que haja irregularidade.

Parágrafo único. Por ocasião da entrada em vigor do presente Regulamento, as unidades usuárias cadastradas deverão observar as disposições aqui consignadas, no que couber, respeitados os direitos e obrigações já consolidados.

Seção II Dos Contratos Especiais

Art. 75. O contrato especial é o instrumento pelo qual o SAAE SÃO CARLOS, a seu critério, ajusta com o usuário características técnicas ou condições comerciais diversas dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário:

I – Para atendimento de grande usuário;

II – Quando, para o abastecimento de água ou esgotamento sanitário, o SAAE SÃO CARLOS tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação aos sistemas públicos em operação ou do plano de saneamento básico.

§ 1º O contrato especial de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, além de prever as condições especiais ao contrato de adesão, terá seu prazo de vigência renovado automaticamente, sem prejuízo da rescisão antecipada e ressarcimento na hipótese do inciso III.

§ 2º Os contratos especiais serão levados à homologação pela ARES-PCJ sempre que divergirem da norma tarifária vigente.

§ 3º Poderá ser firmado contrato especial para obras, programas sociais de habitação ou empreendimentos imobiliários, em que as unidades usuárias sejam comercializadas ou cedidas para uso de terceiros, desde que o responsável pela obra seja enquadrado na hipótese descrita no inciso I do artigo.

Art. 76. Os termos e condições previstos em contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário prevalecerão no que divergirem do contrato de adesão, mantidas as demais condições.

Art. 77. A celebração de contrato especial não afasta as competências e fiscalização das instalações internas pelo SAAE SÃO CARLOS.

Parágrafo único. Na hipótese de irregularidade, fica o usuário responsável pelo pagamento de eventuais serviços prestados e não faturados, sem prejuízo das penalidades cabíveis, conforme Capítulo IX deste Regulamento.

Seção III Do Encerramento da Relação Contratual

Art. 78. O encerramento da relação contratual entre o SAAE SÃO CARLOS e o usuário ocorre:

- I – Por ação do usuário, mediante interrupção da ligação a pedido;
- II – Por ação do SAAE SÃO CARLOS, quando outrem assumir a condição de usuário da respectiva unidade usuária, desde que o imóvel esteja adimplente e que seja comprovada a transferência de titularidade do imóvel em questão;
- III – Pelo falecimento ou extinção da personalidade jurídica do usuário.

Parágrafo único. Nas hipóteses de encerramento da relação contratual, o usuário ou seu sucessor legal permanece responsável por todas as obrigações oriundas do período em que o contrato esteve em vigor.

Art. 79. A interrupção da ligação a pedido será efetivada em até 10 (dez) dias, após o que nenhuma nova obrigação será imputada ao usuário solicitante.

Parágrafo único. Quando do pedido de interrupção, poderá o SAAE SÃO CARLOS emitir notificação ao endereço da unidade usuária, para que interessado assuma a condição de usuário.

Art. 80. Constatada ligação em unidade usuária sem que haja usuário responsável junto ao cadastro do SAAE SÃO CARLOS, após prévia notificação ao endereço, com prazo mínimo de 10 (dez) dias para regularização, promover-se-á o encerramento da relação entre as partes e a interrupção dos serviços.

CAPÍTULO VI

DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 81. Toda edificação permanente urbana será conectada aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeita ao pagamento de taxas, tarifas e outros preços públicos decorrentes de disponibilização, conexão e uso desses serviços.

Art. 82. O abastecimento de água potável se destina, prioritariamente, para consumo humano e dessedentação de animais, devendo o usuário prezar pelo manuseio racional e restritivo.

Art. 83. O SAAE SÃO CARLOS deve zelar pela continuidade, qualidade e universalização dos serviços de fornecimento de água e esgotamento sanitário, os quais poderão sofrer variações, restrições ou interrupções em situações específicas previstas neste Regulamento.

Art. 84. A execução de novas ligações por solicitação do usuário fica condicionada à inexistência de débitos em situação de inadimplência.

Seção I

Dos Padrões de Ligação de Água e Esgoto

Art. 85. Os padrões de ligação SAAE SÃO CARLOS de água e esgoto são de observância obrigatória, instalados pelo interessado em ponto de fácil acesso pelo lado externo da unidade usuária, consoante disposto no ANEXOS I E II deste Regulamento, sendo responsabilidade do usuário zelar por sua conservação.

Parágrafo único. O interessado poderá solicitar que lhe sejam indicadas as opções de locais para instalação dos padrões de ligação quando as características próprias de relevo ou construtivas da edificação impuserem dificuldades técnicas.

Art. 86. A migração de ligações antigas aos padrões atuais será exigida quando constatada irregularidade ou infração associada à unidade usuária, salvo quando sua instalação for impossível ou excessivamente onerosa.

Art. 87. Fica vedada a interligação às redes públicas de água e esgoto enquanto pendente a implantação dos padrões de ligação vigentes, salvo quando sua instalação for impossível ou excessivamente onerosa.

Art. 88. Os padrões de ligação conterão os pontos de entrega de água e o ponto de coleta de esgoto, os quais representam os limites entre os sistemas públicos e as instalações internas.

§ 1º O ponto de entrega de água e o ponto de coleta de esgoto correspondem:

- I – À conexão entre as instalações internas de água e o hidrômetro;
- II – À conexão entre o tubo de saída da caixa padrão para coleta e a rede pública de esgotamento.

§ 2º A partir dos pontos de entrega e coleta para o interior das instalações internas, quaisquer intercorrências são de exclusiva responsabilidade do usuário, respeitadas as normas técnicas vigentes.

§ 3º A adequação e alcance a partir dos pontos de entrega e coleta são de responsabilidade do interessado, respeitadas as normas técnicas vigentes.

Art. 89. Nos condomínios edifícios, soluções além dos padrões de ligação poderão ser aceitas, observadas as normas técnicas e a instalação dos pontos de entrega e coleta comuns em local de fácil acesso, externo às unidades usuárias, preferencialmente em piso térreo, desde que previamente autorizado pelo SAAE SÃO CARLOS.

§ 1º Para emissão de contas mensais individuais às unidades usuárias cujos hidrômetros não se encontrem no padrão de ligação, a leitura individual será fornecida ao SAAE SÃO CARLOS sob responsabilidade do condomínio edifício, mediante termo de compromisso celebrado junto ao representante legal do condomínio, sob pena do faturamento ser feito com base na leitura do macromedidor de entrada do empreendimento em fatura única.

§ 2º A manutenção das instalações internas, situadas a partir dos pontos de entrega e coleta são de responsabilidade do condomínio edifício.

Seção II

Do Pedido de Ligação às Redes Públicas

Art. 90. A ligação às redes públicas se dará a partir de requerimento do usuário, observadas:

- I – Informações e documentos relacionados ao cadastramento da unidade usuária e do usuário;
- II – Adequação das instalações internas aos termos deste Regulamento;
- III – Situação de adimplência do usuário;
- IV – Inexistência de impossibilidade legal ou técnica às ligações.

Art. 91. O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por ato em que interessado solicita os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário para unidade usuária, responsabilizando-se pelo pagamento das tarifas fixadas à ligação e pela condição de usuário.

Art. 92. Nos locais em que disponível rede de esgoto, os pedidos de ligação às redes incluirão os serviços de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. Edificações que contenham mais de uma unidade usuária poderão fazer uso de instalações internas de esgoto compartilhadas, observadas as normas técnicas e os padrões de ligação em vigor.

Art. 93. Na hipótese de empreendimentos imobiliários em que as unidades usuárias sejam compromissadas a terceiros, as ligações individuais serão interrompidas quando da vistoria e lacração pelo SAAE SÃO CARLOS se o empreendedor não instruir o requerimento com termo de responsabilidade de usuário devidamente preenchido e documento pessoal de cada interessado.

§ 1º A responsabilidade pelo consumo nas ligações ativas sem usuário cadastrado será do empreendedor solicitante da ligação inicial ou do condomínio instituído que assumir compromisso perante o SAAE SÃO CARLOS.

§ 2º A ativação das ligações individuais interrompidas se dará mediante requerimento do usuário, nos moldes do pedido de ligação definitiva.

§ 3º Será de responsabilidade do interessado fornecer as leituras dos hidrômetros do empreendimento quando tecnicamente não for viável a observância do padrão de ligação de água e assim previamente autorizado pelo SAAE SÃO CARLOS.

Art. 94. A ligação às redes públicas poderá ocorrer de ofício, excepcionalmente, como forma de mitigar situações lesivas ao meio ambiente, regularização de área social, dentre outras hipóteses análogas.

Art. 95. A ligação inicial às redes públicas será temporária ou definitiva.

Subseção I **Das Ligações Temporárias**

Art. 96. Constituem ligações temporárias de água e/ou esgoto aquelas que se destinam a atender feiras, circos, exposições, parques, entre outros eventos de caráter transitório.

Art. 97. O pedido ligação temporária deve ser instruído por:

- I – Qualificação do usuário responsável, com nº de CPF ou CNPJ;
- II – Declaração do prazo de vigência das ligações de água e/ou esgoto;
- III – Indicação da localização em que se pleiteia as ligações;
- IV – Indicação da quantidade de pessoas estimadas por dia de evento;
- V – Cópia de autorização ou pedido para realização do evento junto ao órgão competente;
- VI – Dados bancários para restituição de valores excedentes.

Art. 98. Para efetivação das ligações temporárias, o interessado deverá efetuar previamente o pagamento das tarifas em vigor de água e/ou esgoto, observada a progressividade tarifária e a categoria da unidade usuária, em valor correspondente à capacidade de público diário vezes os dias de duração do evento:

- I – De 01 a 100 pessoas: 05 m³/dia;
- II – De 101 a 500 pessoas: 10 m³/dia;
- III – De 501 a 1.000 pessoas: 15 m³/dia;
- IV – Acima de 1.000 pessoas: 25 m³/dia.

§ 1º Despesas com instalação, ligação, desligamento e retirada de padrões de ligação temporários correrão por conta do usuário, adiantadas quando do pedido de ligação.

§ 2º A restituição de valores excedentes não faturados será realizada em até 10 (dez) dias da retirada da ligação, na conta indicada para depósito.

§ 3º Eventuais saldos devedores serão quitados pelo usuário até a data da retirada da ligação.

Art. 99. Nas ligações temporárias, os padrões de ligação poderão ser flexibilizados mediante justificativa técnica do interessado de inviabilidade de implantação, instruída por planta ou croqui do evento.

Art. 100. A ligação temporária será executada em até 10 (dez) dias do pedido e efetivação do pagamento prévio estabelecido.

Art. 101. Alcançado o prazo de vigência declarado para o evento sem prévia prorrogação pelo interessado, será promovido o desligamento e a retirada da ligação.

§ 1º O prazo de vigência não será superior a 02 (dois) meses, admitida a prorrogação.

§ 2º No interesse na prorrogação, o usuário deverá solicitá-la com antecedência mínima de 03 (três) dias do término contratual.

Subseção II **Das Ligações Definitivas**

Art. 102. As ligações definitivas às redes públicas são regra às unidades usuárias de caráter permanente, dotadas de padrões de ligação e todos os itens de conveniência e segurança

obrigatórios.

Parágrafo único. Itens de conveniência e segurança obrigatórios poderão ser incorporados à unidade usuária conforme a evolução da construção, vedada a ocupação humana enquanto não instalados.

Art. 103. O pedido de ligação definitiva pelo interessado será instruído por cópia simples de:

- I – Documento de qualificação do usuário responsável, com nº de CPF ou CNPJ;
- II – Comprovação da legitimidade para representação, se representante ou procurador;
- III – Certidão de emplacamento ou carnê de IPTU que conste o número do imóvel e da inscrição municipal.

Parágrafo único. Documentos previstos poderão ser dispensados se existentes as informações no banco de dados ou outros adicionalmente solicitados, a critério do SAAE SÃO CARLOS, visando a perfeita identificação da unidade usuária e do usuário.

Art. 104. Comunicado pelo usuário a instalação dos padrões de ligação de água e esgoto, o SAAE SÃO CARLOS promoverá vistoria em até 03 (três) dias, sem o que não será autorizada a conexão aos sistemas públicos.

§ 1º Constatada a regularidade dos padrões de ligação e instalações internas existentes, o SAAE SÃO CARLOS promoverá, no prazo de até 10 (dez) dias da vistoria, as ligações aos sistemas públicos.

§ 2º Apurada em vistoria divergência aos padrões de ligação, indicadas as não conformidades, o interessado deverá solicitar nova vistoria quando da regularização, suportando eventuais custos previstos.

Art. 105. Quando, por questões técnicas ou arquitetônicas, for impossível ou excessivamente onerosa a instalação dos padrões de ligação, no pedido de ligação o interessado deve especificar a situação e solicitar orientações de como proceder para conexão aos sistemas públicos.

Art. 106. Solicitações para aumento de vazão, ligação adicional de esgoto, entre outros pedidos de conexão aos sistemas públicos observarão integralmente os termos deste Regulamento.

Seção III **Do Hidrômetro e Demais Equipamentos de Medição**

Art. 107. O hidrômetro é equipamento de instalação obrigatória a todas as unidades usuárias, responsável pelo registro do volume de água fornecido e que atenda à legislação metrológica vigente.

§ 1º Unidade usuária que faça uso de sistema de abastecimento próprio contará com hidrômetro para apuração do volume de água utilizado e destinado ao sistema público de esgotamento.

§ 2º É permitido ao interessado a instalação de equipamento individual de medição de lançamento de esgoto, mediante prévia aprovação do SAAE SÃO CARLOS.

Art. 108. Os hidrômetros serão obrigatoriamente lacrados, exclusivamente pelo SAAE SÃO CARLOS.

Art. 109. Ao SAAE SÃO CARLOS é autorizada a intervenção nos hidrômetros instalados, podendo, entre outras medidas, substituí-lo, vistoriá-lo ou removê-lo, mediante comunicação ao usuário.

Parágrafo único. Qualquer irregularidade ou anomalia observada junto ao hidrômetro deve ser imediatamente comunicada ao SAAE SÃO CARLOS.

Art. 110. Será promovida a leitura mensal do hidrômetro e demais equipamentos de medição, facultado ao usuário, excepcionalmente, indicar o volume de água registrado através dos canais disponibilizados, sem prejuízo das competências do SAAE SÃO CARLOS.

Art. 111. O hidrômetro e demais equipamentos de medição deverão contar com produção certificada pelo INMETRO ou órgão equivalente, facultado ao SAAE SÃO CARLOS a aferição de ofício.

§ 1º A substituição do hidrômetro em decorrência de anomalia ou desgaste natural de seus mecanismos será executada sem ônus ao usuário.

§ 2º A substituição em decorrência de intervenção indevida pelo usuário, violação ou situações correlatas terá seus custos suportados pelo usuário, encaminhando-se o hidrômetro para vistoria técnica e armazenamento pelo prazo necessário à apuração administrativa dos fatos.

§ 3º Toda substituição de hidrômetro será comunicada ao usuário com indicação do número e leitura do medidor substituído, número e leitura inicial do novo medidor, data da substituição e motivo da troca, facultada a entrega de aviso junto à unidade usuária.

Art. 112. O hidrômetro será aferido mediante requerimento do usuário, que suportará os custos no caso de aprovação do equipamento.

Seção IV

Dos Demais Serviços de Abastecimento e Esgotamento

Art. 113. O SAAE SÃO CARLOS poderá realizar análises laboratoriais, aferição de hidrômetros, venda de água tratada para transporte, dentre outros serviços disponíveis, mediante requerimento de interessado e prévio pagamento dos respectivos preços.

Parágrafo único. O SAAE SÃO CARLOS não se responsabiliza pelas condições de potabilidade da água além do ponto de entrega, cuja higienização e desinfecção do veículo de transporte é de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO.

Art. 114. A utilização de equipamentos públicos para a realização de serviços de limpa fossa e

transporte de água por caminhão pipa é destinada ao exclusivo interesse público, vedada sua realização no interesse de particular.

Seção V **Da Interrupção dos Serviços**

Art. 115. Toda interrupção programada será previamente divulgada à população afetada, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, através de sítio eletrônico e demais canais disponíveis.

Parágrafo único. Interrupções decorrentes de situações de emergência ou de reparo corretivo emergencial nos sistemas públicos serão comunicadas imediatamente através do sítio eletrônico tão logo haja domínio da situação e suas consequências aos serviços prestados.

Art. 116. Mecanismos de contingência e até racionamento poderão ser adotados quando houver necessidade, priorizado o fornecimento às unidades usuárias que prestam serviços essenciais à população.

Parágrafo único. As interrupções ou reduções dos serviços, na forma prevista neste artigo, serão prévia e amplamente divulgadas, com indicação das zonas prejudicadas e dos prazos prováveis necessários à normalização do fornecimento.

Art. 117. 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 de emergência, que atinjam a segurança de pessoas ou bens;
- II – Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes de qualquer natureza nos sistemas;
- III – Negativa do usuário à instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após prévia notificação entregue na unidade usuária;
- IV – Intervenção ou manipulação não autorizada no medidor, sistema público ou instalação de qualquer equipamento nas instalações internas que possa comprometer ou trazer vulnerabilidade aos sistemas públicos;
- V – A requerimento ou por inadimplemento pelo usuário, nos termos da lei.

Subseção I **Da Interrupção em Unidade Usuária**

Art. 118. Os serviços prestados em unidade usuária poderão ser interrompidos por:

- I – Requerimento do usuário;
- II – Inadimplência;
- III – Intervenção indevida;
- IV – Situação de risco aos sistemas públicos de fornecimento de água ou esgotamento sanitário.

Art. 119. O usuário inadimplente será previamente comunicado da existência de débito e

possibilidade de corte no fornecimento, em que conste a data da emissão do aviso, referência(s) da(s) fatura(s) em aberto, seu(s) valor(es) sem correção e a partir de qual data a interrupção poderá ocorrer.

§ 1º O aviso constará da fatura mensal emitida ou de documento avulso.

§ 2º É vedada a interrupção do fornecimento por inadimplência que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.

Art. 120. As demais hipóteses de interrupção deverão contar com prévia notificação ao usuário ou à unidade usuária, em que conste a irregularidade identificada, aviso para correção e a partir de qual data a interrupção poderá ocorrer.

Subseção II Do Restabelecimento em Unidade Usuária

Art. 121. O restabelecimento de ligação interrompida por:

- I – Corte indevido, será atendido em até 12 (doze) horas;
- II – Inadimplência, solicitação do usuário ou outro motivo precedido aviso prévio, será atendido em até 24 (vinte e quatro) horas da baixa dos débitos ou comprovação de pagamento;
- III – Intervenção indevida, irregularidade e situação de risco aos sistemas públicos, desde que não abrangidas pela hipótese anterior, ou outro motivo que enseje retirada do ramal, será atendido em até 72 (setenta e duas) horas da comunicação pelo usuário de que executou a regularização e o pagamento das tarifas incidentes.

CAPÍTULO VII DAS RECEITAS FINANCEIRAS

Art. 122. Os serviços prestados são remunerados por tarifas ou preços públicos, sem prejuízo de outras receitas previstas ou que venham a ser instituídas.

Seção I Das Tarifas

Art. 123. As tarifas pelos serviços de abastecimento água e esgotamento sanitário incidirão sobre o volume mensal apurado por hidrômetro ou equipamento de medição, com valor progressivo e diferenciado do metro cúbico, conforme faixas de consumo escalonadas e categoria da unidade usuária.

Art. 124. As faixas de consumo, os valores tarifários progressivos do abastecimento de água e do esgotamento sanitário e outras tarifas ou preços públicos serão estabelecidos em normas tarifárias editadas pela ARES-PCJ.

Parágrafo único. Os reajustes de tarifas de serviços públicos de saneamento básico serão

realizados observando-se o intervalo mínimo de 12 (doze) meses.

Art. 125. Na hipótese de contrato especial descrito neste Regulamento ou em atos normativos da ARES-PCJ, a previsão de tarifas ou preços públicos diversos daqueles estabelecidos nas normas tarifárias dependerá de prévia homologação pela ARES-PCJ.

Seção II Do Faturamento

Art. 126. Os valores apurados pelos serviços ordinários de abastecimento de água e esgotamento sanitário, encargos, multas, parcelamentos, entre outros, serão individualmente especificados em fatura mensal emitida, enviada ao usuário para pagamento.

Parágrafo único. O não recebimento da fatura mensal pelo usuário não exime a obrigação de pagamento pelos serviços prestados.

Art. 127. A determinação do volume e incidência de tarifas progressivas serão apurados pela diferença entre as leituras de dois períodos consecutivos do hidrômetro.

Parágrafo único. Quando identificado a intervenção indevida no sistema, inexistente equipamento de medição em operação e impossível apurar o consumo real, excepcionalmente, incidirá a tarifa equivalente ao consumo de 30m³ (trinta metros cúbicos), conforme a categoria da unidade usuária apurada, sem prejuízo de punição e eventual interrupção.

Art. 128. As faturas serão apresentadas ao usuário em intervalos regulares, que poderão variar entre 27 e 33 dias e, excepcionalmente para o primeiro ciclo de faturamento, ou em caso de necessidade de remanejamento de rota de leitura ou reprogramação do calendário pelo SAAE SÃO CARLOS, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de, no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 45 (quarenta e cinco) dias corridos.

Parágrafo único. O usuário escolherá a data de vencimento de sua fatura, dentre o mínimo de 06 (seis) datas disponibilizadas, vedada a alteração de vencimento sem prévia comunicação.

Art. 129. O SAAE SÃO CARLOS poderá emitir conta mínima, enviando fatura com todas as informações obrigatórias, mas sem o valor total para pagamento e código de barras, quando o consumo mensal apurado tenha valor equivalente a até 1% (um por cento) do salário-mínimo vigente.

§ 1º O valor da conta mínima estará disponível para pagamento na fatura do mês seguinte, acumulado com o consumo do mês, individualmente indicados na conta.

§ 2º Na cobrança acumulada da conta mínima não poderá incidir juros, multa e correção monetária quando de seu pagamento no próximo mês.

§ 3º Ao usuário é facultada a opção de exclusão da modalidade de conta mínima.

Art. 130. A fatura conterá as informações obrigatórias estabelecidas em Resolução ARES-PCJ, facultada a inclusão de outras informações pertinentes, educativas, publicitárias ou comerciais, vedadas mensagens político-partidárias.

Art. 131. Faturados valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por responsabilidade do SAAE SÃO CARLOS, observar-se-ão os seguintes procedimentos:

I – Faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar, exceto na hipótese de conta mínima; e

II – Faturamento a maior: providenciar, quando solicitada, a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o limite de 60 (sessenta) meses.

Art. 132. Demais serviços ou receitas poderão ser cobrados por instrumentos próprios normatizados pelo SAAE SÃO CARLOS ou incluídos em fatura mensal, conforme formalizado pelas partes.

Art. 133. Apurado eventual subfaturamento em procedimento administrativo como decorrência de irregularidade atribuída ao usuário ou à unidade usuária, os valores devidos incidirão a partir da irregularidade ou do início da prestação dos serviços, limitada a cobrança retroativa a 12 (doze) meses da constatação, observada a média mínima de 03 (três) meses.

Parágrafo único. O valor residual apurado poderá incidir em fatura de modo integral ou parcelado, a critério do usuário; ou cobrado como dívida ativa, a critério do SAAE SÃO CARLOS.

Art. 134. O não pagamento tempestivo da fatura mensal ou pelos serviços prestados pelo SAAE SÃO CARLOS caracteriza a inadimplência do usuário, com incidência de multa de 2% (dois por cento), juros de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária com base no Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.

Parágrafo único. Caracterizada a situação de inadimplência, o usuário estará sujeito à inscrição em dívida ativa, à adoção de todas as medidas extrajudiciais e judiciais de cobrança integral do crédito do SAAE SÃO CARLOS, incluídos ônus e despesas incorridas, sem prejuízo de suportar emolumentos, taxas ou custos de inscrição em cadastros de inadimplentes.

Art. 135. Aos usuários adimplentes, anualmente, será emitida declaração de quitação.

Art. 136. O pagamento da fatura não impede que o usuário reclame a devolução dos valores considerados como indevidos no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

Subseção I Da Revisão

Art. 137. É possível a revisão de fatura por:

I – Conserto de vazamento oculto nas instalações internas;

- II – Fato atribuível ao SAAE SÃO CARLOS;
- III – Reprovação do hidrômetro às normas técnicas.

Parágrafo único. A fatura poderá ser alterada ou cancelada em caso de demolição, fusão de unidades, incêndio, dentre outras ocorrências análogas, com efeitos a partir do requerimento do usuário ou da anotação de ofício em cadastro.

Art. 138. No requerimento de revisão, o usuário deve indicar as faturas reclamadas e especificar suas razões, fundamentos e pedidos, instruídos por provas que os corroborem, tais como:

- I – Recibos/notas fiscais de materiais e mão de obra utilizados;
- II – Declaração de conserto de vazamento devidamente firmada, com identificação do responsável pelo conserto, seu endereço e dados de contato;
- III – Fotografias dos fatos, do hidrômetro e das providências adotadas;
- IV – Outros documentos pertinentes.

Art. 139. Compete ao usuário o ônus da prova quanto aos fatos que fundamentam seu pedido de revisão, exceto quanto àqueles:

- I – Notórios;
- II – Reconhecidos como incontroversos ou admitidos pelo SAAE SÃO CARLOS;
- III – Em cujo favor milita presunção legal de existência ou de veracidade.

Parágrafo único. Provas técnicas ou vistorias poderão ser realizadas mediante requerimento do usuário ou de ofício, suportando o usuário os custos de sua realização no caso de improcedência da revisão.

Art. 140. Quando não for possível identificar o fornecimento efetivo por fato atribuível ao SAAE SÃO CARLOS ou ao hidrômetro, a revisão deferida terá o faturamento pela média de consumo do usuário.

Art. 141. O pedido de revisão por conserto de vazamento nas instalações internas poderá ser solicitado apenas uma vez por local, a cada período de 12 (doze) meses.

§ 1º Deferido o pedido, o volume excedente à média de consumo do usuário será faturado pelo custo na primeira faixa tarifária da categoria da unidade usuária, com incidência limitada a até 03 (três) faturas seguidas.

§ 2º Comprovado que o volume excedente não fluiu para a rede pública, a tarifa de esgoto corresponderá à média de consumo do usuário.

Art. 142. Reclamado faturamento excessivamente elevado, com volume de água superior em 50% (cinquenta por cento) à média usual e, realizadas diligências, inexistam elementos ou razões técnicas que o sustentem, caberá a revisão pela média de consumo do usuário.

Parágrafo único. A revisão prevista neste artigo incidirá em até 03 (três) faturas seguidas,

limitado o benefício a cada período de 12 (doze) meses, sempre mediante vistoria da ligação e, se o caso, substituição/afiação de seu hidrômetro, suportando o usuário os custos da intervenção somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente.

Art. 143. Para obtenção da média de consumo, será preferencialmente observado período de 06 (seis) meses de consumo efetivo do usuário.

Art. 144. O requerimento para revisão de fatura será formalizado no prazo de até 90 (noventa) dias de seu vencimento, facultada a análise administrativa de ofício de faturas ou períodos.

Art. 145. O pedido, a análise, a instrução e a resposta do procedimento de revisão de fatura observarão o teor do Capítulo VIII deste Regulamento, no que couber.

Parágrafo único. Toda resposta administrativa deverá ser devidamente fundamentada, em que se indique as razões de indeferimento ou deferimento, bem como os cálculos realizados quando houver revisão de faturamentos.

Art. 146. A exigibilidade das faturas objeto de revisão ficará suspensa até a comunicação ao usuário da resposta ao pedido, e:

- I – Na hipótese de deferimento da revisão, ainda que parcial, acompanhada da(s) fatura(s) recalculada(s), com prazo mínimo de vencimento de 03 (três) dias;
- II – Na hipótese de indeferimento da revisão, o vencimento em fatura será mantido, considerado como termo inicial de incidência dos encargos moratórios.

Parágrafo único. A interposição de recurso não terá efeito suspensivo, sendo devido pagamento da fatura vencida ou recalculada, com posterior restituição de valores em caso de procedência recursal.

Subseção II Da Restituição

Art. 147. Apurado o pagamento em duplicidade, indenização, créditos decorrentes de revisão de fatura ou demais situações que ensejem restituição de valores ao usuário, o montante será compensado em faturas subsequentes na forma de crédito ou utilizado para abater débitos vencidos com o SAAE SÃO CARLOS mediante concordância expressa do usuário.

Parágrafo único. O usuário poderá requerer que o crédito apurado seja depositado em conta de sua titularidade, mediante indicação dos dados para depósito.

Art. 148. Constatado o descumprimento do quanto disposto neste Capítulo, erro administrativo em revisão de faturamento ou prática em prejuízo ao usuário, não justificáveis, o SAAE SÃO CARLOS providenciará a devolução em dobro do que foi pago em excesso pelos serviços de água e esgoto.

Subseção III Dos Débitos e Do Parcelamento

Art. 149. Todo débito vencido junto ao SAAE SÃO CARLOS, inscrito ou não em dívida ativa, judicializado ou não, é passível de regularização mediante solicitação do interessado, para pagamento em parcelas mensais e sucessivas, corrigidas pela inflação e com incidência de juros mensalmente.

§ 1º O parcelamento de débitos poderá ocorrer:

I – para débitos não inscritos em dívida ativa, em até 12 (doze) vezes, limitado o requerimento a cada período de 12 (doze) meses por ligação;

II – para débitos inscritos em dívida ativa, em até 120 (cento e vinte) vezes.

§ 2º Além do débito principal e de multa, atualização monetária e juros de mora até então incidentes, quando do parcelamento serão incluídas todas as despesas incorridas pelo SAAE SÃO CARLOS na cobrança, bem como os ônus advocatícios dos débitos judicializados, sem prejuízo do usuário suportar emolumentos, taxas ou custos de inscrição em cadastros de inadimplentes.

§ 3º O pagamento parcelado implica o reconhecimento pelo interessado de que o débito confessado é líquido, certo e exigível, bem como na renúncia ou desistência de medidas administrativas e judiciais movidas contra o SAAE SÃO CARLOS, comprometendo-se à adoção das medidas pertinentes.

§ 4º Para pagamento do débito em parcela única, será concedido desconto de 40% (quarenta por cento) da multa e juros de mora até então incidentes.

§ 5º O disposto nesta subseção não se aplica aos créditos cujo recebimento seja objeto de programa de recuperação financeira extraordinária criada por lei.

Art. 150. A validade dos termos para pagamento de débito vencido fica condicionada:

I – Ao pagamento da primeira ou única parcela;

II – Parcelas sucessivas em valor equivalente ou superior a 02 (duas) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESP para categoria residencial, 03 (três) UFESP para categoria comercial e 05 (cinco) UFESP para categoria industrial;

III – Incidência de atualização monetária pelo IPCA e juros remuneratórios compostos de 0,5% (cinco décimos por cento) ao mês, enquanto viger o parcelamento.

§ 1º Em qualquer caso, a primeira parcela não poderá ser inferior às demais, com seu pagamento no ato da efetivação do parcelamento.

§ 2º A inobservância de requisitos do parcelamento não afasta a responsabilidade do interessado pelas informações prestadas à atualização cadastral.

§ 3º A solicitação do interessado e as condições para pagamento de débitos em atraso serão registradas pelo SAAE SÃO CARLOS, preferencialmente em formato eletrônico, sendo

dispensável a completa identificação do interessado nos casos de pagamento à vista.

Art. 151. As parcelas poderão ser incluídas nas faturas de água e esgoto vincendas, devidamente identificadas, ou por outro formato, a critério do SAAE SÃO CARLOS.

§ 1º Na hipótese do interessado, no curso do parcelamento, deixar de figurar como usuário do SAAE SÃO CARLOS, deverá diligenciar forma alternativa para pagamento de sua obrigação, sob pena de incorrer em situação de inadimplemento.

§ 2º A falta de recebimento de meio de cobrança não afasta a responsabilidade do usuário pelo pagamento tempestivo das obrigações assumidas, sob pena de incorrer em mora, devendo diligenciar junto ao SAAE SÃO CARLOS a emissão de segunda via de documento.

Art. 152. Ficará suspensa a adoção de medidas de cobrança do débito na vigência de parcelamento.

Art. 153. Solicitado pelo interessado o pagamento integral antecipado das parcelas do contrato, a atualização monetária e os juros remuneratórios serão deduzidos proporcionalmente ao prazo antecipado.

Art. 154. O pagamento das parcelas após o seu vencimento, ressalvadas as hipóteses de vencimento em finais de semana ou em feriados, será acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e de multa de 2% (dois por cento) e atualização monetária pelo IPCA.

Art. 155. No inadimplemento de qualquer das parcelas assumidas, o SAAE SÃO CARLOS, independentemente de notificação ou outra formalidade, poderá considerar descumprido o pacto e exigível de uma vez o saldo devedor, nos moldes que originaram os débitos.

Parágrafo único. Rescindido o parcelamento, independentemente de notificação ou outra formalidade, o interessado estará sujeito à retomada ou adoção de todas as medidas extrajudiciais e judiciais para cobrança integral do débito.

Subseção IV Do Parcelamento Social

Art. 156. O usuário que se encontre em situação de vulnerabilidade socioeconômica e possua débitos em situação de inadimplência com o SAAE SÃO CARLOS poderá requerer parcelamento social, condicionado o benefício a:

- I – Parecer socioeconômico do SAAE SÃO CARLOS em que apurada situação de vulnerabilidade do usuário e sua família, sugerido o valor máximo de parcela aplicável conforme realidade financeira constatada;
- II – Parcelas sucessivas em valor equivalente ou superior a 01 (uma) Unidade Fiscal do Estado de São Paulo - UFESP;
- III – Pagamento da primeira parcela;
- IV – Incidência anual de atualização monetária pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo-IPCA.

§ 1º Além do débito principal, multa, atualização monetária e juros de mora até então incidentes, quando da celebração de contrato serão incluídas todas as despesas incorridas pelo SAAE SÃO CARLOS na cobrança, bem como os ônus advocatícios dos débitos judicializados, sem prejuízo do usuário suportar emolumentos, taxas ou custos de inscrição em cadastros de inadimplentes.

§ 2º Em qualquer caso, a primeira parcela não poderá ser inferior às demais, com seu pagamento no ato da efetivação do parcelamento.

§ 3º A inobservância das condições à implantação do parcelamento não afasta a responsabilidade do usuário pelas informações prestadas à atualização cadastral.

§ 4º O contrato indicará, de forma expressa, tratar-se de simples parcelamento de dívida, novação ou outro instituto jurídico admitido em lei.

Art. 157. O pagamento das parcelas após o seu vencimento, ressalvadas as hipóteses de vencimento em finais de semana ou em feriados, será acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e de multa de 2% (dois por cento).

Art. 158. No inadimplemento de qualquer das parcelas assumidas, o SAAE SÃO CARLOS, independentemente de notificação ou outra formalidade, poderá considerar descumprido o pacto e exigível de uma vez o saldo devedor, nos moldes que originaram os débitos.

Parágrafo único. Rescindido o contrato, independentemente de notificação ou outra formalidade, o interessado estará sujeito à retomada ou adoção de todas as medidas extrajudiciais e judiciais para cobrança integral do débito.

Art. 159. Na hipótese de cancelamento, o requerimento para o benefício do parcelamento social somente poderá ser renovado uma única vez, condicionado ao pagamento das contas de consumo mensais que se venceram ao longo do parcelamento rompido.

Art. 160. Aplicam-se ao Parcelamento Social, subsidiariamente, as regras do parcelamento comum previstas neste Regulamento.

Parágrafo único. O disposto nesta subseção não se aplica aos créditos cujo recebimento seja objeto de programa de recuperação financeira extraordinária criada por lei.

CAPÍTULO VIII DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Art. 161. O processo administrativo corresponde a todo conjunto de documentos que demande a análise e resposta de agente público ou decisão administrativa, em formato físico ou eletrônico.

Seção I Das Disposições Gerais

Art. 162. Serão autuadas em processo administrativo as questões disciplinadas por normas próprias, de natureza institucional ou para atendimento de disposições legais, bem como aqueles requerimentos ou documentos cuja autuação seja indispensável para a regular instrução e decisão.

§ 1º Demais requerimentos ou documentos, ofícios, comunicações internas, ordens de serviços, documentos assemelhados, respostas ou decisões, quando não autuados, serão registrados por código próprio, preferencialmente em sistema eletrônico, que possibilite o acompanhamento de sua tramitação.

§ 2º Os atos, respostas ou decisões serão registrados em processo administrativo, formulário padronizado, sistema eletrônico ou documento emitido pelo SAAE SÃO CARLOS, emitidos preferencialmente no prazo de até 15 (quinze) dias.

Art. 163. Requerimentos ou documentos serão recepcionados pelo SAAE SÃO CARLOS mediante recibo ou protocolo.

Art. 164. Para recebimento, os requerimentos ou documentos conterão:

- I – Indicação do setor, unidade ou da autoridade a que são dirigidos;
- II – Indicação do CDC, do número de processo administrativo, de identificação de procedimento, ocorrência ou auto de infração, quando existentes;
- III – Nome, qualificação, endereço completo do interessado, nº do CPF ou CNPJ, telefone e endereço de correio eletrônico (e-mail) para contato;
- IV – O pedido, com exposição dos fatos e de seus fundamentos, seguido por assinatura do interessado ou procurador;
- V – Documentos úteis ou indispensáveis ao exame do pedido e à identificação do interessado e seu procurador.

Art. 165. Figuram como interessados no processo administrativo:

- I – As pessoas físicas ou jurídicas que o iniciem ou nele figurem;
- II – Aqueles que, justificadamente, têm direitos ou interesses que possam ser afetados por decisão a ser proferida.

§ 1º Independentemente de autorização administrativa, ao interessado é facultada a vista, emissão de certidão e extração de cópia de processo administrativo, suportando eventuais custos incidentes.

§ 2º É autorizada a vista de processos a terceiros, bem como a extração de cópias mediante requerimento, ressalvados aqueles protegidos por sigilo ou que discutam situações funcionais ou pessoais.

Art. 166. Os atos do processo administrativo não dependem de forma determinada, exceto quando a lei expressamente a exigir.

Art. 167. Nos processos cujas decisões possam resultar na imputação de obrigações ou aplicação de sanções, serão assegurados o contraditório e o exercício do direito à ampla defesa, garantindo-se ao interessado a produção de provas, apresentação de alegações e interposição de recurso.

Art. 168. Os prazos começam a correr a partir do primeiro dia útil seguinte ao da cientificação ou notificação.

Art. 169. As regras previstas neste Capítulo se aplicam subsidiariamente aos demais procedimentos previstos no Regulamento.

Seção II Da Competência

Art. 170. O exercício de competência pelo agente público poderá ser avocado ou delegado, excetuando-se para:

- I – Edição de atos de caráter normativo;
- II – Funções de órgãos colegiados ou comissões;
- III – Matérias de competência exclusiva de cargo ou função;
- IV – Atribuições recebidas por delegação.

Parágrafo único. O ato de delegação especificará as matérias e poderes transferidos, os limites da atuação do delegado, a duração e os objetivos da delegação, podendo conter ressalva ao exercício da atribuição delegada, revogável a qualquer tempo pela autoridade delegante.

Art. 171. Compete a todo servidor público a análise de requerimento, instrução de procedimento, elaboração de resposta ou pronunciamento e a adoção de medida vinculada relacionada aos usuários dos serviços públicos.

§ 1º As cotas, informações, certidões, pareceres, encaminhamentos, respostas, pronunciamentos e manifestações em geral por parte dos servidores públicos serão datados e pessoalmente assinados ou eletronicamente validados por seu autor, devidamente identificado.

§ 2º Compete exclusivamente a superior hierárquico, na escala do SAAE SÃO CARLOS, decidir em sede de recurso administrativo.

Seção III Da Tramitação

Art. 172. Registrado ou autuado, o processo administrativo será remetido ao setor, unidade ou autoridade a quem dirigido ou que deva apreciar o assunto.

Parágrafo único. Toda movimentação será registrada em sistema que permita o acompanhamento de entrada, saída e indicação do ato praticado.

Art. 173. Será conferida prioridade para a prática dos atos processuais quando o interessado expressamente o requerer e for, nos termos das prioridades legais:

- I – Idoso;
- II – Portador de doença grave;
- III – Criança ou adolescente.

Parágrafo único. As autoridades administrativas poderão determinar a tramitação de autos em caráter preferencial ao interesse público ou de urgência, quando haja iminente risco de danos à Administração ou para atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, bens, meio ambiente, entre outros, bem como para atendimento de prazos legais e judiciais.

Art. 174. Ao servidor público compete apreciar o assunto e instruir o feito, facultada a complementação, correção de dados, solicitação de esclarecimentos ou a promoção de demais diligências que entender pertinentes à questão.

§ 1º Compete ao interessado a prova dos fatos que tenha alegado e a indicação para produção de prova indispensável, salvo quanto àquelas que constem de registros do SAAE SÃO CARLOS.

§ 2º A produção de provas impertinentes será indeferida, vedada a juntada ou produção de provas obtidas por meio ilícito.

Art. 175. Concluída a instrução do processo administrativo, o servidor público emitirá pronunciamento, com indicação clara e precisa dos fatos e fundamentos que o subsidiem, devendo:

- I – Comunicar ao interessado resposta de deferimento ou indeferimento quando o assunto ou medida decorrer de pronunciamento vinculado à lei ou às normativas do SAAE SÃO CARLOS; ou
- II – Encaminhar os autos para decisão administrativa fundamentada de superior hierárquico imediato, quando a questão for controvertida.

§ 1º Considera-se atendido o requisito da fundamentação quando a decisão administrativa adotar expressamente, como razão de decidir, informações ou pareceres juntados aos autos.

§ 2º A decisão administrativa será comunicada ao interessado, indicados seus elementos de fundamentação.

Art. 176. A notificação de interessado, comunicação de resposta ou decisão administrativa se consumará conforme informações ou endereços registrados em requerimento, preferencialmente na seguinte ordem:

- I – Por correio eletrônico;
- II – Por via eletrônica escrita;
- III – Por correspondência;

IV – Pessoalmente.

§ 1º Para solicitações ou convocações de complementação de informações e esclarecimentos visando a instrução do feito, o ato poderá ser realizado por via telefônica, devidamente certificado nos autos do processo administrativo.

§ 2º Os atos praticados serão registrados nos autos, dispensada a confirmação de recebimento.

§ 3º Compete exclusivamente ao interessado informar quaisquer mudanças de seus dados, sob pena de se reputarem válidos os atos praticados com base nas informações iniciais prestadas.

Art. 177. Do pronunciamento, resposta ou decisão administrativa caberá ao interessado um único recurso, dirigido à autoridade imediatamente superior, no prazo de 10 (dez) dias, sem prejuízo de submissão da insatisfação à ARES-PCJ, à qual é facultada a solicitação de esclarecimentos.

§ 1º O recurso será recebido sem efeito suspensivo, salvo se autoridade entender pela concessão.

§ 2º Não será conhecido o recurso interposto fora do prazo ou por quem não seja interessado.

§ 3º Quando a decisão for emitida pelo Presidente, no prazo recursal caberá pedido de revisão à autoridade, condicionado seu conhecimento a prova ou fato novo.

Art. 178. Os processos administrativos em que se discuta demanda de usuário ou de unidade usuária serão encerrados dentro dos setores, unidades ou gerências, incluída eventual decisão recursal.

Art. 179. A decisão proferida em grau de recurso ou a decisão do Presidente encerra definitivamente a instância administrativa, observadas as competências da ARES-PCJ.

CAPÍTULO IX DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 180. Considera-se infração administrativa toda ação ou omissão que viole as regras jurídicas estabelecidas no âmbito de competência e atuação do SAAE SÃO CARLOS, bem como aquelas expressamente previstas neste Regulamento.

Art.181. As infrações administrativas serão apuradas mediante o regular processo administrativo, culminando com a solução, adoção de providências ou imposição de sanção dentro de prazo razoável ou previsto em norma específica.

Seção I Das Irregularidades Relacionadas aos Serviços de Água e Esgoto

Art. 182. Constatada infração administrativa relacionada aos serviços de abastecimento de água

e esgotamento sanitário, será lavrado o respectivo Termo de Notificação – T.N.

§ 1º O Termo de Notificação – T.N. contará com numeração sequencial, instruído por:

- I – Local ou identificação da unidade usuária, se existente;
- II – Indicação do usuário ou do responsável identificado (nome, CPF, endereço, telefone e e-mail);
- III – Condição do medidor, lacres e ligações às redes públicas, com leitura do hidrômetro, se existente no local;
- IV – Descrição da irregularidade;
- V – Assinatura do usuário ou do responsável, valendo como notificação;
- VI – Indicação do servidor responsável pelo T.N.;
- VII – Instruções que possibilitem ao usuário prestar esclarecimentos, defesa e apresentar provas que entenda pertinentes.

§ 2º A instrução administrativa do Termo de Notificação – T.N. será preferencialmente acompanhada por fotografias e outros meios que possam auxiliar na identificação da irregularidade.

§ 3º Caso haja recusa à notificação, o fato será certificado, com posterior remessa eletrônica ou física ao endereço de cadastro do usuário, apresentado por interessado ou ao local da irregularidade, dispensado aviso de recebimento.

Art. 183. Inexistente usuário ou responsável identificado, o SAAE SÃO CARLOS promoverá a interrupção por intervenção indevida nos sistemas públicos.

Art. 184. O usuário ou interessado terá o prazo de 15 (quinze) dias para oferecimento de defesa, instruída por provas que corroborem suas alegações.

Parágrafo único. No prazo de defesa, o usuário ou interessado deverá promover as regularizações que entender necessárias.

Art. 185. Quando a irregularidade constatada não implicar em vantagem indevida ao usuário ou prejuízo ao SAAE SÃO CARLOS, o Termo de Notificação poderá ser substituído por orientação ao usuário para imediata regularização.

Art. 186. Assegurado o contraditório e exercício do direito à ampla defesa ou transcorrido o prazo, se confirmada administrativamente a irregularidade, será lavrado “Auto de Infração e Imposição de Penalidade - AIIP”, sem prejuízo à revisão de faturamento e interrupção dos serviços em caso de intervenção indevida nos sistemas públicos.

Seção II

Do Auto de Infração e Imposição de Penalidade – AIIP

Art. 187. O Auto de Infração e Imposição de Penalidade – AIIP do SAAE SÃO CARLOS será lavrado por servidor público com atribuição fiscalizatória, lotado em órgão administrativo com competência de fiscalizar ou designado para atividades de fiscalização, do qual constará:

- I – Indicação do Termo de Notificação – T.N., se houver;
- II – Descrição da infração constatada e suas características;
- III – Tipificação;
- IV – Identificação do infrator;
- V – Identificação da autoridade ou agente autuador;
- VI – Penalidade aplicada.

Parágrafo único. Todo auto de infração e imposição de penalidade seguirá numeração sequencial que permita sua perfeita identificação.

Art. 188. A notificação de auto de infração se dará com envio ao interessado de forma eletrônica, física ou por publicação no diário oficial do Município de São Carlos.

Art. 189. Da notificação da lavratura de auto de infração, no prazo de 15 (quinze) dias, caberá um único recurso ao superior imediato.

Seção III **Das Infrações e Das Sanções**

Art. 190. Constituem infrações passíveis de aplicação das penalidades previstas neste Regulamento de acordo com sua gravidade, sem prejuízo de outras situações de irregularidade.

Art. 191. São infrações de natureza leve:

- I – Executar qualquer extensão de instalação predial, para servir outra unidade usuária, ainda que pertencente ao mesmo proprietário/usuário;
- II – Fazer sondagens no subsolo por meio de estacas ou sondas de qualquer natureza, em áreas onde implantadas redes públicas de água ou esgoto, sem a prévia autorização do SAAE SÃO CARLOS;
- III – Ausência de instalação de quaisquer dos itens ou equipamentos de segurança e conveniência obrigatórios, como: padrão de ligação de água e esgoto, reservatório de água potável, caixa de gordura, válvula de retenção de esgoto, dentre outros itens exigidos pelo SAAE SÃO CARLOS, ressalvados os imóveis cujas ligações foram feitas pelo SAAE SÃO CARLOS preteritamente, sem a exigência de tais equipamentos;
- IV – Utilizar indevidamente hidrante instalado, em área interna ou externa de unidade usuária.

Parágrafo único. Para as infrações de natureza leve será imposta pena de multa em valor equivalente a 05 (cinco) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo – UFESP em vigor ao tempo da infração.

Art. 192. São infrações de natureza média:

- I – Romper o lacre antifraude instalado no hidrômetro ou macro medidor;
- II – Instalar qualquer equipamento ou dispositivo no ramal predial externo de água e esgoto sem autorização do SAAE SÃO CARLOS, inclusive de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;

- III – Instalar, por iniciativa própria, cavalete e hidrômetro;
- IV – Transportar ou comercializar água potável do SAAE SÃO CARLOS em caminhões-tanque em desacordo com as prescrições normativas aplicáveis;
- V – Lançar águas pluviais nos sistemas de esgotamento sanitário;
- VI – Lançar na rede de esgoto líquidos residuais que, por suas características, exijam tratamento prévio;
- 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 – Descarregar em aparelhos sanitários substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgotamento sanitário, tais como: lixo, resíduos de cozinha, papéis, águas quentes de caldeiras, tecidos de qualquer natureza, materiais plásticos, estopas, folhas, substâncias químicas nocivas e explosivas ou que desprendam gases nocivos, substâncias que possam danificar as redes e o sistema de depuração e tratamento de esgoto;
- IX – Formalizar ao SAAE SÃO CARLOS falsa informação sobre a origem dos efluentes despejados na estação de tratamento de esgoto;
- X – Lacrar a tampa da caixa padrão ou de inspeção de esgoto.

Parágrafo único. Para as infrações de natureza média será imposta pena de multa em valor equivalente a 10 (dez) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo – UFESP em vigor ao tempo da infração.

Art. 193. São infrações de natureza grave:

- I – Omitir a retirada ou retirar, por si ou por terceiro sob sua ordem, o hidrômetro instalado, recebendo água diretamente da rede pública sem a devida medição;
- II – Violar o hidrômetro ou o macro medidor de vazão, de qualquer forma, externa ou internamente, violando ou não o lacre do equipamento, independentemente de prejuízo ao SAAE SÃO CARLOS;
- III – Alterar a posição do hidrômetro, em desconformidade com o disposto na Portaria do INMETRO, de forma que a leitura por ele apresentada não seja fidedigna;
- IV – Promover derivação, interna ou externa ao imóvel, para receber água antes da sua passagem pelo medidor de volume (hidrômetro) ou regulador de vazão;
- V – Intervir diretamente nas redes e sistemas públicos de distribuição de água e esgotamento sanitário sem prévia autorização do SAAE SÃO CARLOS;
- VI – Realizar derivação não hidrometrada em poço tubular profundo, com finalidade de burlar a leitura correta do consumo de água em prejuízo da aferição do volume faturado de esgoto;
- VII – Religar, por iniciativa própria, a unidade usuária à rede pública de abastecimento, após interrupção efetuada pelo SAAE SÃO CARLOS;
- VIII – Promover ligação, por iniciativa própria, às redes públicas de água ou esgoto;
- IX – Manusear, em qualquer circunstância, o cavalete ou caixa de proteção do hidrômetro, sem prévia autorização do SAAE SÃO CARLOS;
- X – Interligar as redes das fontes próprias de abastecimento ou suprimento próprio de água à rede pública, de modo a possibilitar a comunicação entre estas instalações;
- XI – Lançar em poços de visitação da rede pública de esgoto, efluentes retirados de fossas sépticas por caminhões ou equipamentos limpa-fossa;
- XII – Lançar esgoto, despejos ou efluentes de qualquer natureza em galeria de águas pluviais e

curtos de água, ao ar livre em sarjetas ou sobre telhados, pátios, ou qualquer outro local inadequado que possa causar danos à saúde pública ou ao meio ambiente;

XIII – Lançar no coletor público de esgoto despejo industrial “in natura”, que sejam nocivos à saúde ou prejudiciais à segurança dos trabalhos na rede; que interfiram na operação e desempenho dos sistemas de tratamento; que obstruam tubulações e equipamentos; que ataquem as tubulações, afetando a resistência ou durabilidade de suas estruturas; com temperaturas elevadas, acima de 40°C (quarenta graus centígrados) ou outras situações em desacordo com a norma ambiental (Decreto estadual nº 8.468/1976);

XIV – Iniciar obras de infraestrutura de novos empreendimentos sem a prévia aprovação do projeto e/ou a devida comunicação ao SAAE SÃO CARLOS;

XV – Deixar de solicitar a ligação da unidade usuária à rede de abastecimento de água e a rede pública coletora de esgoto existentes, quando exigido por lei e após notificação pelo SAAE SÃO CARLOS;

XVI – Manobrar o registro de redes públicas sem autorização do SAAE SÃO CARLOS.

Parágrafo único. Para as infrações de natureza grave será imposta pena de multa em valor equivalente a 20 (vinte) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo – UFESP em vigor ao tempo da infração.

Art. 194. As sanções de natureza leve e média poderão ser substituídas, uma única vez, por pena de advertência, desde que o infrator seja primário e a infração não implique em prejuízos econômicos ao SAAE SÃO CARLOS.

§ 1º Considera-se primário o usuário infrator que não tenha sofrido punição por quaisquer infrações nos últimos 02 (dois) anos.

§ 2º Ao infrator reincidente, a pena de multa será aplicada em dobro à prevista para a infração.

Art. 195. Independentemente da sanção aplicada, o usuário é responsável pelos danos decorrentes das infrações, pelo pagamento do proveito econômico obtido com a infração e pelas tarifas incidentes em decorrência da atuação do SAAE SÃO CARLOS.

Art. 196. O pagamento da multa não elide a irregularidade, ficando obrigado o infrator à regularização das obras ou instalações em desacordo com as disposições deste Regulamento.

CAPÍTULO X DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 197. Todos os prazos indicados neste Regulamento são contados em dias úteis, salvo aqueles em que haja expressa disposição em contrário ou contados em horas.

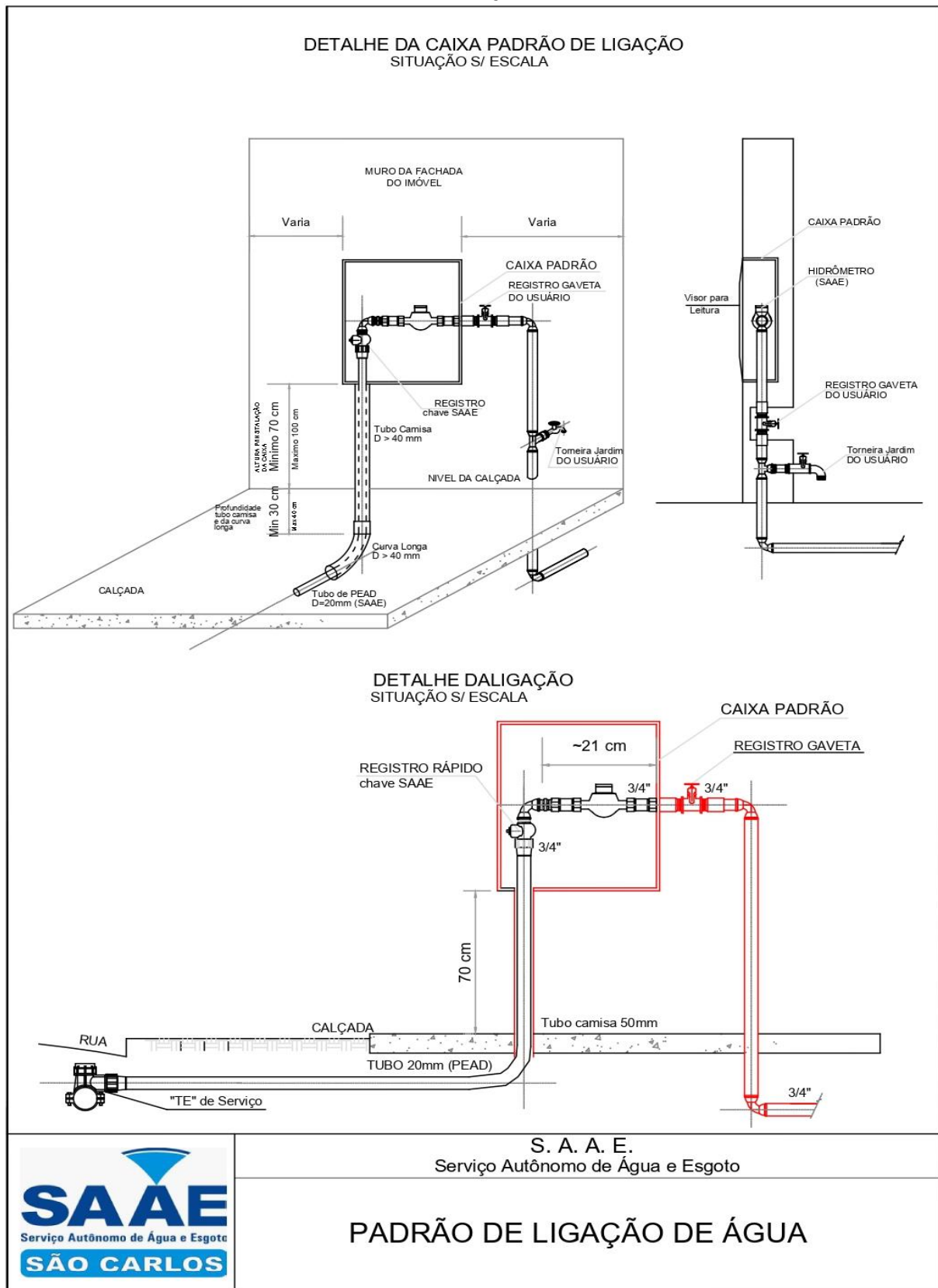
Art. 198. A observância dos termos deste Regulamento é obrigatória a todo servidor público do SAAE SÃO CARLOS, sob pena de responsabilização funcional.

Art. 199. Ao interessado que pretenda executar obras próximas às redes públicas compete

previamente solicitar orientações ou autorizações necessárias junto ao SAAE SÃO CARLOS, responsabilizando-se integralmente por seus atos, danos e consequências que vier a dar causa de modo comissivo ou omissivo.

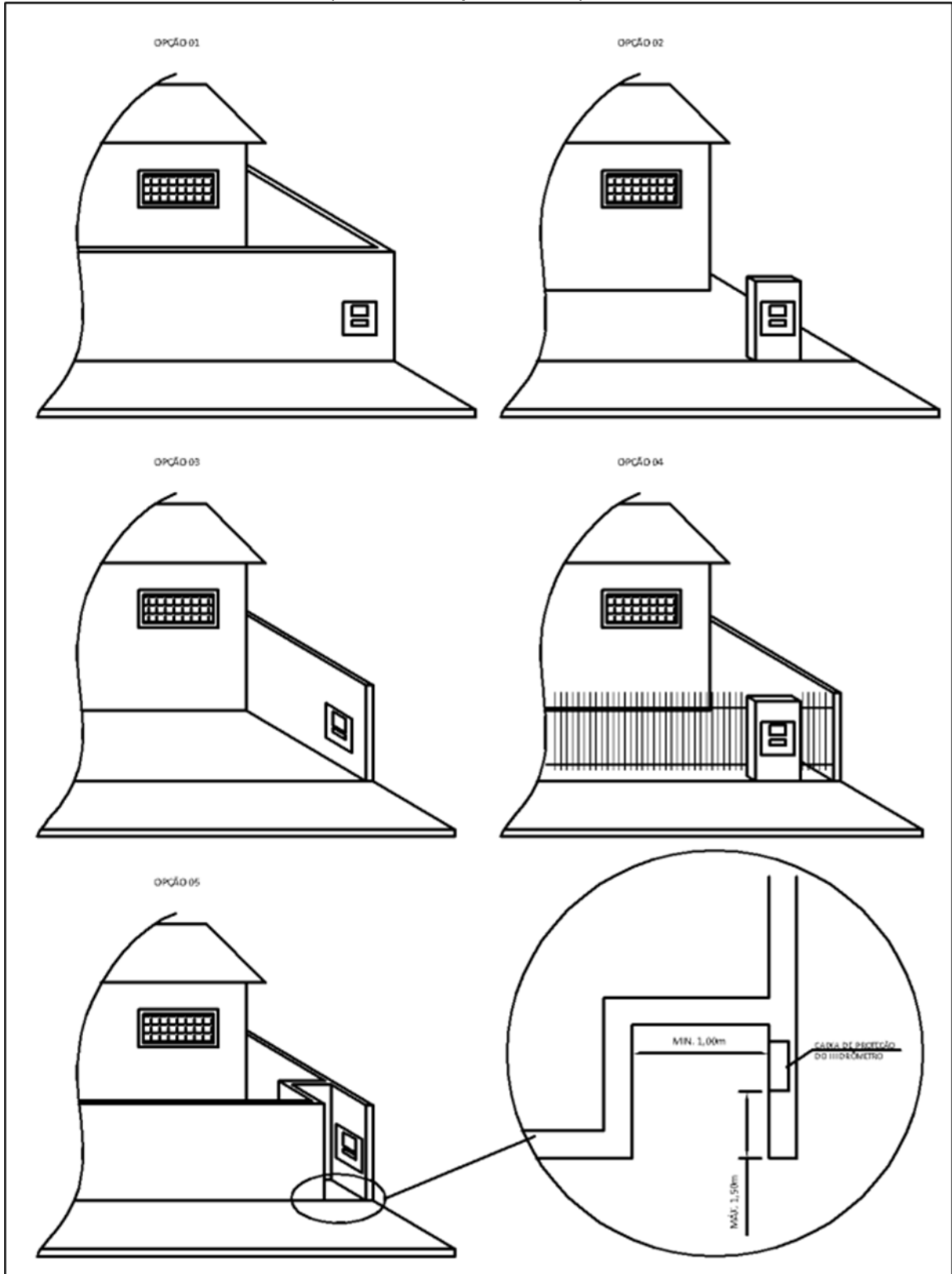
ANEXO I

PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA



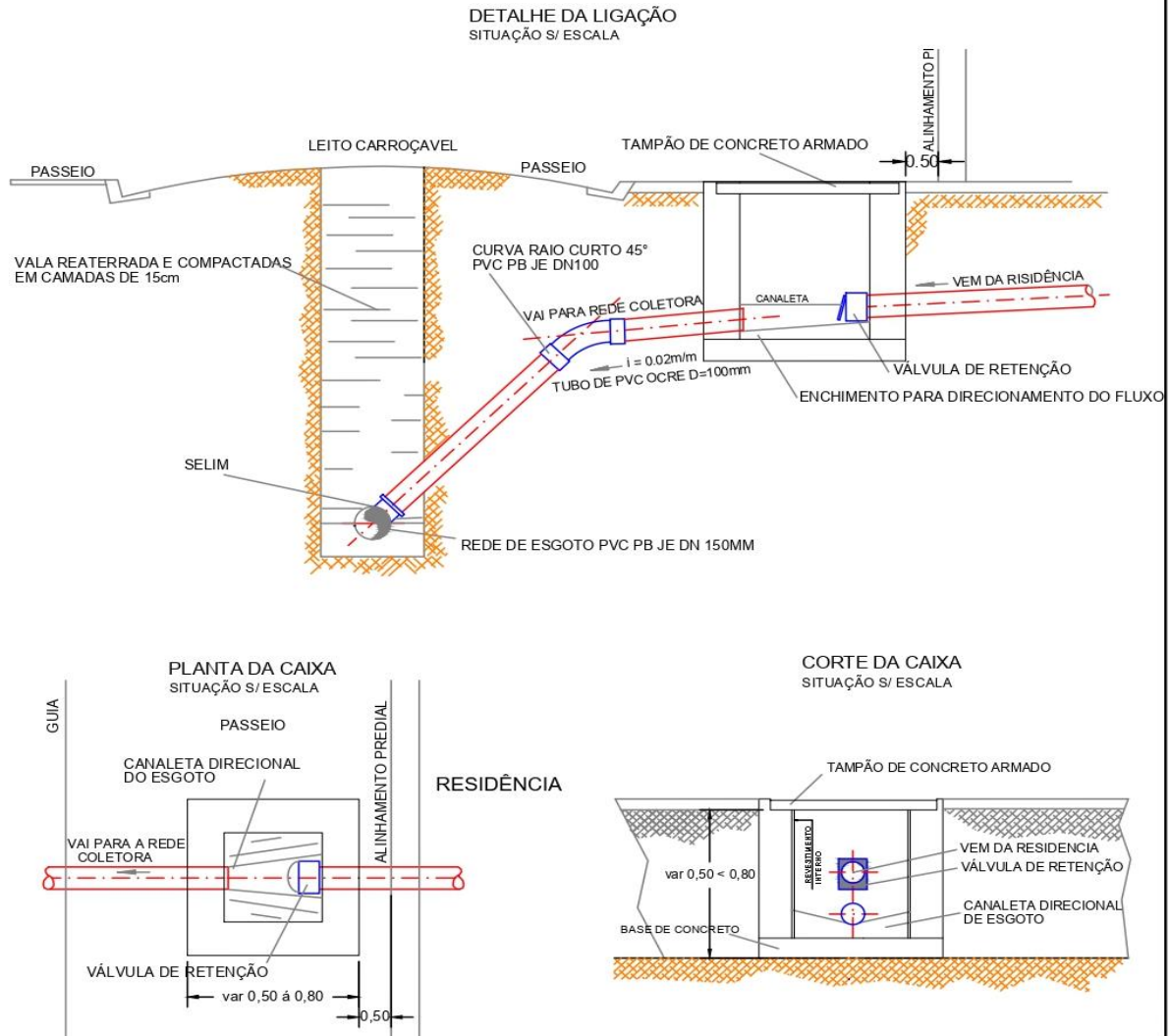
ANEXO II

PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA
Tipos de instalação de caixa padrão



ANEXO III

PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO



Notas:

- 1) O SAAE somente executará a ligação se a caixa de inspeção estiver devidamente construída e a VÁLVULA DE RETENÇÃO instalada padrão estabelecido.
 - 2) A tampa da caixa de inspeção deverá ficar nivelado com o passeio devidamente identificada para a sua localização independente do tipo de acabamento.
 - 3) Caso houver redes de água, gás ou outras interferências que dificultem a execução da caixa no padrão estabelecido, ficará a cargo da área técnica do SAAE a definição do melhor local de instalação.
 - 4) Eventual dispositivo de caixa de inspeção criado para a mesma funcionalidade poderá ser instalado mediante prévia autorização da área técnica da autarquia.
 - 5) A distância entre o muro e a rede de água foi projetada com 0,90m a 1,00m, podendo variar conforme o local.
 - 6) A Caixa deverá ser executada de modo que não interfira no ramal de água.
- * É PROIBIDO O LANÇAMENTO DE ÁGUAS PLUVIAIS (DE CHUVA), NO RAMAL INTERNO DE ESGOTO

ANEXO IV

PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO

Modelo esquemático de instalação de ramal predial de esgoto

