

Abdon Batista
Prefeitura Municipal de Abdon Batista

MANUAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E ATENDIMENTO AO USUÁRIO



OUTUBRO – 2018

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
PRINCIPAIS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS.....	4
DETALHAMENTO DA FATURA.....	5
DICAS DE ECONOMIA.....	7
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	12
DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO.....	13
INFORMAÇÕES ÚTEIS.....	16
REFERÊNCIAS.....	18

INTRODUÇÃO

Os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário são fundamentais para a promoção da saúde e qualidade de vida, além de proporcionar conforto e o bem-estar à população servida e contribuir para a sustentabilidade ambiental.

Conhecer os seus direitos é uma ferramenta muito importante para que os usuários de água e esgoto exijam uma prestação de serviço de qualidade.

Assim como os usuários, os prestadores de serviços de água e esgoto também possuem direitos garantidos.

Como em qualquer contrato, as partes possuem além dos direitos, deveres que devem ser rigorosamente cumpridos.

Este manual apresenta os principais serviços disponibilizados pelo prestador; os direitos, deveres e ainda dicas e informações úteis para o seu uso racional, para a boa relação entre usuário e prestador e para a preservação ambiental.

PRINCIPAIS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

O que é necessário para:

SERVIÇOS	DOCUMENTOS	CONDIÇÕES TÉCNICAS
Novas ligações de água e esgoto	<ul style="list-style-type: none"> a) Escritura, contrato ou qualquer outro documento que comprove a posse do imóvel; b) Cópia de CPF/CNPJ, RG e número do telefone; c) Cópia do alvará de licença para construção; 	<ul style="list-style-type: none"> a) Confirmação de viabilidade emitida pelo prestador; b) Padrão de entrada concluído de acordo com as normas do prestador; c) Reservatório superior, cisterna e recalque (quando for o caso), adequadamente dimensionados e instalados; d) Ausência de débitos com o prestador.
Mudança de titularidade	<ul style="list-style-type: none"> a) Escritura, contrato ou qualquer outro documento que comprove a posse do imóvel; b) Cópia de CPF/CNPJ e RG; 	<ul style="list-style-type: none"> a) Ausência de débitos com o prestador
Religação	<ul style="list-style-type: none"> a) Comprovante de quitação de débito; 	<ul style="list-style-type: none"> a) Ausência de débitos com o prestador; b) Padrão de entrada concluído de acordo com as normas do prestador.
Negociação de débitos	<ul style="list-style-type: none"> a) Cópia de CPF/CNPJ e RG do proprietário; b) Procuração (quando efetuado por terceiros autorizados). 	<ul style="list-style-type: none"> a) Os créditos inscritos em Dívida Ativa Municipal poderão ser parcelados em até 36 vezes, corrigidas mensalmente, com parcela mínima de 70 (setenta) UFMs, sendo, 1 (um) UFM (Unidade Fiscal Municipal), no valor conforme Código Tributário Municipal.
Desligamento	<ul style="list-style-type: none"> a) Cópia de CPF/CNPJ, RG e número do telefone; b) Ausência de débitos com o prestador; c) Procuração (quando efetuado por terceiros autorizados). 	<ul style="list-style-type: none"> a) Ausência de débitos com o prestador; b) Imóvel não ocupado;
Mudança de Ligação	<ul style="list-style-type: none"> a) Cópia de CPF/CNPJ, RG e número do telefone; b) Procuração (quando efetuado por terceiros autorizados). 	<ul style="list-style-type: none"> a) Verificação de viabilidade; b) Ausência de débitos com o prestador; c) Padrão de entrada concluído de acordo com as normas do prestador;

DETALHAMENTO DA FATURA



MUNICÍPIO DE ABDON BATISTA - SC
 Departamento Municipal de Água e Esgoto - DMAE
 CNPJ: 78.511.052/0001-10 - www.abdonbatista.sc.gov.br
 Rua João Santin, nº 30 - Centro - CEP: 89636-000
 Fone / Fax: (49) 3545-1109 / 3545-1133
 dmae@abdonbatista.sc.gov.br

1

Dados do Cliente		Endereço para Entrega		
2		3		
Inscrição		Rota	Seq. Rota	
4	5	6	7	
Quantidade de Economias		Situação da Água		
Hidrometro		Data da Instalação	Situação do Esgoto	
8	9	10	11	
	DATA	LEITURA(m3)	ULTIMOS CONSUMOS	
LEIT. ANT.	12	13	17	
LEIT. ATUAL				
ANORMALIDADE LEITURA:				
	DATA	CONSUMO(m3)		
CONS. ANT.		15		
CONS. ATUAL	14			
QUANTIDADE DE DIAS:				
ANORMALIDADE CONSUMO:				
16				18
				MEDIA: CATEG.:
DESCRICAÇÃO		CONSUMO	TOTAL(R\$)	
19				
CARACTERÍSTICAS FÍSICAS E QUÍMICAS DA ÁGUA DISTRIBUÍDA (PORTARIA 2.914)				
PARAMETROS	AMOSTRAS REAL.	CONFORME	DESCONFORMIDADE	
pH				
Turbidez			20	
Cloro				
Cor				
Fluoreto				
CARACTERÍSTICAS MICROBIOLÓGICAS DA ÁGUA DISTRIBUÍDA (PORTARIA 2.914)				
PARAMETROS	AMOSTRAS REAL.	CONFORME	DESCONFORMIDADE	
Col. Totais			21	
Col. Fecais				
Matrícula	Referência	Vencimento	TOTAL A PAGAR	
22	23	24	25	
Mensagem				
26				
FATURAS EM ABERTO:		OUTROS		
DATA PREV. PARA A PROXIMA LEITURA: _____				
Matrícula		Referência	Vencimento	
		27	Total a Pagar	
28				



DESCRIÇÃO

1. Endereço e contato do Departamento Municipal de Água e Esgoto;
2. Nome no qual se encontra a conta;
3. Endereço do cliente;
4. Número de inscrição;
5. Número da rota em que se encontra o imóvel;
6. Número de sequência da rota;
7. Quantidade de economias que o imóvel possui e a categoria (residencial/comercial);
8. Número do hidrômetro;
9. Data em que foi instalado o hidrômetro;
10. Situação da água;
11. Situação do esgoto (se possui);
12. Data da leitura atual e anterior;
13. Número da leitura atual e anterior em metros cúbicos e se houve alguma anormalidade;
14. Data em que foi tirada a leitura atual e anterior;
15. Consumo informado em metros cúbicos;
16. Quantidade de dias de leitura e se houve alguma anormalidade no consumo;
17. Data dos últimos meses consumidos e a quantidade em metros cúbicos;
18. Tabela contendo as tarifas de acordo com a quantidade consumida;
19. Categoria do imóvel, quantas economias possui, quanto foi consumido e o valor;
20. Características físicas e químicas da água distribuída;
21. Características microbiológicas da água distribuída;
22. Número que identifica o imóvel;
23. Mês e ano a que se refere a fatura;
24. Data do vencimento da fatura;
25. Valor total da fatura;
26. Informações se possui alguma fatura pendente e a data prevista para a próxima leitura;
27. Informações contendo a matrícula do imóvel, mês e ano da fatura, vencimento e valor a ser pago;
28. Código de barras utilizado para o pagamento da fatura.

ONDE PAGAR?

As faturas podem ser pagas no seguinte banco: Sicoob Credicanoas.

DÉBITO AUTOMÁTICO

Para a inclusão ou exclusão do débito automático é necessário que o usuário contate sua agência bancária. Essa modalidade de pagamento evita o esquecimento e multas.

DICAS DE ECONOMIA

De acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU), cada pessoa necessita de cerca de 110 litros de água por dia para atender às necessidades de consumo e higiene. No entanto, no Brasil, o consumo por pessoa pode chegar a mais de 200 litros/dia.

Gastar mais de 120 litros de água por dia por pessoa é jogar dinheiro fora e desperdiçar recursos naturais. Veja na sequência algumas dicas de como economizar água e dinheiro sem prejudicar a saúde, a limpeza da casa ou a higiene das pessoas.

Hora do banho

Um banho de ducha por 15 minutos, com registro meio aberto, consome 135 litros de água. Se fecharmos o registro na hora de ensaboar o corpo, reduzimos esse tempo para 5 minutos e o consumo cai para 45 litros. No caso de banho com chuveiro elétrico, são gastos 45 litros. Com os mesmos cuidados do exemplo da ducha, o consumo cai para 15 litros.



Ao escovar os dentes

Se uma pessoa escova os dentes em 5 minutos com a torneira meio aberta, ela gasta 12 litros de água. No entanto, se a pessoa apenas molhar a escova, mantiver a torneira fechada durante a escovação e, ainda, enxaguar a boca com um copo de água, ela consegue economizar mais de 11,5 litros de água. Ou seja, ela gasta somente cerca de meio litro.

Lavar o rosto

Lavar o rosto com a torneira meio aberta durante um minuto equivale a um gasto de 2,5 litros de água. O mesmo vale para o barbear. Em 5 minutos, gastam-se 12 litros de água. Com economia, o consumo cai para 2 litros.



Descarga e vaso sanitário

Nunca acione a descarga à toa, pois ela gasta muita água. Um vaso sanitário com válvula de acionamento de 6 segundos gasta de 10 a 14 litros. Vasos sanitários de 6 litros por acionamento (fabricados a partir de 2001) necessitam de um tempo 50% menor para efetuar a mesma limpeza. Quando a válvula está defeituosa, pode-se gastar até 30 litros. Então, a ordem é, se o seu sistema for de válvula, mantenha-a sempre regulada.

É necessário também ficar atento aos vazamentos, que devem ser consertados assim que forem notados.

Lugar de lixo é no lixo

Não use o vaso sanitário como lixeira ou cinzeiro. Jogando lixo no vaso, você pode entupir o encanamento. Não jogue também restos de comida pelo ralo. Todo esse lixo entope o encanamento e pode voltar para a sua casa.



Na cozinha

Ao lavar a louça, primeiro limpe os restos de comida dos pratos e panelas com esponja e sabão e, só aí, abra a torneira para molhá-los. Ensaboe tudo o que tem que ser lavado e, então, abra a torneira novamente para o enxague. Numa casa, lavando louça com a torneira meio aberta por 15 minutos, são utilizados 117 litros de água. Se adotada nossa primeira dica, o consumo pode reduzir para 20 litros.



Na higienização de frutas e verduras, utilize hipoclorito de sódio ou água sanitária de uso geral (uma colher de sopa para um litro de água, por 15 minutos). Depois, coloque duas colheres de sopa de vinagre em um litro de água e deixe por mais 10 minutos. Essa atitude proporciona grande economia de água.



Você sabia que, ao utilizar um copo de água, são necessários pelo menos outros dois copos de água potável para lavá-lo? Por isso, combata o desperdício em qualquer circunstância.

Economia na máquina de lavar louça

Uma lavadora de louças com capacidade para 44 utensílios e 40 talheres gasta 40 litros. A melhor opção é ligá-la apenas quando estiver cheia.



Área de serviço – Lavar roupas

Se na sua casa as roupas são lavadas no tanque, deixe-as de molho e use a mesma água para esfregar e ensaboar. Use água nova apenas no enxágue. Com a torneira aberta por 15 minutos, o gasto no tanque pode chegar a 279 litros de água. Portanto, o melhor a fazer é deixar acumular roupa, colocar água no tanque para ensaboar e manter a torneira fechada.

Jardim

Use um regador para aguar as plantas. O uso da mangueira para a mesma finalidade faz com que, em dez minutos, o consumo de água chegue a 186 litros. Com dica de economia, a regra durante o verão deve ser feita de manhãzinha ou à noite, o que reduz a perda por evaporação. No inverno, a regra pode ser feita dia sim, dia não, pela manhã. Mangueira com esguicho-revólver também ajuda. Assim, pode-se chegar a uma economia de 96 litros por dia.



Piscina

Se você tem uma piscina tamanho médio exposta ao sol e à ação do vento, você perde aproximadamente 3.785 litros de água por mês em função da evaporação, o suficiente para suprir as necessidades de água potável (para beber) de uma família de 4 pessoas por cerca de um ano e meio, considerando o consumo médio de 2 litros/habitante/dia. Utilizando-se de uma cobertura (encerado, material plástico), a perda é reduzida em 90%.

Calçada

Adote o hábito de usar a vassoura para limpar a calçada e o pátio da sua casa. Lavar esses locais com mangueira, apesar de ser atitude comum, traz grandes prejuízos à sociedade e ao meio ambiente. Com a torneira meio aberta, em 15 minutos, são perdidos 279 litros de água. Se houver sujeira localizada a dica é utilizar a técnica do pano umedecido com a água de enxague da roupa ou da louça.

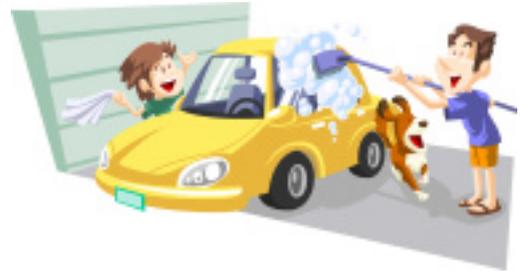


Economia no apartamento

O consumo exagerado deve-se aos constantes desperdícios e ao descuido na utilização da água. Devido à pressão da água, o consumo é maior em edifícios e apartamentos. Saiba como utilizar a água de forma inteligente para preservar os recursos hídricos e economizar na conta d'água. Calcule o consumo de água em sua residência por meio de simulações.

Carro

Use um balde e um pano para lavar o carro em invés de mangueira. Normalmente o consumo de água para esse tipo de utilização é de 216 litros. Com meia volta de torneira aberta por 30 minutos de trabalho, o gasto pode chegar a 560 litros. Usando balde e pano, o consumo é de apenas 40 litros. Os grandes conselhos são: não lavar o carro por mais do que uma vez por semana e, se possível, não lavá-lo durante a estiagem (época do ano em que chove menos)



Detenha vazamentos!

Consertar vazamentos na rua é responsabilidade do prestador. Avisar-nos de uma ocorrência dessa natureza, mais do que uma obrigação, é um ato de cidadania, de consciência ambiental. Assim sendo, se você testemunhar um vazamento na rede de distribuição de água, ligue imediatamente para os telefones do prestador. O prestador providenciará o conserto o mais rápido possível.

Os vazamentos internos, dentro de residências, estabelecimentos comerciais ou industriais, são de responsabilidade dos proprietários dos imóveis. Quanto mais rápido for o conserto, menor será o prejuízo. Você sabia que um pequeno buraco de 2mm num encanamento desperdiça até 3.200 litros de água em um dia? Pequenos vazamentos são grandes desperdiçadores de água. Por isso, esteja sempre alerta.

Teste de vazamentos

Os vazamentos não visíveis são descobertos fazendo os seguintes testes:

No hidrômetro

Confira o seu relógio de água (hidrômetro). Não deixe os registros na parede abertos, feche bem todas as torneiras, desligue os aparelhos que usam água e não utilize os sanitários. Anote o número que aparece ou marque a posição do ponteiro maior do seu hidrômetro. Depois de uma hora, verifique se o número mudou ou o ponteiro se movimentou. Se isso aconteceu, há algum vazamento em sua casa.



Em canos alimentados diretamente pelo prestador

Feche o registro na parede. Abra uma torneira alimentada diretamente pela rede do prestador (pode ser a do tanque) e espera a água parar de sair. Coloque imediatamente um copo cheio de água na boca da torneira. Caso haja sucção da água do copo pela torneira, é sinal de que existe vazamento no cano alimentado diretamente pela rede.

Em canos alimentados pela caixa d'água

Feche todas as torneiras da casa, desligue os aparelhos que usam água e não utilize os sanitários. Feche bem a torneira da boia da caixa, impedindo a entrada de água. Marque, na própria caixa, o nível da água e verifique, após uma hora, se ela baixou. Em caso afirmativo, há vazamento na canalização ou nos sanitários alimentados pela caixa-d'água.

Nos reservatórios subterrâneos de edifícios

Feche o registro de saída do reservatório do subsolo e a torneira da boia. Marque no reservatório o nível de água e, após uma hora, verifique se ele baixou. Se isso ocorreu, há vazamento nas paredes do reservatório, ou nas tubulações de alimentação do reservatório superior, ou na tubulação de limpeza.

Torneiras

Esse tipo de vazamento é caracterizado por torneira pingando quando fechada. Sempre que isso acontecer, troque o "courinho" ou a "borrachinha". Gotejando, uma torneira chega a desperdiçar 46 litros por dia, o que dá, em um mês, 1.380 litros de água. Ou seja, mais de 1 metro cúbico (mil litros de água) mensal. Um filete de mais ou menos 2mm totaliza 4.130 litros por mês. Já um filete de 4mm, 13.260 litros por mês de desperdício.

Vaso sanitário

Jogue corante no vaso sanitário. O normal é o corante ficar depositado no fundo do vaso. Se o corante se mover, é sinal de vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

A aferição também pode ser feita com cinzas. Caso fiquem depositadas no fundo, significa que não há vazamentos.



CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

1. ATENDIMENTO TELEFÔNICO

HORÁRIO COMERCIAL (das 08h até 12h e das 13h até 17h de segunda a sexta)

Para pedidos de segunda via de fatura, consulta de débitos, alteração da data de vencimento da fatura, alteração cadastral, recepção de leitura, verificação de atividades, reencaminhamento de ordens de serviço, etc.

TELEFONE PARA CONTATO: (49) 3545-1269.

PLANTÃO 24h

Os usuários contam com atendimento 24h por dia, inclusive sábados, domingos e feriados para serviços emergenciais, tais como: vazamentos, falta de água, anormalidades na qualidade da água, extravasamento de esgoto, etc.

TELEFONE PARA CONTATO: (49) 99800-6673.

2. ATENDIMENTO PRESENCIAL

O prestador disponibiliza aos seus clientes os seguintes pontos de atendimento:

Endereço: Rua Domingos Palavro, Centro, Abdon Batista - SC, (segundo piso da Unidade Básica de Saúde José Mocelin), CEP: 89636-000.

Além dos serviços prestados no atendimento via telefone, as unidades presenciais de atendimento prestam os seguintes serviços:

- Troca de titularidade (mudança de nome do proprietário ou inquilino);
- Novas ligações;
- Religações;
- Parcelamento de débitos;
- Alterações na fatura;
- Emissão de segunda via.

3. ATENDIMENTO VIRTUAL

Está disponível o Atendimento via e-mail, onde poderão ser encaminhadas dúvidas, sugestões, reclamações, etc.

E-MAIL: dmae@abdonbatista.sc.gov.br ou fatura@abdonbatista.sc.gov.br.

4. OUVIDORIA

Caso você tenha problemas ou dúvidas que não foram resolvidos/sanados pelo DMAE, você poderá contatar a OUVIDORIA do ente regulador.

O DMAE é regulado pelo CISAM-REG, órgão regulador do Consórcio Intermunicipal de Saneamento Ambiental (CISAM Meio Oeste). Os usuários poderão entrar em contato através do telefone **(49) 3555-6972** ou através do e-mail **ouvidoria@cisam.sc.gov.br**.

DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

PRINCIPAIS DIREITOS

1. Receber a prestação dos serviços de forma adequada.
2. Ter sua ligação disponibilizada após cumprida as exigências do prestador nos seguintes prazos;
 - Até 240 horas, para ligação de água,
 - Até 240 horas, para ligação de esgotamento sanitário
3. Ter um hidrômetro medindo o volume de água consumido em seu imóvel.
4. Solicitar avaliação de seu hidrômetro. Caso haja erro de medição, o serviço será gratuito.
5. Ser comunicado, por escrito, nos casos de substituição do medidor.
6. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente.
7. Ser informado com 24 horas de antecedência em casos de interrupções programadas no sistema de abastecimento.
8. Ser comunicado com 30 dias de antecedência sobre corte, por inadimplência, no seu ramal de abastecimento de água.
9. Ter seu abastecimento de água restabelecido, após cumpridas as exigências do prestador, nos seguintes prazos:
 - Até 12 horas, nos casos de cortes indevidos;
 - Até 48 horas, nos casos de corte com aviso prévio;
 - Até 72 horas, nos casos de retirada do ramal predial.
10. Ter restaurados os muros e calçadas, danificados devido a obras realizadas pelo prestador.
11. Receber a fatura com antecedência mínima de cinco dias úteis antes do vencimento.
12. Ter em seu município, local para pagamento de suas faturas e atendimento de solicitações e reclamações.
13. Ter o serviço de atendimento telefônico 24 horas por dia, 7 dias por semana.
14. Ser comunicado por escrito (carta, e-mail, SMS ou outro meio acessível), no prazo de 15 dias, sobre as providências adotadas para a solução das solicitações ou reclamações recebidas.
15. Recorrer à entidade reguladora, através de sua ouvidoria, no caso de não atendimento de suas solicitações ou reclamações por parte do prestador de serviços.
16. Receber, na fatura dos serviços, informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme os padrões vigentes.
17. Receber do prestador, no mês de fevereiro de cada ano, a quitação ou o atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados pelo usuário no exercício anterior.

PRINCIPAIS DEVERES

1. Ligar seu imóvel aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário
2. Manter suas instalações prediais de água e/ou de esgoto de acordo com as normas e padrões exigidos.
3. Manter local ou dispositivo adequado para recebimento da fatura.
4. Ao desocupar um imóvel, solicitar desligamento ou transferência de titularidade, evitando geração de faturas em seu nome.
5. Permitir a entrada de empregados e representantes do prestador, devidamente identificados, para fins de inspeção, cadastro, leitura ou substituição de hidrômetro.
6. Manter o padrão de ligação de água (onde estão o hidrômetro e os lacres) em local de livre acesso aos funcionários do prestador e em bom estado de conservação.
7. Informar corretamente e manter atualizados os seus dados cadastrais, inclusive no que se refere a categoria de consumo e número de unidades atendidas por categoria.
8. Não realizar intervenções no padrão de ligação e ramal predial, nem manipular ou violar o medidor e o lacre.
9. Comunicar qualquer avaria no hidrômetro e/ou rompimento involuntário dos lacres.
10. Pagar sua conta até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso.
11. Avisar ao prestador de serviços nos casos de vazamentos de água ou esgoto nas ruas e calçadas.
12. Responsabilizar-se pelo aumento de consumo decorrente de vazamentos nas instalações internas do imóvel, bem como as providências para conserto.
13. Evitar desperdícios de água, utilizando de maneira racional e contribuindo com a preservação ambiental.
14. Informar sobre a utilização de fonte alternativa de abastecimento, tal como poço artesiano.
15. Não desviar as instalações de tubulações de água ou esgoto para atender outro imóvel sem que seja previamente autorizado pelo prestador.
16. Não direcionar a água da chuva para a rede coletora de esgoto.
17. Despejar apenas esgotos que observem os padrões permitidos para lançamento na rede coletora, responsabilizando-se por todo e qualquer dano causado ao sistema e aos recursos hídricos por lançamentos indevidos;
18. Pagar, dentro dos prazos de vencimento, as contas ou faturas referentes aos serviços de água e de esgotos, bem como de outros serviços realizados pela concessionária;
19. Informar ao prestador a ocorrência de vazamento externo, extravasamento de esgotos e outros fatos que possam afetar a comunidade e as atividades de abastecimento de água ou coleta e destino final de esgoto.
20. Realizar as instalações hidráulicas conforme as normas técnicas e possuir reservatório domiciliar com o objetivo de manter uma reserva mínima de água para suprir suas necessidades por um período mínimo de 24 horas, inclusive reservatório inferior e conjunto motor bomba para elevação, quando se tratar de imóvel com mais de um pavimento.

21. Proceder à higienização de seu reservatório domiciliar, limpando-o e desinfetando-o periodicamente, sendo de responsabilidade do usuário a qualidade da água fornecida nas dependências internas do imóvel, após o ponto de entrega do prestador.
22. Proceder à adaptação para instalação de sistemas individualizados de fornecimento de água e leitura de hidrômetros, conforme padrão do prestador, quando optar por essa modalidade de medição.
23. Informar o número do CPF/CNPJ e telefone quando das reclamações e/ou solicitações de informações ao prestador, da unidade usuária sob sua responsabilidade.
24. Responder, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações quanto à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e a finalidade da utilização da água, bem como, as alterações supervenientes que importarem em reclassificação.
25. Responsabilizar-se pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, quando comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água por terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações do prestador.

DIREITOS E DEVERES DO PRESTADOR DE SERVIÇO

O prestador tem direito de cobrar, de acordo com a legislação vigente, pelos serviços prestados e de exigir que o usuário cumpra com todos os seus deveres.

Tem o prestador o dever de atender aos direitos do usuário, constantes neste manual e nas normas, regulamentos e legislação vigente.

PENALIDADES

Ao deixarem de cumprir com seus deveres, tanto o usuário quanto o prestador de serviços, estarão sujeitos às penalidades previstas nas normas regulamentares do titular, da entidade de regulação e no regulamento da prestação de serviços públicos de água e esgoto.

INFORMAÇÕES ÚTEIS

HIDRANTES:

A operação dos hidrantes somente poderá ser efetuada pelo prestador ou pelo Corpo de Bombeiros.

OBRAS DE TERCEIROS:

Todas as obras de terceiros que causem interferência nos sistemas de abastecimento de água e esgoto só poderão ser realizadas após análise do projeto e autorização do prestador. Os projetos deverão ser apresentados com antecedência mínima de 45 dias.

ALIMENTAÇÃO DA REDE DE ÁGUA

Não poderá o usuário interligar as redes internas do imóvel, abastecidas pelo sistema de água do prestador, com redes de outras fontes alternativas de abastecimento.

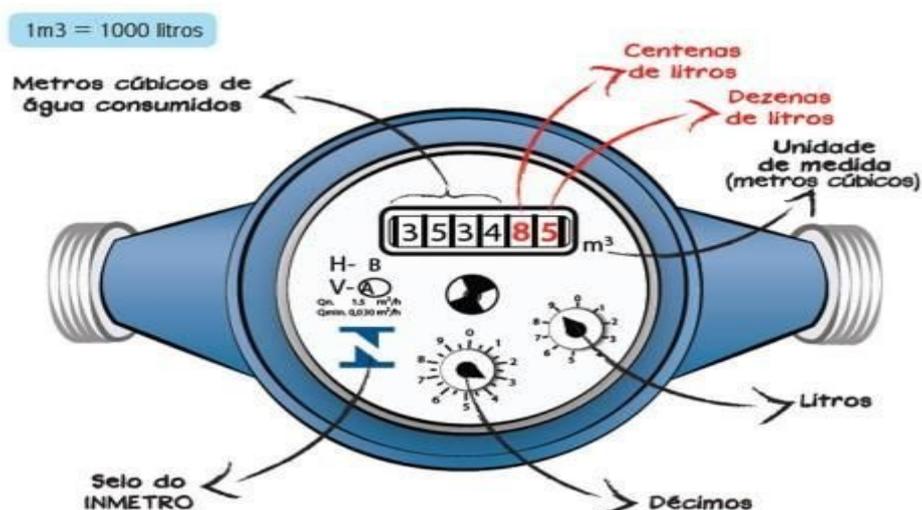
AÇÕES PROIBIDAS E SUJEITAS A PENALIDADES:

- Danificar ou violar o hidrômetro da ligação;
- Violar o lacre de água cortada;
- Violar os lacres da caixa acrílica e do registro no cavalete;
- Religar a água cortada por conta própria;
- Ceder água de sua ligação para terceiros, nem mesmo para construção; (Entende-se como terceiros outras residências, construída ou não no mesmo terreno)
- Impedir o acesso para coleta da leitura;
- Inverter a posição do hidrômetro da ligação;
- Instalar torneira antes do hidrômetro;
- Realizar ligações clandestinas;
- Fazer reparos no cavalete da ligação por conta própria;

ENTENDA SEU HIDRÔMETRO

O hidrômetro é o aparelho utilizado para registrar o consumo de água. Afim de garantir uma medição sempre correta, a AUTARQUIA realiza periodicamente a troca destes equipamentos sem custo ao usuário.

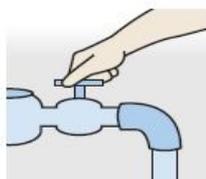
Os hidrômetros utilizados são todos aferidos pelo INMETRO, o que garante seu perfeito funcionamento.



PROCEDIMENTO PARA LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA

Confira os procedimentos para a limpeza da caixa d'água, que deve ser realizada a cada seis meses:

1 Um dia antes da lavagem, feche o registro de entrada ou amarre a bóia da caixa. Assim, você vai consumir a água da caixa até atingir a quantidade necessária para limpeza, evitando desperdício.



2 Feche a saída com um tampão ou pano limpo, tomando o cuidado de reservar um palmo de água na caixa.



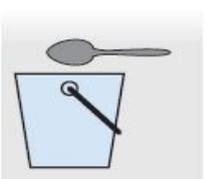
3 Lave as paredes e o fundo da caixa com uma esponja ou escova nova e limpa (não pode ser de aço).



4 Abra a saída da caixa para que escorra toda a água da lavagem. Com um balde e uma pá de plástico, retire a água e os resíduos que restarem.



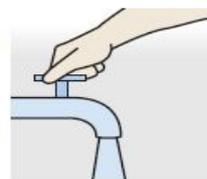
5 Abra o registro de entrada de água, encha a caixa até a metade. Feche novamente o registro e a saída da caixa d'água. Em seguida, adicione água sanitária conforme quadro:



Capacidade da caixa	Quantidade de água sanitária
500 litros	10 colheres de sopa
750 litros	15 colheres de sopa
1000 litros	20 colheres de sopa

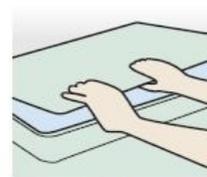
6 Lave novamente as paredes e o fundo da caixa d'água com uma esponja ou escova nova e limpa.

7 Abra novamente a saída da caixa e as torneiras da casa, deixando toda a água da lavagem sair. Para evitar o desperdício, guarde essa água em baldes para lavar pisos e calçadas.



8 Lave a tampa da caixa com água corrente e coloque-a no lugar. DICA: Também é importante colocar um filtro (tela de náilon) na saída do cano extravasor ou cano-ladrão,

que é aberto quando a caixa d'água está muito cheia. Geralmente, a saída desse cano localiza-se no lado exterior do telhado. Com a tampa e o filtro, evita-se a entrada de insetos e pequenos animais na caixa d'água.



9 Para evitar o acúmulo de ar no encanamento da casa, abra as torneiras até que a água comece a sair.

10 Abra o registro de entrada da água e deixe a caixa encher. Observe válvulas hidra e caixas de descarga. Quando acionadas enquanto o registro está fechado, é possível que continuem despejando água após a abertura do registro. Evite o desperdício.

REFERÊNCIAS

Brasil. Decreto Nº 7.217, de 21 de Junho de 2010 - Regulamenta a Lei no 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e dá outras providências.

Brasil. Lei Nº 11.445, de 5 de Janeiro de 2007 - Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico; altera as Leis nos 6.766, de 19 de dezembro de 1979, 8.036, de 11 de maio de 1990, 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; revoga a Lei no 6.528, de 11 de maio de 1978; e dá outras providências.

Regulamento da prestação de serviços públicos de água e esgoto do município de Abdon Batista. Disponível em:

<https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.diariomunicipal.sc.gov.br%2Farquivosbd%2Fatos%2F1517853187_decreto03840.doc>.

Acesso em: 26 jun. de 2018.

Este manual foi aprovado pelo órgão regulador, CISAM – REG, através do parecer técnico nº 006/2018/CISAM-REG, em atendimento ao disposto na alínea b do inciso II do Art. 36 do Decreto nº 7.217 de 21 de junho de 2010 da Presidência da República.