

2015

Regulamento Técnico dos
Serviços Públicos de
Abastecimento de Água
Potável e Esgotamento
Sanitário do Município de
Guarulhos

Regulamento Técnica AGRU – RTAE 01

MAIO/15



Agência Reguladora dos
Serviços Públicos de
Saneamento Básico do
Município de Guarulhos -
AGRU



Processo nº 21/2014-AGRU

RESOLUÇÃO nº 002 de 06 de maio de 2015.

Dispõe sobre: a aprovação do “Regulamento Técnico dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário do Município de Guarulhos”.

O CONSELHO DA AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS-AGRU, usando das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso III, do artigo 14 da Lei Municipal nº 7.102 de 20 de dezembro de 2012 alterada pela Lei Municipal nº 7.124/2013, aprova a seguinte RESOLUÇÃO:

Artigo 1º - Fica aprovado o Regulamento Técnico dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário do Município de Guarulhos.

Artigo 2º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Eng.º Plínio Tomaz
Presidente do Conselho e
Diretor Presidente da AGRU

Registrada na Diretoria Administrativo-Financeira da Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Saneamento Básico do Município de Guarulhos e afixado no lugar público de costume em seis de maio de dois mil e quinze.

Márcio Augusto Correia Barbosa
Diretor Administrativo-Financeiro da AGRU

Publicado no Diário Oficial do Município de Guarulhos em 07/05/2015



Regulamento Técnico dos Serviços Públicos de Abastecimento de
Água Potável e Esgotamento Sanitário do Município de Guarulhos



Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Saneamento Básico do Município de Guarulhos - AGRU

Autarquia Municipal – Lei Municipal nº 7.102 /12

Regulamento Técnico dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário do Município de Guarulhos

Regulamento Técnico AGRU– RTAE01

MAIO/15



**AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS
- AGRU -**

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

CONSELHO SUPERIOR

Presidente do Conselho

Eng. Civ. Plínio Tomaz

Conselheiros

Me. Arqt. Marli Almeida de Araújo

Me. Biol. Solange Alves Duarte do Santos

Dr. Fábio Luis Carvalhaes

Eng. Civ. Flávio Geraidine Naressi

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor Presidente

Eng. Civ. Plínio Tomaz

Diretor Administrativo-Financeiro

Contador Márcio Augusto Correia Barbosa

Diretor Jurídico

Dr. Pedro Araujo

Diretor Técnico-Operacional

Me. Eng. Quim. Higinio Gomes Júnior

OUVIDORIA

Dr. Lázaro José



ÍNDICE

TÍTULO I. DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS	7
CAPÍTULO I. DOS OBJETIVOS DESTE REGULAMENTO	7
CAPÍTULO II. DAS DEFINIÇÕES ADOTADAS	7
TÍTULO II. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	10
CAPÍTULO I. DISPOSIÇÕES GERAIS	10
Seção I. Metodologia de Avaliação	10
Seção II. Fornecimento de Dados pelos Regulados	10
Seção III. Princípios e Metas da Prestação do Serviço	11
CAPÍTULO II. DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTOS	12
Seção I. Preservação Sanitária do Sistema de Distribuição de Água Potável	12
Seção II. Redes Distribuidoras de Água e Coletoras de Esgoto	13
Seção III. Dos Parcelamentos do Solo	14
Seção IV. Das Ligações de Água e Esgoto	14
Seção V. Instalações Prediais de Água e Esgoto	19
Seção VI. Hidrometração, Medição e Estimativa dos Volumes	20
Seção VII. Critérios para Faturamento	21
Seção VIII. Cobrança do Serviço	23
Seção IX. Parcelamento de Débitos	24
Seção X. Revisão de Conta	24
Seção XI. Serviços Complementares	25
Seção XII. Interrupção dos Serviços	25
Seção XIII. Procedimento para o Corte do Fornecimento de Água	26
Seção XIV. Procedimento para o Restabelecimento do Fornecimento de Água	28
Seção XV. Reúso de Água	28
Seção XVI. Disposições Finais	30
TÍTULO III. DA AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	31
CAPÍTULO I. INDICADORES FINANCEIROS	31
Seção I. Volumes Medidos e Faturados	31
Seção II. Índice de Perda de Faturamento - IPF	31
Seção III. Preços Médios dos Serviços por Categoria de Consumo	31
Seção IV. Volumes Médios por Categoria de Consumo	32
Seção V. Inadimplência por Categoria de Consumo	32
CAPÍTULO II. INDICADORES DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	33
Seção I. Qualidade da Água Distribuída – IQAD	33
Seção II. Índice de Qualidade da Água Distribuída- IQAD	33
Seção III. Cobertura do Sistema de Água - CSA	35
Seção IV. Índice de Manutenções de Água por Ramal Predial– IMAL	35
Seção V. Índice de Micromedição – IMIC	36



Seção VI. Taxa de Reposição de Rede de Água– TRRA _____	36
CAPÍTULO III. INDICADORES DE PERDAS DE ÁGUA _____	37
Seção I. Objetivos _____	37
Seção II. Metodologia Adotada _____	37
Seção III. Índice de Perdas no Sistema de Distribuição de Água - IPD _____	37
Seção IV. Índice de Perdas Totais por Ramal de Água– IPRA _____	38
TÍTULO IV. _____ DA AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO	39
CAPÍTULO I. INDICADORES - SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO _____	39
Seção I. Cobertura do Sistema de Esgotamento Sanitário - CSE _____	39
Seção II. Índice de Manutenção de Esgoto por Ramal– IMEL _____	39
Seção III. Eficiência do Tratamento de Esgoto _____	40
Seção IV. Índice de Qualidade do Efluente - IQE _____	40
TÍTULO V. DA RESPONSABILIDADE SOBRE O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE	43
ÁGUA	43
CAPÍTULO I. PLANO DE SEGURANÇA DE BARRAGENS - PSB _____	43
CAPÍTULO II. PLANO DE SEGURANÇA DA ÁGUA _____	43
ANEXO I. REFERÊNCIAS _____	44
ANEXO II. GLOSSÁRIO DE INFORMAÇÕES – SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE	46
ÁGUA	46
ANEXO III. GLOSSÁRIO DE INFORMAÇÕES – ESGOTAMENTO SANITÁRIO _____	46
ANEXO IV. INDICADORES SISTEMA DE ÁGUA _____	47
ANEXO V. INDICADORES ESGOTAMENTO SANITÁRIO _____	48
ANEXO VI. BALANÇO HÍDRICO ADOTADO _____	49
ANEXO VII. _____ RELAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES	50
ANEXO VIII. _____ SERVIÇOS E PRAZOS DE EXECUÇÃO	53
ANEXO IX. COMUNICADO DE IMPEDIMENTO DE LEITURA _____	54
ANEXO X. COMUNICADO DE CORTE _____	55



Regulamento Técnico dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário do Município de Guarulhos

TÍTULO I. DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

CAPÍTULO I. DOS OBJETIVOS DESTES REGULAMENTO

Art. 1º. O presente regulamento destina-se a disciplinar a prestação dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO do Município de Guarulhos, estabelecendo os indicadores técnicos de qualidade a serem atendidos, a metodologia e os critérios para sua avaliação, bem como as penalidades aplicáveis aos prestadores do serviço no caso de descumprimento do abaixo estipulado.

Art. 2º. Todos os ANEXOS são partes integrantes deste Regulamento.

CAPÍTULO II. DAS DEFINIÇÕES ADOTADAS

Art. 3º. Para efeito deste regulamento são adotadas as seguintes definições:

- I.** Serviço adequado: é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;
- II.** Regularidade: nível de conformidade com as regras estabelecidas nos instrumentos de regulação;
- III.** Continuidade: condição de prestação de serviço contínuo, sem interrupção, exceto nas situações previstas em lei e no Regulamento da



- Prestação do Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário;
- IV.** Eficiência: exercício das atividades necessárias à prestação do serviço público, buscando a obtenção do efeito desejado, no tempo planejado e com o menor encargo possível para o usuário;
 - V.** Segurança: utilização de todas as medidas possíveis para a redução ou ausência dos riscos de danos materiais e morais para os usuários e não usuários, em condições econômicas factíveis;
 - VI.** Atualidade: modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, e a sua conservação, bem como a melhoria e a expansão do serviço;
 - VII.** Generalidade: universalidade no oferecimento do serviço e isonomia de tratamento aos usuários no direito ao atendimento;
 - VIII.** Cortesia: grau de civilidade com que os usuários são atendidos pelo prestador do serviço;
 - IX.** Modicidade das tarifas: tarifa necessária e suficiente para assegurar o cumprimento dos demais requisitos de prestação de serviço adequado.
 - X.** PODER CONCEDENTE: o Município de Guarulhos no Estado do São Paulo, pessoa jurídica de Direito Público encarregada do planejamento, gestão e prestação dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO e da fiscalização da prestação desses serviços;
 - XI.** AGRU: autarquia de natureza especial, com competência para regular e fiscalizar a prestação dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO, a constituída pelo PODER CONCEDENTE, nos termos da legislação aplicável;
 - XII.** SAAE: é a Autarquia encarregada de prestar os SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO no Município Guarulhos, nas condições definidas na legislação Municipal;
 - XIII.** USUÁRIOS: pessoa ou grupo de pessoas que se utiliza(m) dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA



POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO na área estabelecida para sua prestação;

XIV. SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO: compreendem a operação e a manutenção das unidades integrantes dos sistemas físicos, operacionais e gerenciais de produção e distribuição de água potável, coleta, afastamento, tratamento e disposição de esgotos sanitários, incluindo a gestão dos sistemas organizacionais, a comercialização dos produtos e serviços envolvidos e o atendimento aos usuários, excluindo os SERVIÇOS COMPLEMENTARES;

XV. SERVIÇOS COMPLEMENTARES: são os serviços auxiliares, complementares e correlatos aos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

§. 1º. Poderão ainda ser empregados os termos constantes do Glossário do SNIS – Sistema Nacional de Informações do Saneamento e a terminologia referente a sistemas de água e esgoto da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas.

§. 2º. A caracterização da prestação de um serviço de água e esgoto adequado baseia-se nas definições estabelecidas no art. 6º, §1º, da Lei Municipal nº 8.987/95.

Art. 4º. Os incisos V e VI do artigo 3º são entendidos como princípios que devem nortear a atuação do prestador do serviço, não sendo avaliados através de indicadores.

§. 1º. O prestador deve se utilizar de técnicas e equipamentos modernos e tecnologicamente avançados, buscando um nível de qualidade elevado e obtenção de melhores resultados qualitativos ou quantitativos no serviço prestado.

§. 2º. No que se refere ao inciso V, o prestador deve sempre considerar no desenvolvimento do seu serviço, os requisitos técnicos de segurança estabelecidos nas normas brasileiras e internacionais, se for o caso, visando à redução ou ausência dos riscos de danos materiais e morais para os usuários e não-usuários.



TÍTULO II. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

CAPÍTULO I. DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I. Metodologia de Avaliação

- Art. 5º.** Impõe-se a obrigação da prestação de serviço adequado ao prestador do serviço público nos termos da lei e desse Regulamento.
- Art. 6º.** A verificação do cumprimento da obrigação referida no Artigo anterior se dará pela análise dos indicadores previstos na Lei e nesse Regulamento.

Parágrafo único. Tal análise levará em conta a evolução desses indicadores em relação às metas de prestação de serviço de saneamento básico previstas na legislação municipal e nos Regulamentos editados por essa Agência, incluído o presente.

- Art. 7º.** O serviço será considerado adequado se atender aos indicadores estabelecidos nos capítulos que se seguem e nos anexos III e IV.

Seção II. Fornecimento de Dados pelos Regulados

- Art. 8º.** Os dados referentes aos indicadores previstos nesse Regulamento deverão ser fornecidos pelos entes regulados à AGRU até o dia 20 (vinte) do mês subsequente ao mês de referência.

Parágrafo único. O não atendimento ao prazo acima estipulado acarretará a aplicação de multa no valor equivalente a 100 UFG's (Unidades Fiscais de Guarulhos), dobrando seu valor a cada reincidência.

- Art. 9º.** Os dados deverão ser entregues em via digital.



Seção III.

Princípios e Metas da Prestação do Serviço

Art. 10. Os SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO serão prestados com observância aos seguintes princípios, conforme a Lei Federal nº 11.445/07:

- I.** Universalização do acesso;
- II.** Integralidade, nos termos da legislação em vigor;
- III.** Prestação adequada à saúde pública e à proteção do meio ambiente;
- IV.** Adoção de métodos, técnicas e processos que considerem as peculiaridades locais e regionais;
- V.** Articulação com as políticas de desenvolvimento urbano e regional, de habitação, de combate à pobreza e de sua erradicação, de proteção ambiental, de promoção da saúde e outras de relevante interesse social voltadas para a melhoria da qualidade de vida, para as quais os SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO sejam fatores determinantes;
- VI.** Eficiência e sustentabilidade econômica;
- VII.** Utilização de tecnologias apropriadas, considerando a capacidade de pagamento dos usuários e a adoção de soluções graduais e progressivas;
- VIII.** Transparência das ações, baseada em sistemas de informações e processos decisórios institucionalizados;
- IX.** Controle social;
- X.** Segurança, qualidade e regularidade; e
- XI.** Integração das infra-estruturas e serviços com a gestão eficiente dos recursos hídricos.

Art. 11. A prestação dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO terá como metas gerais:

- I.** A satisfação dos USUÁRIOS;
- II.** A melhoria contínua do serviço;
- III.** O atendimento dos interesses da sociedade;
- IV.** A proteção do meio ambiente; e
- V.** A busca permanente pela eficiência.



CAPÍTULO II.

DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTOS

Art. 12. Compete ao SAAE a prestação dos **SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO** nos termos da Lei Municipal nº 1.287/67 e dos regulamentos expedidos por essa Agência.

Seção I.

Preservação Sanitária do Sistema de Distribuição de Água Potável

Art. 13. O SAAE deve garantir as condições sanitárias das Estações de Tratamento de Água, Reservatórios, Adutoras, Redes, Caminhões Pipas e Poços Tubulares Profundos que compõem o Sistema Público de Abastecimento de Água Potável, sob pena de multa a ser apurada em procedimento próprio.

Art. 14. Os reservatórios devem estar isolados do meio ambiente, não possibilitando que agentes externos, tais como poeira, água de chuva, insetos, animais, pessoas, etc., tenham contato direto ou indireto com o interior dos mesmos.

Parágrafo único - o não atendimento ao disposto no *caput* acarretará na aplicação de multa a ser apurada em procedimento próprio, independentemente da obrigação de reparação dos reservatórios em prazo a ser consignado por essa Agência no mesmo procedimento.

Art. 15. O SAAE deve elaborar anualmente Plano de Lavagem e Desinfecção dos Reservatórios conforme as normas da ABNT, devendo ser submetido à aprovação da AGRU até o dia 30 de novembro do ano anterior a sua aplicação, sob pena de aplicação de multa equivalente a 500 UFG's (Unidades Fiscais de Guarulhos).

Art. 16. As novas instalações que venham a ser incluídas ao Sistema de Abastecimento de Água (redes de adução, de distribuição, reservatórios, estações de tratamento de água e de bombeamento, etc.), bem como as já existentes que passarem por manutenção, deverão ser lavadas e desinfetadas antes do início de seu uso, sob pena de aplicação de multa a ser apurada em procedimento próprio.



Art. 17. Os Caminhões Pipas que forem utilizados para a distribuição de Água Potável devem ser de uso exclusivo para este fim, sob pena de aplicação de multa equivalente a 100 UFG's por cada caminhão em desacordo com essa disposição.

Art. 18. O SAAE deve realizar ensaios físico/químicos e bacteriológicos anuais nas torneiras e mangueiras utilizadas para a distribuição da água dos Caminhões Pipas, sejam eles próprios ou contratados, visando monitorar suas condições sanitárias, sob pena de aplicação de multa a ser apurada em procedimento próprio.

Seção II.

Redes Distribuidoras de Água e Coletoras de Esgoto

Art. 19. É de responsabilidade do SAAE:

- I.** A execução de redes do sistema de água e sistema de esgotamento sanitário, incluindo seus respectivos ramais prediais.
- II.** A manutenção das redes do sistema de água e sistema de esgotamento sanitário, incluindo seus respectivos ramais prediais.

Parágrafo único. O SAAE poderá quando necessário contratar empresas para a realização de obras para execução e/ou manutenção de redes, nos termos da legislação em vigor.

Art. 20. O SAAE é obrigado a reparar os danos causados a terceiros no exercício de suas competências legais e regulamentares.

Parágrafo único. Quando a necessidade de reparação surgir por dano causado por terceiros, os reparos serão realizados pelo SAAE a expensas do causador do dano.

Art. 21. As obras de ampliação ou remanejamento das redes, de água ou esgoto, poderão ser realizadas a pedido do interessado em momento anterior ao previsto no cronograma de obras do SAAE, contanto que às expensas daqueles, observadas as exigências legais e regulamentares.

Art. 22. Os hidrantes da rede distribuidora somente poderão ser operados pelo SAAE para manutenção da rede ou dos próprios hidrantes, ou pelo Corpo de Bombeiros para combate a incêndio, sendo que o SAAE fornecerá àquela corporação todas as informações necessárias ao funcionamento dos mesmos.



Seção III.

Dos Parcelamentos do Solo

Art. 23. Caberá ao SAAE executar as interligações das redes do empreendimento às redes dos sistemas públicos existentes, cabendo ao empreendedor requisitá-la.

§. 1º. O SAAE deverá executar tais interligações dentro do prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da requisição do empreendedor, acarretando o não cumprimento do prazo na aplicação de multa equivalente a 100 UFG's.

§. 2º. Caso haja impedimentos de ordem técnica para a interligação o requisitante deverá ser informado no prazo de 30 (trinta) dias, através de documento escrito, acerca do impedimento encontrado e das providências que deverá tomar para possibilitar a ligação.

Seção IV.

Das Ligações de Água e Esgoto

Art. 24. Nos termos do artigo 4º da Lei Municipal nº 2.043/75, é obrigatória a ligação nas redes de água e de esgoto de todas as edificações localizadas em áreas atendidas pelas mesmas.

Art. 25. As ligações de água, que são parte do sistema de distribuição de água têm início na tubulação distribuidora, terminando imediatamente após o cavalete, iniciando-se nesse ponto, o que se designa para fins deste regulamento como “**PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA**”, a instalação predial de água, de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO.

Parágrafo único. É de responsabilidade do USUÁRIO a instalação prévia de abrigo do cavalete de ligação de água, de acordo com projeto que lhe será fornecido, sem ônus, pelo SAAE.

Art. 26. As ligações de esgoto, que são parte do sistema de coleta de esgoto têm início na tubulação coletora, terminando na **CAIXA DE INSPEÇÃO**, conforme instruções técnicas do SAAE, sendo tal caixa parte da instalação predial de esgoto e de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO, a qual é designada para os fins deste regulamento como “**PONTO DE RECEBIMENTO DE ESGOTO**”.



Art. 27. As ligações de água e esgoto serão executadas exclusivamente pelo SAAE, a pedido dos interessados, desde que satisfeitas às exigências estabelecidas em lei e neste regulamento, nos termos do Art. 7º da Lei Municipal nº 2.043/75.

§. 1º. O valor correspondente ao serviço será cobrado nas futuras contas.

§. 2º. O SAAE deverá notificar o responsável pelas instalações que não estiverem dentro dos padrões exigidos para que sanem a irregularidade detectada no prazo ali assinalado.

§. 3º. Nos casos em que a ligação de água ou esgoto não for efetivada por problemas técnicos de responsabilidade do SAAE, o valor recolhido será integralmente devolvido ao solicitante no prazo de 60 (sessenta) dias, sob pena de aplicação de multa equivalente a 50 UFG's.

Art. 28. As ligações somente serão efetuadas mediante identificação do endereço do imóvel, sem prejuízo das exigências adicionais previstas neste regulamento.

~~**Art. 29.** As ligações serão cadastradas em nome do proprietário do imóvel, podendo este autorizar que o sejam em nome do USUÁRIO, permanecendo, contudo, o proprietário do imóvel como responsável por qualquer débito do usuário.~~

Art. 29. As ligações serão cadastradas em nome do proprietário do imóvel, recaindo a responsabilidade de eventuais débitos decorrentes de inadimplemento de contas de consumo de água, esgotamento sanitário ou demais serviços prestados sobre o usuário efetivo dos serviços durante o período em que ocorreu o inadimplemento. ([Redação dada pela Resolução 001, de 2016](#))

Parágrafo único. O SAAE é o responsável por proceder, mediante requerimento do interessado, quer seja locador ou locatário, a transferência de titularidade das contas de consumo de água e esgoto para o nome do locatário, conforme dispõe a Lei Municipal nº 6.184/06.

Art. 30. Para a realização de ligações provisórias, exigir-se-á do interessado a apresentação de alvará expedido pelo Município e o recolhimento antecipado dos custos da ligação e de sua posterior remoção, bem como do valor correspondente ao consumo estimado quando não houver a instalação de hidrômetro.

§. 1º. As ligações provisórias poderão ser realizadas em atividades consideradas passageiras, por exemplo: circos, canteiro de obras, parques de diversões e feiras de amostras.



- §. 2º. O pedido de ligação provisória deverá ser solicitado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.
- §. 3º. O consumo de cada ligação provisória deve ser acompanhado e, no caso de se constatar excesso em relação ao valor de consumo estimado, será extraída nova “conta de água e esgoto”, e o USUÁRIO deverá recolher o valor correspondente ao novo consumo previsto.
- §. 4º. Para efeito de aplicação de tarifas, o USUÁRIO de ligação provisória deve ser enquadrado na categoria comercial.

Art. 31. Dever haver apenas uma ligação de água e uma ligação de esgoto para cada imóvel, independentemente do número de economias existentes, salvo nas seguintes situações:

- I. Economias não-residenciais localizadas no piso térreo de edifícios e com saída para o logradouro público onde se localizarem as redes, que deverão ter, cada uma, sua própria ligação de água e de esgoto;
 - II. Imóveis localizados em terrenos com frente para mais de uma via pública, que poderão ter mais de uma ligação de água ou de esgoto, a critério do SAAE, conforme for o caso;
 - III. Situações em que, a critério do SAAE, seja tecnicamente indicado que uma única ligação atenda a mais de um imóvel;
 - IV. Situações em que, por solicitação do interessado, e desde que seja tecnicamente viável para O SAAE, serão atendidas num mesmo imóvel, mais de uma ligação na modalidade de cavalete múltiplo, observado o limite máximo de 06(seis), sendo somente permitidas em imóveis residenciais e comerciais, observadas as instruções técnicas do SAAE.
- §. 1º. A ligação em cavalete múltiplo somente poderá ser solicitada pelo proprietário do imóvel.
- §. 2º. A solicitação de ligação de cavalete múltiplo obedecerá ao descrito neste regulamento.
- §. 3º. Nas ligações para mais de uma residência num mesmo local, que não se enquadrarem nas normas para cavalete múltiplo, serão atendidas após elaboração de projeto do SAAE, realização de vistoria e constatação de condições técnicas e legais, em modalidade a ser proposta.



Art. 32. Os empreendimentos multifamiliares deverão possuir medidor principal de entrada e submedidores individuais, conforme dispõe a Lei Municipal nº 4.650/94 e o artigo 4º, inciso II da Lei Municipal nº 6.511/2009.

Parágrafo único. É recomendável que os condomínios verticais e horizontais, comerciais e industriais, tenham medição individualizada por unidade autônoma, conforme instruções técnicas do SAAE.

Art. 33. O lançamento de esgoto nas redes será feito por gravidade sempre que tecnicamente possível, devendo ser descarregado na caixa de inspeção mencionada neste regulamento.

Parágrafo único. Havendo necessidade de recalque, o esgoto deverá ser descarregado em **CAIXA DE QUEBRA PRESSÃO** e posteriormente **NA CAIXA DE INSPEÇÃO**.

Art. 34. A execução de ligação de esgoto de edificações cuja soleira esteja em cota inferior à da via pública obedecerá às seguintes condições:

- I.** Caso a cota de saída da ligação esteja suficientemente acima da geratriz superior da tubulação coletora, a ligação será efetuada da forma convencional;
- II.** Caso a cota de saída da ligação esteja abaixo da geratriz superior da tubulação coletora ou mesmo acima, mas não o suficiente para proporcionar a declividade necessária ao bom escoamento dos despejos, o usuário deverá executar, as expensas do USUÁRIO, uma instalação de bombeamento destinada a elevar os despejos a uma caixa quebra de pressão e a ligação entre esta e a tubulação coletora será efetuada da forma convencional;
- III.** Alternativamente ao previsto no inciso anterior, a ligação de esgoto poderá ser feita através de terreno limítrofe, em faixa de servidão estabelecida entre os proprietários dos imóveis envolvidos.

Art. 35. A execução da ligação de esgoto para coleta de despejos não-domésticos será condicionada à execução de instalação de tratamento que enquadre as características de tais despejos nos parâmetros estabelecidos na legislação aplicável, após autorização do SAAE e licença do órgão ambiental.



§. 1º. Nos termos do artigo 15 da Lei Municipal nº 2.043/75, O SAAE terá livre acesso às instalações internas do USUÁRIO para que possa efetuar a caracterização de seus efluentes e sua cobrança pertinente mediante:

- I. Realização de medições ou estimativas de vazão;
- II. Coleta de amostras do efluente; e
- III. Elaboração de análises in loco ou posteriormente em laboratório.

§. 2º. A instalação de tratamento prevista neste artigo é de responsabilidade integral do respectivo USUÁRIO.

§. 3º. O SAAE poderá fiscalizar a instalação de tratamento, devendo o USUÁRIO facilitar seu acesso.

Art. 36. O SAAE deverá exigir dos proprietários de estabelecimentos em que ocorram despejos de garagens, oficinas, postos de serviço e de abastecimento de veículos e de outras instalações nas quais seja feita lavagem ou lubrificação, que disponham de instalação retentora de areia, óleo e graxa nos termos do artigo 72 da Lei Municipal nº 6.253/07.

§. 1º. A instalação retentora prevista neste artigo é de responsabilidade integral do respectivo USUÁRIO.

§. 2º. O SAAE poderá fiscalizar a instalação retentora, devendo o USUÁRIO facilitar seu acesso.

Art. 37. Para o caso do lançamento de efluentes não-domésticos, deverá ser atendido o artigo 19A do Decreto Estadual 8468/76.

Art. 38. As definições de critérios para o dimensionamento das ligações prediais de água e esgoto, em função das vazões prováveis e das demais condições técnicas, obedecerão às Normas Técnicas Brasileiras.

§. 1º. As ligações de água e esgoto somente poderão ser modificadas, no todo ou em parte, por iniciativa do SAAE ou a pedido do proprietário do imóvel, em função das características reais do consumo.

§. 2º. A modificação, total ou parcial, das ligações de água e esgoto, quando solicitada pelo proprietário do imóvel, será por ele custeada e será submetida à avaliação prévia de técnicos do SAAE para aprovação final.



- Art. 39.** Caberá ao SAAE a responsabilidade pela execução ou modificação das LIGAÇÕES PREDIAIS e pelo fornecimento de todos os materiais componentes das mesmas, de acordo com seus padrões construtivos.
- Art. 40.** Exige-se para fins do aceite do pedido da ligação de água ou de esgoto, a análise prévia dos projetos hidráulicos, apresentação de documentação conforme procedimentos internos do SAAE.
- Art. 41.** A responsabilidade do SAAE pela prestação de serviço de fornecimento de água cessa no **PONTO DE ENTREGA** da água.
- Art. 42.** A responsabilidade do SAAE pela prestação de serviço de **COLETA DE ESGOTOS** se inicia no momento em que este entra na **CAIXA DE INSPEÇÃO**.
- Art. 43.** É de responsabilidade do USUÁRIO a correção de quaisquer anormalidades que ocorram nas instalações prediais, cabendo ao SAAE orientar e esclarecer o USUÁRIO quanto aos procedimentos necessários para corrigir os problemas identificados.

Seção V.

Instalações Prediais de Água e Esgoto

- Art. 44.** . O SAAE deve definir **PADRÕES DE ENTRADA** de água - **PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA** (cavaletes, abrigos, etc.) -, **PADRÕES CAIXA DE INSPEÇÃO** esgoto - **PONTO DE RECEBIMENTO DE ESGOTO** – e **CAIXA DE QUEBRA PRESSÃO para esgoto**, em observância das normas em vigor.
- Art. 45.** As edificações deverão ser providas de reservatório domiciliar de água, situado em cota acima da laje do último pavimento, com volume mínimo igual a um dia de consumo, a ser dimensionado por regulamento específico do SAAE em conformidade com as Normas Técnicas Brasileiras – NBR 5626/98.



Seção VI.

Hidrometração, Medição e Estimativa dos Volumes

Art. 46. Todas as ligações de água serão providas de medidor de água (**HIDRÔMETRO**) dimensionado pelo SAAE de acordo com as características previstas para o consumo da ligação e de acordo com as Normas Técnicas Brasileiras e instruções técnicas do SAAE.

§. 1º. No caso de Grandes consumidores, o **HIDRÔMETRO** poderá ser adquirido pelo interessado conforme especificação técnica definida pelo SAAE, cabendo a este sua instalação.

§. 2º. O SAAE terá até 30 (trinta) dias úteis, após solicitação do proprietário, para instalação do **HIDRÔMETRO**, caso o padrão de entrada esteja em conformidade com as normas do SAAE.

§. 3º. O não atendimento aos prazos acima estipulados acarretará a aplicação de multa equivalente a 100 UFG's, podendo ser aplicada em dobro no caso de reincidência em relação a um mesmo imóvel.

Art. 47. O **USUÁRIO** deverá assegurar o livre acesso ao hidrômetro aos agentes comerciais credenciados pelo SAAE.

Art. 48. O **USUÁRIO** poderá, a qualquer tempo, solicitar teste no medidor instalado em sua ligação, sendo que o custo serviço será cobrado do solicitante, de acordo com o valor vigente.

§. 1º. Sempre que o teste apresentar resultados diferentes dos valores estabelecidos pela NBR 15.538/2014 em sua versão mais recente, as contas já emitidas devem ser alvo de revisão.

§. 2º. Caso o aparelho medidor não ofereça condições de realização da aferição, o mesmo será substituído, providenciando-se a revisão das contas baseado na média dos 06 (seis) últimos consumos apurados.



Art. 49. A instalação de medidor de esgoto poderá ser feita pelo USUÁRIO e às suas expensas, de acordo com as instruções técnicas do SAAE, nos seguintes casos:

- I. Quando o USUÁRIO possuir fonte própria de abastecimento de água;
- II. Quando o USUÁRIO, por suas características, tenha o volume de esgoto significativamente inferior ao volume consumido de água, seja por incorporação desta ao produto final ou por evaporação.

Art. 50. Quando o USUÁRIO utilizar uma ou mais FONTES ALTERNATIVAS de abastecimento, tais como: aproveitamento de água de chuva para fins não potáveis, caminhão pipa, água de drenagem, captação por poços profundos, captação de minas de água, etc., deve ser cobrado por estimativa ou por medidor, tarifa de esgoto sobre o volume de água mensal, que for conduzido à rede de pública de esgoto sanitário.

Art. 51. Somente o SAAE poderá instalar, substituir, remover ou remanejar o medidor de água, bem como fazer modificações hidráulicas em seu local de instalação.

Art. 52. O USUÁRIO é responsável pela conservação do medidor de água perante o SAAE e responderá por furto, perda ou dano no aparelho.

Seção VII.

Critérios para Faturamento

Art. 53. Sempre que o consumo apurado no momento da leitura em campo estiver 50% acima da média dos 6 (seis) meses anteriores, a fatura deverá ser retida pelo agente comercial, encaminhada ao setor de faturamento para análise e revisão de valores.

Art. 54. As faturas de cobrança dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO serão emitidas mensalmente, uma para cada ligação de água, levando em conta o estipulado neste regulamento, com o consumo de água da ligação, medido conforme disposto na Seção Hidrometração, Medição e Estimativa dos Volumes deste regulamento.

Art. 55. O SAAE deverá oferecer ao USUÁRIO ao menos 06 (seis) datas distintas para vencimento da fatura de água e esgoto.

Art. 56. A fatura de água e esgoto deve discriminar os valores correspondentes aos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO, aos SERVIÇOS COMPLEMENTARES executados pelo SAAE e aos tributos que vierem a recair sobre o serviço.



Art. 57. O cálculo para emissão da fatura de fornecimento de água, no caso de impedimento de livre acesso ao HIDRÔMETRO, será feito pela média de consumo com base nos 5 (cinco) últimos meses medidos, sem prejuízo das demais sanções previstas em lei.

§. 1º. Quando não houver histórico de consumo anterior de modo a permitir a revisão da conta contestada, será utilizada média futura, ou seja, baseada na média do faturamento apurado após a troca do aparelho medidor.

§. 2º. Quando a conta for emitida com base no consumo médio dos últimos 06 (seis) meses, será feita compensação, para mais ou para menos, na fatura do mês seguinte.

Art. 58. As contas serão entregues no endereço cadastrado, com antecedência não inferior a 07 (sete) dias corridos em relação ao seu vencimento.

Parágrafo único. Fica estabelecido que o não recebimento das contas, por parte do USUÁRIO, não o desobriga de seu pagamento.

Art. 59. Quando a ligação servir a várias economias de diferentes categorias de uso, o volume mínimo a ser considerado será o somatório dos valores mínimos daquelas economias e o valor da fatura de fornecimento será calculado considerando-se os volumes e as tarifas de cada uma das categorias.

Art. 60. O SAAE poderá firmar contratos de prestação do serviço com USUÁRIOS em condições especiais, a serem estipuladas entre as partes.

Art. 61. Os USUÁRIOS que não fizerem o pagamento das faturas de água e esgoto, até a data estipulada para seu vencimento, estão sujeitos ao pagamento desta acrescido de multa, juros de mora e correção monetária, conforme legislação em vigor.

Art. 62. O SAAE poderá efetuar a interrupção do fornecimento de água aos USUÁRIOS inadimplentes, conforme disposto Seção Interrupção dos Serviços-deste regulamento, bem como cobrar os serviços necessários para a sua interrupção e restabelecimento, respectivamente, conforme o caso.

Art. 63. Qualquer mudança de categoria do serviço de água e esgoto ou dos diâmetros dos ramais de derivação ou do coletor deve ser requerida imediatamente pelo USUÁRIO.



- §. 1º. A não comunicação de imediato pelo USUÁRIO da mudança de categoria tarifária, sempre que for para INFERIOR, não implicará devolução de valores já cobrados a qualquer título, em datas anteriores à comunicação da alteração.
- §. 2º. A não comunicação de imediato pelo USUÁRIO da mudança de categoria tarifária para MAIOR ensejará a revisão compulsória e retroativa das contas já emitidas e eventualmente pagas, em até 12 (doze) meses, sendo que as diferenças apuradas deverão ser pagas à vista pelo USUÁRIO, sob pena de corte de fornecimento e demais sanções legais.

Seção VIII.

Cobrança do Serviço

Art. 64. O SAAE cobrará pelo fornecimento de água e esgotamento sanitário.

Parágrafo único. Quando o intervalo de leitura for superior a 30 dias. O SAAE poderá ajustá-lo para 30 dias, ficando o volume correspondente ao consumido dos dias não cobrados para a próxima conta.

Art. 65. Ao USUÁRIO que utilize apenas o serviço de esgotamento sanitário será cobrada tarifa referente a este serviço, com base no sistema tarifário, observada a respectiva categoria de consumo cadastrada e o que este regulamento.

Art. 66. Esgoto não doméstico somente poderá ser lançado na rede de esgotamento sanitário se atender ao disposto na seção Ligações de Água e Esgoto deste regulamento e a legislação vigente.

Art. 67. Além da cobrança das tarifas dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO, o SAAE poderá cobrar por outros tipos de serviços prestados, desde que relacionados com suas atividades, e obedecendo aos critérios regulamentados pela AGRU.



Seção IX.

Parcelamento de Débitos

Art. 68. O SAAE está autorizado a parcelar os débitos de um mesmo USUÁRIO, conforme dispõe o Decreto Municipal nº22496/04.

Seção X.

Revisão de Conta

Art. 69. Para a Categoria Residencial poderá ser realizada a REVISÃO SOCIAL conforme dispõe a Lei Municipal nº 4.945/97, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 19.959/97.

Art. 70. Para a categoria residencial e comercial, no caso de vazamento interno, as contas poderão ser objeto de revisão e parcelamento, conforme Decreto Municipal nº 22.496/04.

§. 1º. O compromisso de que trata este artigo deverá ser feito por escrito e assinado pelo USUÁRIO, contendo todos os dados de identificação deste e do imóvel, bem como deverá ser fixado prazo para o reparo, que não poderá ultrapassar o prazo de 30 (trinta) dias.

I. Para gozar do benefício disposto no subitem anterior, o USUÁRIO deverá comunicar ao SAAE imediatamente após a constatação do vazamento, que enviará um técnico para a devida comprovação das instalações avariadas.

II. Caso o reparo não seja efetuado dentro do prazo firmado no compromisso assinado, os eventuais abatimentos concedidos deverão ser novamente debitados do USUÁRIO nas próximas contas, sendo que este não fará jus a novo abatimento em razão do mesmo vazamento.

§. 2º. A ocorrência da situação prevista neste artigo não desonera o USUÁRIO de efetuar o reparo no vazamento, sujeitando-o às demais cominações legais.



Seção XI.

Serviços Complementares

Art. 71. O SAAE está autorizado a cobrar TARIFA dos USUÁRIOS pela realização exclusiva de **SERVIÇOS COMPLEMENTARES** constante em anexo a este Regulamento, conforme dispõe o Decreto Municipal nº 30.350/12.

§. 1º. O SAAE poderá propor à AGRU, a inclusão de outros SERVIÇOS COMPLEMENTARES e/ou a eliminação de algum dos SERVIÇOS COMPLEMENTARES listados para melhor definição e ajuste dos seus preços em função de sua especificação construtiva e/ou de execução.

§. 2º. A prestação de SERVIÇOS COMPLEMENTARES deverá obedecer aos objetivos e princípios fixados neste regulamento.

§. 3º. Os SERVIÇOS COMPLEMENTARES poderão ser executados diretamente pelo SAAE ou por terceiro por eles livremente escolhido e contratado.

§. 4º. Os SERVIÇOS COMPLEMENTARES serão reajustados nos mesmos percentuais e na mesma ocasião do reajuste das tarifas dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário.

Seção XII.

Interrupção dos Serviços

Art. 72. Cabe ao SAAE efetuar a prestação dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO de forma contínua, permanente e exclusiva. Poderá a referida prestação, entretanto, ser interrompida quando verificado o que se segue:

- I.** Situações de emergência que ofereçam risco à segurança de pessoas e bens;
- II.** Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas;
- III.** Negativa do USUÁRIO em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito;
- IV.** Manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, por parte do USUÁRIO;



- V. Inadimplemento do USUÁRIO do serviço de abastecimento de água, do pagamento das tarifas, após ter sido formalmente notificado.
- VI. Impedimento a leitura, acesso ao hidrômetro ou ao cavalete por 03 (três) meses consecutivos.

§. 1º. As interrupções programadas e os restabelecimentos dos serviços deverão ser previamente comunicadas à AGRU e aos USUÁRIOS.

§. 2º. Nos casos de eventos anormais que ensejem declaração de situação de emergência ou de calamidade pública ou nos casos de anormalidade do abastecimento por motivo de força maior, o SAAE poderá estabelecer planos de contingência, que deverão ser submetidos à aprovação da AGRU, no intuito de reduzir as possíveis consequências.

- I. No caso de racionamento, o SAAE deverá contemplar, prioritariamente: hospitais, postos de saúde, escolas, asilos, orfanatos, creches, delegacias, presídios, instituições destinadas a menores infratores e similares.
- II. Poderão ser impostas, em conjunto com o plano de contingência, normas de restrição ao consumo de água com aplicações de sanções definidas por lei.

Art. 73. A ligação cujo fornecimento foi suspenso e cujos débitos não foram regularizados estará sujeita a supressão, nos termos e no prazo legal, e seus débitos serão objeto de cobrança judicial.

Seção XIII.

Procedimento para o Corte do Fornecimento de Água

Art. 74. ~~O cliente cuja conta de água estiver em débito, ou nos casos descritos neste regulamento, há mais de 60 (sessenta) dias da data da emissão da conta, deve receber, impressa na sua fatura, mensagem “SUJEITO A CORTE”, acompanhada do demonstrativo dos meses em débito.~~

Parágrafo único. A suspensão dos serviços deverá ser precedida de prévio aviso ao USUÁRIO, ~~não inferior a 5 (cinco) dias da data prevista para a suspensão.~~



Art. 74. O cliente cuja conta de água estiver em débito há mais de 60 (sessenta) dias da data da emissão da conta, deve receber, impresso na sua fatura, aviso de “**SUJEITO A CORTE**”, acompanhado do demonstrativo dos meses em débito.

§1º. A suspensão do serviço não ocorrerá em período inferior a 30 (trinta) dias, contados do recebimento do aviso previsto no caput deste artigo.

§ 2º. Caso o pagamento seja efetuado após os 30 (trinta) dias do recebimento de aviso previsto caput deste artigo, deverá o consumidor apresentar comprovante em qualquer posto da rede FÁCIL (Central de Atendimento ao Cidadão de Guarulhos), a fim de suspender a ordem de corte.

§3º. Apresentado o comprovante ou realizada alegação verbal da quitação do débito à equipe responsável pela suspensão do serviço de fornecimento de água, no momento precedente ao ato, obsta a sua efetivação e, caso não haja compensação bancária em até 5 (cinco) dias úteis, será efetivada a suspensão do fornecimento em data subsequente.

Art. 75. ~~Quando houver mais de 3 (três) meses em atraso, o SAAE deve providenciar a entrega do comunicado, informando os débitos e o prazo de 5 (cinco) dias úteis para realizar o pagamento.~~

Art. 75. A suspensão do serviço de fornecimento de água não será promovida de sexta-feira a domingo, na véspera e em feriado nacional, estadual ou municipal, exceto a pedido do consumidor ou nos casos previstos no inciso IV do artigo 72 deste regulamento.
[\(Redação dada pela Resolução 003, de 2016\)](#)

Art. 76. O funcionário da leitura, ao encontrar algum impedimento para realizá-la, deverá preencher o Comunicado de Impedimento de Leitura entregar ao proprietário ou representante, no caso de ausência ao deixá-lo na caixa de correio.

Art. 77. A equipe ao chega ao imóvel deve solicitar a presença do proprietário ou representante, comunicá-lo da ordem de serviço de execução do corte que será realizado.

Art. 78. Realizado Corte, o funcionário do SAAE deve preencher Ordem de Corte em uma via e entregar ao proprietário ou representante, comprovante, discriminando os motivos que levaram a supressão do fornecimento de água, ou deixada na caixa de correio, em caso de ausência.



Seção XIV.

Procedimento para o Restabelecimento do Fornecimento de Água

Art. 79. O fornecimento deverá ser restabelecido após o USUÁRIO efetuar o pagamento ou acordar seu parcelamento dos débitos.

§. 1º. O fornecimento deverá ser restabelecido dentro do prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, após o USUÁRIO efetuar o pagamento ou acordar seu parcelamento.

§. 2º. Caso o usuário apresente o comprovante de pagamento em qualquer posto de atendimento – FÁCIL, o fornecimento deverá ser restabelecido dentro do prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

§. 3º. O não atendimento aos prazos acima estipulados acarretará a aplicação de multa equivalente a 100 UFG's, podendo ser aplicada em dobro no caso de reincidência em relação a um mesmo imóvel.

Seção XV.

Reúso de Água

Art. 80. Este Regulamento adota as seguintes definições em relação ao Reúso de Água:

- I. Reúso de Água:** É o aproveitamento de águas previamente utilizadas, uma ou mais vezes, em alguma atividade humana, para suprir as necessidades de outros usos benéficos, inclusive o original. Pode ser direto ou indireto, bem como pode ocorrer de ações planejadas ou não;
- II. Reúso Não Potável:** a água reutilizada deve atingir a qualidade necessária apenas ao uso a que se destina, não sendo necessário atingir o padrão de potabilidade.

Art. 81. O SAAE o poderá fornecer a terceiros ou utilizar o efluente das estações de tratamento de esgoto, para ser utilizado como Água de Reúso para fins **NÃO POTÁVEIS**.

Parágrafo único. As aplicações da Água de Reúso foram definidas no artigo 2º do Decreto Municipal nº 31973/14, a seguir transcrito:



- I. A irrigação paisagística, de caráter esporádico ou sazonal, de parques, jardins, campos de esporte e de lazer urbanos, ou áreas verdes de qualquer espécie, inclusive nos quais o público tenha ou possa a vir ter contato direto;
- II. A lavagem de logradouros e outros espaços, públicos e privados;
- III. A construção civil, incorporada ao concreto não estrutural, cura de concreto em obras, umectação para compactação em terraplenagens, lamas de perfuração em métodos não destrutivos para escavação de túneis e instalação de dutos, resfriamento de rolos compressores em pavimentação e controle de poeira em obras e aterros;
- IV. A desobstrução de galerias de água pluvial e de rede de esgotos;
- V. A lavagem de veículos especiais, entre eles caminhões de resíduos sólidos domésticos, coleta seletiva, construção civil, trens e aviões; e
- VI. Os usos em processos, atividades e operações industriais.

Art. 82. A Água de Reúso deve apresentar teor de cloro residual livre na faixa de 1,0 mg/L a 3,0 mg/L.

Art. 83. O transporte da Água de Reúso deve ser feito em veículos exclusivos e identificados.

§. 1º. Todos os equipamentos utilizados nos veículos de Água de Reúso não poderão ser reaproveitados em **NENHUMA HIPÓTESE** em água POTÁVEL (ex.: tanques, mangueiras, bombas, etc.);

§. 2º. Os tanques de armazenamento de água de reúso dos veículos devem conter identificados com as seguintes frases:

- I. “ÁGUA DE REÚSO” e “ÁGUA NÃO POTÁVEL”.

Art. 84. O SAAE deve manter um controle rígido de todo o volume de água que for disponibilizado tanto para consumo próprio como o de terceiros, contendo no mínimo Termo de Responsabilidade, da empresa proprietária do veículo, de uso adequado do volume de Água de Reúso que está transportando.

Art. 85. O SAAE deve manter relatórios que registrem as características físico-químicas da Água de Reúso que for disponibilizada.

Art. 86. O SAAE deve distribuir a todo motorista de veículo que seja carregado com Água de Reúso, em cada carregamento, folheto explicativo.



Seção XVI.

Disposições Finais

- Art. 87.** O SAAE manterá em todos os seus locais de atendimento exemplares do presente regulamento para consulta dos interessados, fornecendo cópias aos mesmos a custo limitado ao de sua reprodução gráfica.
- Art. 88.** Compete à AGRU dirimir, em âmbito administrativo, eventuais divergências entre O SAAE os USUÁRIOS, oriundas da prestação do serviço de fornecimento de água e/ou esgotamento sanitários.
- Art. 89.** O SAAE deve garantir livre acesso e fornecer a PREFEITURA MUNICIPAL e à AGRU toda informação relativa aos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO concedido em prazo razoavelmente estabelecido de comum acordo.
- Art. 90.** As atividades de fiscalização poderão ser acompanhadas por representante do SAAE.



TÍTULO III.

DA AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

CAPÍTULO I.

INDICADORES FINANCEIROS

Seção I.

Volumes Medidos e Faturados

Art. 91. Os volumes Medidos e Faturados, tanto de água quando de esgoto, devem ser fornecidos mensalmente à AGRU.

Seção II.

Índice de Perda de Faturamento - IPF

Art. 92. O Índice de Perda de Faturamento – IPF – relaciona o volume total de água disponibilizada com o volume faturado, calculado pela expressão a seguir:

$$\text{IPF} = \frac{\text{VF}}{\text{VD}} \times 100$$

Onde:

IPF – Índice de Perda de Faturamento (%);

VD - volume total de água disponibilizada (m³);

VF - volume faturado (m³).

Seção III.

Preços Médios dos Serviços por Categoria de Consumo

Art. 93. Visa acompanhar os valores médios cobrados por categoria de consumo mensalmente, conforme definido a seguir:

- I.** Preço Médio Residencial – PMR: é a média dos valores cobrados para categoria de consumo residencial;
- II.** Preço Médio Comercial – PMC: é a média dos valores cobrados para categoria de consumo comercial;
- III.** Preço Médio Industrial – PMI: é a média dos valores cobrados para categoria de consumo industrial.



Seção IV.

Volumes Médios por Categoria de Consumo

Art. 94. Visa acompanhar os volumes médios fornecidos por categoria de consumo mensalmente, conforme definido a seguir:

- I.** Volume Médio Residencial – VMR: é a média dos volumes fornecidos para categoria de consumo residencial;
- II.** Volume Médio Comercial – VMC: é a média dos volumes fornecidos para categoria de consumo comercial;
- III.** Volume Médio Industrial – VMI: é a média dos volumes fornecidos para categoria de consumo industrial;
- IV.** Volume Médio Público – VMP: é a média dos volumes fornecidos para categoria de consumo público.

Seção V.

Inadimplência por Categoria de Consumo

Art. 95. Visam monitorar a inadimplência por categoria de consumo mensalmente, conforme definido a seguir:

- I.** Inadimplência Residencial – IR: é a inadimplência da categoria de consumo residencial.
- II.** Inadimplência Comercial – IC: é a inadimplência da categoria de consumo comercial.
- III.** Inadimplência Industrial – II: é a inadimplência da categoria de consumo industrial.
- IV.** Inadimplência Pública – IP: é a inadimplência da categoria de consumo público.



CAPÍTULO II.

INDICADORES DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Seção I.

Qualidade da Água Distribuída – IQAD

Art. 96. O sistema de abastecimento de água, em **CONDIÇÕES NORMAIS** de funcionamento, deverá assegurar o fornecimento da água demandada pelas ligações existentes no sistema, garantindo o **PADRÃO DE POTABILIDADE** estabelecido pelos órgãos competentes.

Seção II.

Índice de Qualidade da Água Distribuída- IQAD

Art. 97. A qualidade da água distribuída será medida pelo **ÍNDICE DE QUALIDADE DA ÁGUADISTRIBUÍDA- IQAD**.

- §. 1º. Em sua definição são considerados os parâmetros de avaliação da qualidade da água mais importantes, cuja desempenho depende não apenas da qualidade intrínseca das águas dos mananciais, mas, fundamentalmente, de uma operação correta, tanto do sistema produtor quanto do sistema de distribuição de água.
- §. 2º. O índice é calculado a partir de princípios estatísticos que privilegiam a regularidade da qualidade da água distribuída, sendo o valor final do índice pouco afetado por resultados que apresentem pequenos desvios em relação aos limites fixados.
- §. 3º. O IQAD será calculado com base no resultado das análises laboratoriais das amostras de água coletadas na rede de distribuição de água, segundo um programa de coleta que atenda à legislação vigente e seja representativa para o cálculo estatístico definido neste regulamento.
- §. 4º. Para garantir a representatividade, a frequência de amostragem do parâmetro colorimetria, fixada pelos órgãos competentes, deve também ser adotada para os demais parâmetros que compõem o índice.



§. 5º. A frequência de apuração do IQAD será mensal, utilizando os resultados das análises efetuadas nos últimos 3 (três) meses.

§. 6º. Para apuração do IQAD, o sistema de controle da qualidade da água deverá incluir um sistema de coleta de amostras e de execução de análises laboratoriais que permitam o levantamento dos dados necessários, além de atender à legislação vigente.

Art. 98. O IQAD é calculado como a média ponderada das probabilidades de atendimento da condição exigida de cada um dos parâmetros constantes da tabela a seguir, considerados os respectivos pesos.

Art. 99. A probabilidade de atendimento de cada um dos parâmetros da tabela acima será obtida, através da teoria da distribuição normal ou de Gauss; no caso da bacteriologia, será utilizada a frequência relativa entre o número de amostras potáveis e o número de amostras analisadas.

Art. 100. Determinada a probabilidade de atendimento para cada parâmetro, o IQAD será obtido através da seguinte expressão:

$$\text{IQAD} = 0,25 \times P(\text{Turb}) + 0,35 \times P(\text{Cloro}) + 0,4 \times P(\text{Bac})$$

Onde:

P(Turb) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a turbidez;

P(Cloro) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o cloro residual;

P(Bac) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a bacteriologia em relação às bactérias heterotróficas.

PARÂMETRO	SÍMBOLO	CONDIÇÃO EXIGIDA
Turbidez	TB	Menor que 0,5 (uma) NTU (unidade de turbidez)
Cloro residual livre	CRL	Maior que 0,2 (dois décimos) mg/L e menor que 2 (dois) mg/L
Bacteriologia	BH	Menor que 500 (quinhentos) UFC/100 ml

Art. 101. A apuração mensal do IQAD não isenta o prestador do serviço de abastecimento de água de suas responsabilidades perante outros órgãos fiscalizadores e perante a legislação vigente.

Art. 102. A qualidade da água distribuída no sistema será classificada de acordo com a média mensal dos valores do IQAD, de acordo com a tabela a seguir.

IQAD	Classificação
IQAD < 80%	Ruim



$80\% \leq \text{IQAD} < 90\%$	Regular
$90\% \leq \text{IQAD} < 95\%$	Bom
$\text{IQAD} \geq 95\%$	Ótimo

Art. 103. Para efeito deste regulamento, a água produzida será considerada adequada se a média dos **IQAD's** apurados nos últimos 12 (doze) meses for igual ou superior a 90% - conceito "Bom", não podendo ocorrer, no entanto, nenhum valor mensal inferior a 80% - conceito "Ruim".

Seção III.

Cobertura do Sistema de Água - CSA

Art. 104. O indicador Cobertura do Sistema de Água - CSA - é utilizado para monitorar a proporção da população atendida pelo sistema de abastecimento de água em relação à população total do município segundo os dados do IBGE, calculado pela expressão a seguir:

$$\text{CSA} = \frac{\text{PAA}}{\text{PTM}} \times 100$$

Onde:

CSA - Cobertura do Sistema de Água (%);

PAA - população atendida pelo Sistema de Abastecimento de Água;

PTM - população total do município (IBGE).

Seção IV.

Índice de Manutenções de Água por Ramal Predial- IMAL

Art. 105. Relaciona a quantidade de manutenções em ramais de água corridas mensalmente pela quantidade total de ramais prediais existentes.

$$\text{IMAL} = \frac{\text{MLA}}{\text{LA}} \times 1.000$$

Onde:

IMAL - número de manutenções em ramais de água pelo total de ramais existentes (manutenções/1000 ramais);

MLA - número total de manutenções em ramais de água;



LA – número total de ramais prediais no município;

Art. 106. A avaliação deste indicador será conforme estabelecido no PMAE.

Seção V.

Índice de Micromedição – IMIC

Art. 107. O Índice de Micromedição – IMIC – indica o percentual de ligações micromedidas, com hidrômetros, em relação ao total de ligações de água existentes.

$$IMIC = \frac{LHI}{TL} \times 100$$

Onde:

IMIC – Índice de Micromedição;

LHI – Total de Ligações com Hidrômetros;

TL – Total de Ligações.

Seção VI.

Taxa de Reposição de Rede de Água– TRRA

Art. 108. A Taxa de Reposição de Rede de Água– TRRA – indica o percentual de rede substituída em relação ao total existente.

$$TRRA = \frac{TRR}{TRE} \times 100$$

Onde:

TRRA – Taxa de Reposição de Rede de Água;

TRR – Extensão Total de Rede Reposta (substituída);

TRE – Extensão Total de Rede Existente.

§. 1º. O SAAE deverá fornecer anualmente relatório contendo a extensão da rede existente por tipo de material.

§. 2º. A taxa de reposição de rede recomendável é de 1% ao ano para a vida útil de 50 anos.



CAPÍTULO III.

INDICADORES DE PERDAS DE ÁGUA

Seção I.

Objetivos

Art. 109. A finalidade destes indicadores é quantificar as águas perdidas no sistema, por vazamentos e por deficiência de medição e apuração do uso.

Seção II.

Metodologia Adotada

Art. 110. A metodologia adotada para levantamento das perdas é a da “International Water Association” – IWA – com a utilização do Balanço Hídrico conforme quadro anexo.

Parágrafo único. As definições, a terminologia e a escolha dos indicadores de desempenho relacionados com perdas de água adotados neste regulamento basearam-se essencialmente nas recomendações da IWA sobre Perdas de Água, com pequenas adaptações que permitiram ajustá-los ao contexto mais abrangente dos indicadores de desempenho abordados no presente documento.

Seção III.

Índice de Perdas no Sistema de Distribuição de Água - IPD

Art. 111. O Índice de Perdas no Sistema de Distribuição de Água deve ser determinado e controlado para verificação da eficiência do sistema de controle operacional implantado, e garantir que o desperdício dos recursos naturais seja o menor possível, ajudando a garantir o cumprimento do requisito da modicidade das tarifas, previsto neste regulamento.

Art. 112. O índice de perdas de água no sistema de distribuição – **IPD** – será calculado pela seguinte expressão:

$$IPD = \frac{(VT - CA)}{VT} \times 100$$

Onde:

IPD - índice de perdas de água no sistema de distribuição (%);



VT – é o volume total de água potável disponibilizado (m³);

CA – consumo autorizado de água (m³).

Art. 113. Para efeito deste regulamento o nível de perdas será avaliado conforme disposto no PMAE e SNIS.

Seção IV.

Índice de Perdas Totais por Ramal de Água– IPRA

Art. 114. O Índice de Perdas Totais por Ramal na Distribuição - **IPRA**- relaciona volume total disponibilizado com o micromedido e a quantidade de ramais ativos em todo o município, conforme expressão indicada a seguir:

$$IPRA = \frac{\{[VT - (CA + CNF)] \div NRA\}}{30} \times 1.000$$

Onde:

IPRA - Índice de Perdas Totais por Ramal na Distribuição (L/ramal x dia).

VT - volume disponibilizado (m³);

CA – consumo autorizado de água (m³);

CNF - consumo autorizado não faturado (m³);

NRA - número de ramais ativos.

Art. 115. Para efeito deste regulamento o nível de perdas será avaliado conforme disposto no PMAE e SNIS.



TÍTULO IV. DA AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

CAPÍTULO I. INDICADORES - SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Seção I.

Cobertura do Sistema de Esgotamento Sanitário - CSE

Art. 116. O indicador Cobertura do Sistema de Esgotamento Sanitário - CSE - é utilizado para monitorar a proporção da população atendida pelo sistema de Esgotamento Sanitário em relação à população total do município segundo os dados o IBGE, calculado pela expressão a seguir:

$$CSE = \frac{PAE}{PTM} \times 100$$

Onde:

CSE - Cobertura do Sistema de Esgotamento Sanitário (%);

PAE - população atendida pelo Sistema de Esgotamento Sanitário;

PTM - população total do município (IBGE).

Art. 117. A avaliação deste indicador será conforme estabelecido no PMAE.

Seção II.

Índice de Manutenção de Esgoto por Ramal– IMEL

Art. 118. O Índice de Manutenção de Esgoto por Ramal – IMEL -relaciona a quantidade de manutenções, desobstruções de ramais, realizadas mensalmente pela quantidade de total de ligações.

$$IMEL = \frac{MLE}{LE} \times 1.000$$



Onde:

IMEL - indicador do número total de manutenções por ramal de esgoto no município (manutenções/1000 ramais);

MLE – número total de manutenções em ramais de esgoto;

LE – número total de ramais de esgoto no município.

Seção III.

Eficiência do Tratamento de Esgoto

Art. 119. Todo o esgoto coletado deverá ser adequadamente tratado de modo a atender à legislação vigente e às condições locais, porém, a AGRU poderá estabelecer condições mais exigentes que as determinadas na legislação, sempre que for tecnicamente justificável.

Seção IV.

Índice de Qualidade do Efluente - IQE

Art. 120. A qualidade dos efluentes lançados nos cursos de água naturais será medida pelo índice de qualidade do efluente - IQE.

Art. 121. Esse índice procura identificar, de maneira objetiva, os principais parâmetros de qualidade dos efluentes lançados.

Art. 122. O índice é calculado a partir de princípios estatísticos que privilegiam a regularidade da qualidade dos efluentes descarregados, sendo o valor final do índice pouco afetado por resultados que apresentem pequenos desvios em relação aos limites fixados.

Art. 123. O IQE será calculado com base no resultado das análises laboratoriais das amostras de efluentes coletadas no conduto de descarga final das estações de tratamento de esgotos, segundo um programa de coleta que atenda à legislação vigente e seja representativa para o cálculo estatístico adiante definido.

Art. 124. A frequência de apuração do IQE será mensal, utilizando os resultados das análises efetuadas nos últimos 3 (três) meses.

Art. 125. Para apuração do IQE, o sistema de controle de qualidade dos efluentes a ser implantado pelo SAAE deverá incluir um sistema de coleta de amostras e de



execução de análises laboratoriais que permitam o levantamento dos dados necessários, além de atender à legislação vigente.

Art. 126. O IQE é calculado como a média ponderada das probabilidades de atendimento da condição exigida para cada um dos parâmetros constantes da tabela a seguir, considerados os respectivos pesos:

PARÂMETRO	SÍMBOLO	CONDIÇÃO EXIGIDA	PESO
Materiais sedimentáveis	SS	Menor que 1,0 ml/L ^{*1}	0,35
Substâncias solúveis em hexana	SH	Menor que 100 mg/L	0,30
DBO	DBO	Menor que 60 mg/L ^{*2}	0,35

Obs.: * 1: em teste de uma hora em cone Imhoff;

* 2: DBO de 5 (cinco) dias a 20° C.

Parágrafo único. A probabilidade de atendimento de cada um dos parâmetros da tabela do parágrafo anterior será obtida através da teoria da distribuição normal ou de Gauss.

Art. 127. Determinada a probabilidade de atendimento para cada parâmetro, o IQE será obtido através da seguinte expressão:

$$IQE = 0,35 \times P(SS) + 0,30 \times P(SH) + 0,35 \times P(DBO)$$

Onde:

P(SS) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para materiais sedimentáveis;

P(SH) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para substâncias solúveis em hexana;

P(DBO) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a demanda bioquímica de oxigênio.

Art. 128. A apuração mensal do IQE não isenta o SAAE da obrigação de cumprir integralmente o disposto na legislação vigente, nem de suas responsabilidades perante outros órgãos fiscalizadores.

Art. 129. A qualidade dos efluentes descarregados nos corpos d'água naturais será classificada de acordo com a média mensal dos valores do IQE verificados diariamente, de acordo com tabela a seguir.



IQE mensal	Classificação
$IQE < 80\%$	Ruim
$80\% \leq IQE < 90\%$	Regular
$90\% \leq IQE < 95\%$	Bom
$IQE \geq 95\%$	Ótimo

Art. 130. Para efeito deste regulamento, o efluente lançado será considerado adequado se a média mensal dos IQE's apurados nos últimos 12 (doze) meses for igual ou superior a 95% (noventa e cinco por cento) - conceito "Bom", não podendo ocorrer, no entanto, nenhum **valor mensal inferior a 90% (noventa por cento) - conceito "Ruim"**.



TÍTULO V.

DA RESPONSABILIDADE SOBRE O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

CAPÍTULO I.

PLANO DE SEGURANÇA DE BARRAGENS - PSB

Art. 131. O SAAE deve encaminhar a AGRU cópias do Plano de Segurança de Barragens – PSB - e do Plano de Ações Emergenciais – PAE, elaborados conforme estabelecido na Lei Federal nº 12.334/10.

§. 1º. A AGRU deverá ser comunicada e receber cópia atualizada com alterações que ocorrerem;

§. 2º. A AGRU deve ser comunicada quando da ocorrência de fatos relativos ao estabelecido na Lei Federal nº 12.334/10.

CAPÍTULO II.

PLANO DE SEGURANÇA DA ÁGUA

Art. 132. O SAAE deve encaminhar a AGRU cópia do Plano de Segurança da Água – PSA -elaborado conforme estabelecido na Portaria nº 2914/11 do Ministério da Saúde

Parágrafo único. O SAAE deve comunicar à AGRU qualquer alteração da qualidade da água no ponto de captação que comprometa a tratabilidade da água para consumo humano.



ANEXO I. REFERÊNCIAS

- ABAR, (2006), Regulação - Controle social da prestação dos serviços de água e esgoto, segunda edição, Expressão Gráfica e Editora Ltda., Fortaleza
- ABAR, (2007), Regulação: indicadores para a prestação de serviços de água e esgoto, Pouchain Ramos, Fortaleza;
- ABNT NBR ISO 24.510 - Atividades relacionadas aos serviços de água potável e de esgoto - Diretrizes para a avaliação e para a melhoria dos serviços prestados aos usuários;
- ABNT NBR ISO 24.510 - Atividades relacionadas aos serviços de água potável e de esgoto - Diretrizes para a avaliação e para a melhoria dos serviços prestados aos usuários;
- ABNT NBR 5.626/98 - Instalação Predial de Água Fria;
- ABNT NBR 8.160/99 - Sistemas Prediais de Esgoto Sanitário;
- ABNT NBR 10.844/89 - Instalações Prediais de Água Pluviais;
- ABNT NBR 15.527/07 – Aproveitamento de Água de Chuva de Telhados para Fins não Potáveis em Áreas Urbanas;
- CETESB - Companhia Ambiental do Estado do São Paulo - Qualidade das águas superficiais no estado de São Paulo 2012 [recurso eletrônico] / CETESB - São Paulo: CETESB, 2013;
- Deliberação CRH nº 156 de 11 de dezembro de 2013 - Estabelece diretrizes pelo reúso direto de água não potável, proveniente de Estações de Tratamento de Esgotos (ETEs) de sistema público para fins urbanos;
- Gomes Júnior, Higino – Dissertação de Mestrado – Escola Politécnica da USP - Uso de água recuperada para fim industrial – estudo de Caso em Guarulhos -- ed.rev. -- São Paulo, 2004.
- GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO - Decreto nº 10.755 - de 22 de novembro de 1977 - Dispõem sobre o enquadramento dos corpos de água receptores na classificação prevista no Decreto nº 8.468 de 8 de setembro de 1976;
- IWA – International Water Association - Indicadores de desempenho para serviços de abastecimento de água - EDIÇÃO: Instituto Regulador de Águas e Resíduos - ISBN da edição original: ISBN 1 900222 27 2 – 2004;
- Lei Federal nº 11.445/2007 - Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico.
- Lei Federal nº 12.334/11 – Estabelece a Política Nacional de Segurança em Barragens;
- Lei Municipal nº 2.043/75 – Estabelece normas de distribuição de água e coleta de esgoto sanitário no Município de Guarulhos;
- Lei Municipal nº 3.573/90 - Código de Posturas de Guarulhos
- Lei Municipal nº 4.650/94 - Instalação de medidores e submedidores em edifícios multifamiliares dotados de apartamentos com área útil de até 100 m²;
- Lei Municipal nº 4.899/97 - Taxa mínima para os templos religiosos;
- Lei Municipal nº 4.945/97 - Revisão social;



- Lei Municipal nº 5.773/02 - Dispõe sobre o consumo de água em empreendimentos a se instalarem no Município;
- Lei Municipal nº 6.511/09 - Institui o Programa Municipal de Uso Racional e dá outras Providências;
- Lei Municipal nº 7.095/09 – Institui a política municipal dos serviços públicos de abastecimento de água e do esgotamento sanitário do Município de Guarulhos;
- Lei Municipal nº 31.973/14 - Fixação das tarifas de reúso
- MINISTÉRIO DA SAÚDE - Portaria Nº 2.914, de 12 de dezembro de 2011 - Qualidade da Água para Consumo Humano e seu Padrão de Potabilidade;
- Norma Técnica Sabesp NTS 181 - Dimensionamento de Ramal Predial de Água e do Hidrômetro;
- Plano Diretor do Sistema de Água – PDSA – do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Guarulhos – SAAE;
- Plano Diretor do Sistema de Esgoto – PDSE – do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Guarulhos – SAAE;
- Plano Municipal de Água e do Esgotamento Sanitário – PMAE – no Município de Guarulhos - LEI MUNICIPAL nº 7.095, de 20 de dezembro de 2012;
- Portaria Nº 2.914, de 12 de dezembro de 2011 - Qualidade da Água para Consumo Humano e seu Padrão de Potabilidade;
- Resolução CONAMA 357 de 17 de março de 2005- Dispõe sobre a classificação dos corpos de água e diretrizes ambientais para o seu enquadramento, bem como estabelece as condições e padrões de lançamento de efluentes, e dá outras providências;
- Resolução CONAMA 430 de 13 de maio de 2011- Complementa e altera a Resolução CONAMA 357/05;
- Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS – Diagnóstico de Serviços de Água e Esgotos – 2012;
- TOMAZ, PLINIO. Aproveitamento de água de chuva. Guarulhos, 2011. 208 páginas.
- TOMAZ, PLINIO. Conservação da água. Guarulhos, 1999. 294 páginas.
- TOMAZ, PLINIO. Consumo de água em paisagismo. Guarulhos, 2010. 215 páginas.
- TOMAZ, PLINIO. Previsão de consumo de água. Guarulhos, 2000. 250 páginas.
- TOMAZ, PLINIO. Rede de água. Guarulhos, 2011. 334 páginas.
- TOMAZ, PLINIO. Rede de esgoto. Guarulhos, 2011. 256 páginas.



Regulamento Técnico dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário do
Município de Guarulhos



ANEXO II. GLOSSÁRIO DE INFORMAÇÕES – SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

INDICADOR		DEFINIÇÃO
IQAD	Índice de Qualidade da Água Distribuída - IQAD	Em sua definição são considerados os parâmetros de avaliação da qualidade da água mais importantes, cuja boa desempenho depende não apenas da qualidade intrínseca das águas dos mananciais, mas, fundamentalmente, de uma operação correta, tanto do sistema produtor quanto do sistema de distribuição de água.
CSA	Cobertura do Sistema de Abastecimento de Água	Indica a proporção da população atendida pelo sistema de abastecimento de água em relação à população total do município segundo os dados o IBGE.
IMIC	Índice de Micromedição	Indica o percentual de ligações micromedidas, com hidrômetros, em relação ao total de ligações de água existentes.
TRRA	Taxa de Reposição de Rede de Água	Indica o percentual de rede substituída em relação ao total existente.
IMAL	Índice de Manutenções de por Ramal	Relaciona a quantidade de manutenções em ramais de água corridas mensalmente pela quantidade total de ramais prediais existentes.
IPF	Índice de Perda de Faturamento	Relaciona o volume total de água disponibilizada com o volume faturado, calculado pela expressão a seguir.
IPD	Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição	Indica o percentual de água perdida no sistema de distribuição.
IPRA	Índice de Perdas Totais por Ramal na Distribuição	Relaciona volume total disponibilizado com o micromedido e a quantidade de ligações ativas

ANEXO III. GLOSSÁRIO DE INFORMAÇÕES – ESGOTAMENTO SANITÁRIO

INDICADOR		DEFINIÇÃO
CSE	Cobertura do Sistema de Esgotamento Sanitário	Indica a proporção da população atendida pelo sistema de Esgotamento Sanitário em relação à população total do município segundo os dados o IBGE.
IMEL	Índice de Manutenção de Esgoto por Ramal	Indica a quantidade de manutenções em ramais de ramais realizadas mensalmente pela quantidade de total de ramais.
IQE	Índice de Qualidade do Efluente	Este índice estabelecerá um parâmetro objetivo de análise para verificação da qualidade dos efluentes lançados nos cursos de água naturais.



Regulamento Técnico dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário do
Município de Guarulhos



ANEXO IV. INDICADORES SISTEMA DE ÁGUA

INDICADOR		EQUAÇÃO	UNIDADE	Obs.
IQAD	Índice de Qualidade da Água Distribuída	$IQAD = 0,25 \times P(\text{Turb}) + 0,35 \times P(\text{Cloro}) + 0,4 \times P(\text{Bac})$	%	Turb - Turbidez Cloro - Cloro residual livre Bac - Bacteriologia P - Probabilidade
CSA	Cobertura do Sistema de Água	$CSA = \frac{PAA}{PTM} \times 100$	%	PAA - população atendida pelo sistema de água; PTM - população total do município (IBGE).
IMIC	Índice de Micromedição	$IMIC = \frac{LHI}{TL} \times 100$	%	LHI - Total de Ligações com Hidrômetros; TL - Total de Ligações.
TRRA	Taxa de Reposição de Rede de Água	$TRRA = \frac{TRR}{TRE} \times 100$	%	TRR - Extensão Total de Rede Reposta (substituída); TRE - Extensão Total de Rede Existente.
IPF	Índice de Perda de Faturamento	$IPF = \frac{VF}{VD} \times 100$	%	VD - volume total de água disponibilizada (m ³); VF - volume faturado (m ³).
IPD	Índice de Perdas no Sistema de Distribuição de Água	$IPD = \frac{(VT - CA)}{VT} \times 100$	%	VT - Volume total de água potável disponibilizado ao sistema de abastecimento de água; CA - consumo autorizado de água (m ³).
IPRA	Índice de Perdas Totais por Ramal de Água	$IPRA = \frac{\{[VT - (CA + CNF)] \div NRA\}}{30} \times 1000$	L/ramal x dia	VT - é o volume total de água disponibilizada (m ³); CNF - consumo autorizado não faturado (m ³); NRA - número de ramais de água ativos; CA - consumo autorizado (m ³);
IMAL	Índice de Manutenções de por Ramal Predial	$IMAL = \frac{MLA}{LA} \times 1.000$	manutenções /1000 ramais	MLA - número total de manutenções em ramais de água; LA - número de ramais no município



ANEXO V. INDICADORES ESGOTAMENTO SANITÁRIO

INDICADOR		EQUAÇÃO	UNIDADE	Obs.
CSE	Cobertura do Sistema de Esgotamento Sanitário	$CSE = \frac{PAE}{PTM} \times 100$	%	CSE - cobertura do Sistema de Esgotamento Sanitário (%); PAE - população atendida pelo Sistema de Esgotamento Sanitário; PTM - população total do município (IBGE).
IMEL	Índice de Manutenção de Esgoto por Ramal	$IMEL = \frac{MLE}{LE} \times 1.000$	manutenções /1000 ramais	IMEL - indicador do número total de manutenções por ramal de esgoto no município (manutenções/1000 ramais); MLE - número total de manutenções em ramais de esgoto; LE - número total de ramais de esgoto no município.
IQE	Índice de Qualidade do Efluente	$IQE = 0,35 \times P(SS) + 0,30 \times P(SH) + 0,35 \times P(DBO)$	---	P(SS) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para materiais sedimentáveis; P(SH) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para substâncias solúveis em hexana; P(DBO) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a demanda bioquímica de oxigênio.



ANEXO VI. BALANÇO HÍDRICO ADOTADO

Água entrada do sistema	Consumo autorizado	Consumo autorizado faturado	Consumo faturado medido (incluindo água exportada)	Água faturada	
			Consumo faturado não medido		
	Consumo autorizado não faturado	Consumo autorizado não faturado	Consumo não faturado não medido	Água não faturada (perdas comerciais)	
			Consumo não faturado medido		
	Perdas de água	Perdas aparente			Uso não autorizado
					Erros de medição
Perdas reais			Fugas e extravasamentos nos reservatórios de adução e/ou distribuição		
		Fugas nos ramais (a montante do ponto de medição)			

Obs.: Volumes em m³/ano.

Fonte: Adaptado da IWA.



ANEXO VII. RELAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

1 - SERVIÇO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA COM INSTAÇÃO DO HIDROMETRO PELO SAAE														
TIPO DE PAVIMENTAÇÃO	DIÂMETRO DO CAVALETE													
	HIDROMETRO FORNECIDO PELO SAAE				HIDROMETRO FORNECIDO PELO USUÁRIO									
Via Sem pavimentação	3/4"	1"	1" 1/2	50 mm	80 mm	100 mm	150 mm	3/4"	1"	1" 1/2	50 mm	80 mm	100 mm	150 mm
Via com Lajota ou Paralelepípedo	3/4"	1"	1" 1/2	50 mm	80 mm	100 mm	150 mm	3/4"	1"	1" 1/2	50 mm	80 mm	100 mm	150 mm
Via com Asfalto	3/4"	1"	1" 1/2	50 mm	80 mm	100 mm	150 mm	3/4"	1"	1" 1/2	50 mm	80 mm	100 mm	150 mm

2 - SERVIÇO DE ALTERAÇÃO DO CAVALETE														
TIPO DE PAVIMENTAÇÃO	DESLOCAMENTO LATERAL OU LONGITUDINAL DE CAVALETE													
	Até 50 cm de sua posição original*							Acima de 50 cm de sua posição original**						
Via sem pavimentação	3/4"	1"	1" 1/2	50 mm	80 mm	100 mm	150 mm	3/4"	1"	1" 1/2	50 mm	80 mm	100 mm	150 mm
Via com Lajota ou Paralelepípedo	3/4"	1"	1" 1/2	50 mm	80 mm	100 mm	150 mm	3/4"	1"	1" 1/2	50 mm	80 mm	100 mm	150 mm
Via com Asfalto	3/4"	1"	1" 1/2	50 mm	80 mm	100 mm	150 mm	3/4"	1"	1" 1/2	50 mm	80 mm	100 mm	150 mm

* a não especifica o diâmetro
** a Lei cita 2" e para nesse diâmetro

3 - SERVIÇO DE REABERTURA DE ÁGUA
Em Residência
Em Comercio
Em Indústria

4 – SERVIÇO DE AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO (solicitado pelo usuário)
Com vazão até 3,0 m ³ /h
Com vazão superior a 3,0 m ³ /h

5 - SERVIÇO DE FORNECIMENTO E INSTAÇÃO DO HIDROMETRO PELO SAAE			
CARACTERÍSTICAS DO HIDRÔMETRO			
CLASSE	DIÂMETRO	VAZÃO	
B	3/4"	3 m ³ /h	---
C	3/4"	3 m ³ /h	5 m ³ /h
	1"	7 m ³ /h	10 m ³ /h
	1" 1/2	20 m ³ /h	30 m ³ /h

6 - SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DE DATALOG PARA VERIFICAÇÃO DE INFLUÊNCIA DE AR (solicitado pelo usuário)
Diâmetro de 3/4 com hidrômetro de 3,0 m ³ /h ou 1,5 m ³ /h



RELAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES – cont.

7 - SERVIÇO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO EXECUTADO PELO SAAE - DIÂMETRO DE 4"	8 - SERVIÇO DE FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE CAVALETE DE POLIPROPILENO	9 - SERVIÇO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA COM CAVALETE TIPO PRATELEIRA LIGAÇÕES PARA DUAS OU MAIS UNIDADES (categoria de preços por ligação)	10 - ALTERAÇÃO DO CAVALETE EM LIGAÇÕES EXISTENTES, TIPO PRATELEIRA, COM DUAS OU MAIS UNIDADES																						
Via sem pavimentação	DN 20 - 3/4"	Via sem pavimentação	10.1 - Deslocamento lateral ou longitudinal de cavalete até 50 cm de sua posição original																						
Via com Lajota ou Paralelepípedo		Via com Lajota ou Paralelepípedo	10.2 - Deslocamento lateral ou longitudinal de cavalete mais de 50 cm de sua posição original																						
Via com Asfalto		Via com Asfalto	Via sem pavimentação																						
Caixa de inspeção em alvenaria 0,45 x 0,60m		Hidrômetro fornecido e instalado	Via com Lajota ou Paralelepípedo																						
			Via com Asfalto																						
			10.3 - Hidrômetro até 3 m³/h fornecido pelo e instalado pelo SAAE																						
11 - VISTORIA PRÉVIA PARA A EXECUÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA OU ESGOTO SANITÁRIO	12 - EMISSÃO DE SEGUNDA VIA DE CONTA DE ÁGUA E ESGOTO, BOLETOS BANCÁRIOS OU OUTROS DOCUMENTOS DE COBRANÇA UTILIZADOS	13 - SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO DE ÁGUA, REPARO OU SUBSTITUIÇÃO DE RAMAL PREDIAL ATÉ A REDE DE ÁGUA	14 - HIDRÔMETRO VIOLADO OU DANIFICADO																						
Primeira vistoria-GRATUÍTA		Via sem pavimentação	CARACTERÍSTICAS DO HIDRÔMETRO																						
		Via com Lajota ou Paralelepípedo	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CLASSE</th> <th>DIÂMETRO</th> <th colspan="2">VAZÃO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">B</td> <td>3/4"</td> <td>3 m³/h</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td>3/4"</td> <td>3 m³/h</td> <td>5 m³/h</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">C</td> <td>1"</td> <td>7 m³/h</td> <td>10 m³/h</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">1" 1/2</td> <td>20 m³/h</td> <td>30 m³/h</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td colspan="2">Superior a 30 m³/h</td> </tr> </tbody> </table>	CLASSE	DIÂMETRO	VAZÃO		B	3/4"	3 m ³ /h	---	3/4"	3 m ³ /h	5 m ³ /h	C	1"	7 m ³ /h	10 m ³ /h	1" 1/2	20 m ³ /h	30 m ³ /h			Superior a 30 m ³ /h	
CLASSE	DIÂMETRO	VAZÃO																							
B	3/4"	3 m ³ /h	---																						
	3/4"	3 m ³ /h	5 m ³ /h																						
C	1"	7 m ³ /h	10 m ³ /h																						
	1" 1/2	20 m ³ /h	30 m ³ /h																						
			Superior a 30 m ³ /h																						
		Via com Asfalto																							



RELAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES – cont.

15 - EXTENSÃO DE REDE DE ÁGUA (por metro linear de Testada)			
Tipo de Pavimentação	Diâmetro da Rede (mm)		
Via sem pavimentação	75	200	300
Via com Lajota ou Paralelepípedo	75	200	300
Via com Asfalto	75	200	300

16 - EXTENSÃO DE REDE DE ESGOTO (por metro linear de Testada)			
Tipo de Pavimentação	Diâmetro da Rede (mm)		
Via sem pavimentação	150	200	250
Via com Lajota ou Paralelepípedo	150	200	250
Via com Asfalto	150	200	250

17 - SERVIÇO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO EM REDE (com diâmetro a partir de 150mm)			
Tipo de Pavimentação	Diâmetro da Rede (mm)		
Via sem pavimentação	150	200	250
Via com Lajota ou Paralelepípedo	150	200	250
Via com Asfalto	150	200	250

* Ligação de diâmetro de 4"



Regulamento Técnico dos Serviços Públicos de Abastecimento
de Água Potável e Esgotamento Sanitário do Município de
Guarulhos



ANEXO VIII. SERVIÇOS E PRAZOS DE EXECUÇÃO

Código SAAE	Descrição do Serviço	Prazo de Execução	Unidade
50.1	Informação sobre falta de água	2	dia
54.00	Remessa de caminhão tanque	2	dia
218.00	Revisão de contas	30	dia
79.00	Reparo de ligação de esgoto	7	dia
32.00	Aferição de hidrômetros	30	dia
21.00	Restabelecimento do fornecimento de água (reabertura)	3	dia
1.00	Execução de ligação de água	30	dia
70.00	Execução de ligação de esgoto	30	dia



ANEXO IX. COMUNICADO DE IMPEDIMENTO DE LEITURA

Modelo de Comunicado

COMUNICADO DE IMPEDIMENTO DE LEITURA

Prezado (a) Cliente,

O SAAE esteve neste local em ___/___/___ às ___/___,
mas não pode efetuar a leitura do seu consumo de água, pois:

- Imóvel estava vago, sem acesso ao medidor.
- Imóvel estava fechado, sem acesso ao medidor.
- O hidrômetro (relógio) estava trancado e/ou inacessível.
- Insetos obstruíam o acesso ao hidrômetro (relógio).
- Cão impediu o acesso ao hidrômetro (relógio).
- Acesso ao hidrômetro (relógio) não foi permitido/autorizado pelo cliente.

Assim, sua conta de água será faturada com base na média dos últimos 06 (seis) meses de consumo, podendo gerar acúmulo de consumo no mês em que for realizada a leitura.

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Solicitamos o favor de anotar a leitura registrada em seu medidor e informar, através do telefone:
0800-101042.

Para melhor atendê-lo é necessário informar o número do cliente, localizado no canto superior de sua fatura de água.

FIQUE ATENTO

O impedimento a leitura pode ocasionar suspensão do fornecimento da água (corte), conforme previsto pela legislação.



~~ANEXO X. COMUNICADO DE CORTE~~

~~Modelo de Comunicado~~

~~AVISO CORTE~~

~~Prezado (a) Cliente,~~

~~O SAAE que o fornecimento de água será suspenso (cortada a água) devido ao seguinte motivo:~~

- ~~Imóvel estava vago, sem acesso ao medidor.~~
- ~~Imóvel estava fechado, sem acesso ao medidor.~~
- ~~O hidrômetro (relógio) estava trancado e/ou inacessível.~~
- ~~Insetos obstruíam o acesso ao hidrômetro (relógio).~~
- ~~Cão impediu o acesso ao hidrômetro (relógio).~~
- ~~Acesso ao hidrômetro (relógio) não foi permitido / autorizado.~~
- ~~Não consta pagamento das contas referentes aos seguintes meses:~~

~~Informamos que a partir de ___/___/___ a **ÁGUA SERÁ CORTADA**, caso o motivo descrito à cima não seja regularizado.~~

~~Os comprovantes de pagamento das faturas indicadas deverão ser apresentados em qualquer posto do FÁCIL no máximo 1 dia (um) antes da data indicada para que seja possível o cancelamento da ordem de corte.~~

[\(Suprimido pela Resolução 003, de 2016\)](#)