



REGULAMENTO Nº 001/2026/SAMAE

Dispõe sobre a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e demais atividades correlatas do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Sangão - SAMAE.

CONSIDERANDO a Lei nº 277/2002, artigo 20, §2º, o Samae resolve publicar o seguinte regulamento:

CAPÍTULO I

DO OBJETO

Art. 1º. Este Regulamento tem por objeto disciplinar os critérios, procedimentos e condições aplicáveis à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAMAE do Município de Sangão, bem como estabelecer normas relativas ao atendimento ao usuário, faturamento, arrecadação, regularização e demais atos operacionais correlatos.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º. Para os fins desta Resolução, adotam-se as seguintes definições:

I - Desconto: instrumento administrativo mediante o qual se procede à redução parcial do valor de débito apurado, conforme critérios técnicos e normativos estabelecidos pelo SAMAE;



- II - Consumo atípico: situação em que o volume de consumo registrado ultrapassa significativamente a média histórica da unidade consumidora, apurada com base em períodos anteriores comparáveis;
- III - Vazamento oculto: ocorrência de perda de água não visível, decorrente de falha nas instalações hidráulicas internas da unidade consumidora, não perceptível ao usuário e comprovada mediante critérios técnicos;
- IV - Caixa padrão de hidrômetro: estrutura física padronizada destinada à instalação e proteção do hidrômetro, localizada em posição acessível para leitura e manutenção;
- V - Faturamento: processo administrativo de apuração, cálculo e emissão de cobrança relativa aos serviços prestados, com base no consumo registrado ou critérios normativos aplicáveis;
- VI - Ligações novas permanentes: instalações destinadas ao atendimento contínuo de unidade consumidora, sem prazo determinado de utilização;
- VII - Ligações novas temporárias: instalações destinadas ao atendimento provisório de atividades de caráter transitório, com prazo previamente definido;
- VIII - Hidrômetro: equipamento destinado à medição do volume de água consumido pela unidade consumidora;
- IX - Cavalete: conjunto de peças e conexões que interliga o ramal público ao hidrômetro, permitindo a medição do consumo;
- X - Ramal público: tubulação que conecta a rede pública de abastecimento de água ao ponto de medição da unidade consumidora;
- XI - Consulta prévia: procedimento administrativo destinado à verificação da viabilidade técnica de atendimento de determinada unidade ou empreendimento;
- XII - Desligamento a pedido: interrupção do fornecimento de água mediante solicitação formal do usuário;
- XIII - Suspensão de fornecimento: interrupção do fornecimento de água por iniciativa do SAMAE, nos casos previstos neste Regulamento;
- XIV - Religação: restabelecimento do fornecimento de água após suspensão ou desligamento;



XV - Tarifa: valor cobrado pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

XVI - Preço público: valor cobrado pela execução de serviços específicos prestados pelo SAMAE;

XVII - Deslocamento de cavalete: serviço de alteração do local de instalação do hidrômetro, mediante solicitação do usuário e conforme viabilidade técnica;

XVIII - Serviços: conjunto de atividades operacionais, administrativas e técnicas relacionadas à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

XIX - Titularidade: vínculo cadastral entre a unidade consumidora e o usuário responsável pelas obrigações decorrentes da utilização dos serviços;

XX - Viabilidade: condição técnica que permite o atendimento da unidade consumidora pelos serviços prestados pelo SAMAE;

XXI - Potabilidade: qualidade da água própria para consumo humano, conforme padrões estabelecidos na legislação vigente;

XXII - Rota: conjunto de unidades consumidoras organizadas para fins de leitura, faturamento e operação dos serviços.

CAPÍTULO III

DOS SERVIÇOS

Seção I

Das Ligações Novas

Art. 3º. Considera-se ligação nova o conjunto de procedimentos administrativos e operacionais destinados à ativação de unidade consumidora, mediante a instalação de ligação de água entre a rede pública e as instalações internas do imóvel.

§1º. A solicitação de ligação nova deverá ser realizada mediante requerimento formal, acompanhado dos seguintes documentos:



I - documento de identificação pessoal legível do requerente;

II - documento que comprove a propriedade, posse ou vínculo com o imóvel, podendo ser aceito, dentre outros:

a) escritura pública;

b) alvará de construção;

c) contrato ou recibo de compra e venda;

d) declaração de posse, conforme modelo disponibilizado pelo SAMAE;

III - quando aplicável, documento cadastral imobiliário emitido pelo Município, contendo as informações do imóvel (BCI ou equivalente).

§2º. Após análise e aprovação da documentação, o requerente deverá formalizar a solicitação mediante assinatura da Ordem de Serviço e do requerimento, como manifestação expressa de interesse na execução do serviço.

§3º. Compete ao requerente providenciar a instalação da caixa padrão de hidrômetro, em local adequado e com rede disponível, observando os seguintes requisitos mínimos:

I - não poderá ser instalada atrás de obstáculos que impeçam o acesso, devendo manter afastamento mínimo de 1 (um) metro de interferências como árvores, postes ou estruturas similares;

II - quando instalada em muro, deverá estar posicionada em altura máxima de 30 cm (trinta centímetros) do solo, com acesso livre para leitura e manutenção;

III - quando instalada em estrutura própria, deverá ser fixada em material resistente, com aberturas adequadas para conexão do ramal de água.

§4º. A execução da ligação está condicionada à vistoria e aprovação prévia da caixa padrão de hidrômetro pelo SAMAE.

§5º. O hidrômetro será fornecido pelo SAMAE em regime de comodato, cabendo ao usuário:

I - zelar pela integridade do equipamento;

II - garantir seu acesso para leitura e manutenção;

III - comunicar eventuais danos ou irregularidades.



§6º. A execução da ligação nova estará condicionada ao pagamento da tarifa ou preço público correspondente, conforme tabela vigente definida pelo SAMAE.

§7º. A autarquia deverá executar o serviço de ligação no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do cumprimento integral dos requisitos previstos neste artigo e da disponibilidade técnica.

§8º. O SAMAE poderá indeferir ou suspender a execução do serviço caso os requisitos técnicos e documentais não sejam atendidos.

§9º. Caso seja necessária nova visita técnica em razão de inadequação das instalações por parte do requerente, poderá ser cobrada nova tarifa conforme tabela vigente.

§10. O ramal predial até o ponto de entrega será executado pelo SAMAE, sendo de responsabilidade do usuário as instalações internas do imóvel.

§11. Considera-se ponto de entrega o limite entre o ramal público e as instalações internas do imóvel, a partir do qual cessam as responsabilidades do SAMAE quanto ao fornecimento.

§12. A ligação será vinculada ao cadastro do usuário, que responderá pelas obrigações decorrentes da utilização dos serviços.

§13. Nos casos em que houver impossibilidade técnica para execução da ligação, apurada mediante Consulta Prévia, o SAMAE deverá:

I - informar formalmente o interessado;

II - apresentar solução técnica ou alternativa, quando possível, no prazo máximo de até 90 (noventa) dias corridos;

III - nos casos de Área de Preservação Ambiental (APA) ou Permanente (APP), a solução deverá ser definida pelo órgão competente, conforme a legislação vigente e os procedimentos internos.

§14. Considera-se Consulta Prévia o procedimento administrativo destinado à verificação da viabilidade técnica de atendimento do imóvel, podendo ser indeferida por razões técnicas, operacionais ou logísticas devidamente justificadas.

§15. A tarifa de instalação deverá ser quitada previamente à execução do serviço, observado o seguinte:



I - o prazo para execução da ligação de água somente terá início após a confirmação do pagamento da tarifa correspondente;

II - o vencimento da tarifa de instalação deverá ser fixado em prazo não inferior a 5 (cinco) dias úteis e não superior ao prazo máximo previsto para execução do serviço.

§16. Nos casos em que houver inadimplência superior a 60 (sessenta) dias entre a solicitação e a regularização do pagamento, o SAMAE poderá exigir a atualização ou reapresentação da documentação necessária para execução do serviço.

Art. 4º. Consideram-se ligações temporárias aquelas destinadas ao atendimento provisório de atividades de caráter transitório, não permanente, vinculadas a prazo determinado:

§1º. As ligações temporárias poderão ser concedidas, dentre outros casos, para:

I - eventos temporários, como parques, circos e similares;

II - obras de construção civil;

III - outras atividades de caráter transitório, conforme análise do SAMAE.

§2º. Para solicitação de ligação temporária, o interessado deverá apresentar:

I - Eventos temporários

a) documento de identificação do responsável;

b) autorização para realização da atividade, conforme legislação vigente;

c) requerimento contendo o prazo de utilização do serviço.

II - Construção civil

a) alvará de construção ou documento equivalente;

b) documento de identificação do proprietário ou responsável;

c) requerimento contendo o prazo estimado de utilização do serviço.

§3º. A ligação temporária deverá possuir prazo determinado, informado no momento da solicitação, podendo ser prorrogado mediante novo requerimento.

§4º. Encerrado o prazo concedido, o SAMAE poderá realizar automaticamente a suspensão do fornecimento, independentemente de nova solicitação.

§5º. Para continuidade do fornecimento após o encerramento do prazo, deverá ser solicitada nova ligação, observadas as regras previstas neste Regulamento.



§6º. As tarifas ou preços públicos aplicáveis às ligações temporárias observarão a tabela vigente, devendo o usuário ser previamente informado quanto aos valores e condições de cobrança.

§7º. O usuário é responsável pelo cumprimento do prazo informado e pelas obrigações decorrentes da utilização do serviço, não podendo alegar desconhecimento das condições estabelecidas neste Regulamento.

Seção II

Do Desligamento e Suspensão de Fornecimento de Água

Art. 5º. O desligamento do fornecimento de água a pedido do usuário consiste na interrupção do abastecimento mediante solicitação formal do titular da unidade consumidora.

§1º. O pedido de desligamento deverá ser realizado mediante requerimento formal, acompanhado de documento de identificação do titular do cadastro.

§2º. Caso o requerente não seja o titular do cadastro, deverá previamente regularizar a titularidade, nos termos deste Regulamento.

§3º. A execução do desligamento estará condicionada ao pagamento da tarifa ou preço público correspondente, conforme tabela vigente.

§4º. O SAMAE deverá executar o desligamento no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da formalização do pedido e do pagamento da tarifa.

§5º. O cadastro da unidade consumidora deverá ser atualizado no sistema no momento da formalização do pedido, a fim de evitar a geração de faturamento indevido, observada a data efetiva da interrupção do fornecimento.

§6º. A unidade consumidora permanecerá responsável pelos débitos existentes até a data da efetiva interrupção do fornecimento.

Art. 6º. A suspensão ou corte do fornecimento de água por inadimplência consiste na interrupção do abastecimento em razão da existência de débitos vencidos e não pagos.



§1º. O SAMAE poderá realizar a suspensão do fornecimento nos casos em que houver inadimplência superior a 30 (trinta) dias, observados critérios operacionais definidos pela autarquia.

§2º. A suspensão do fornecimento deverá ser precedida de notificação ao usuário, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos da legislação vigente, por meio de aviso inserido no faturamento ou outro meio formal de comunicação, informando a existência do débito e a possibilidade de interrupção do serviço.

§3º. A execução do corte por inadimplência observará cronograma interno, considerando critérios de prioridade, viabilidade operacional e organização dos serviços.

§4º. O restabelecimento do fornecimento estará condicionado ao cumprimento das condições estabelecidas neste Regulamento, inclusive quanto à regularização dos débitos pendentes e ao pagamento da tarifa de religação, conforme tabela vigente.

§5º. O SAMAE não se responsabiliza por eventuais danos decorrentes da interrupção do fornecimento realizada nos termos deste artigo.

Art. 7º. Nos casos em que houver impossibilidade técnica para execução do desligamento a pedido do usuário ou da suspensão do fornecimento, o SAMAE deverá adotar as medidas necessárias para viabilizar a interrupção do serviço, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da identificação da impossibilidade.

§1º. Constatada a impossibilidade técnica, o SAMAE deverá apresentar solução viável para execução do serviço, podendo incluir intervenções na rede pública ou adequações na instalação da unidade consumidora.

§2º. Nos casos em que o hidrômetro, cavalete ou ponto de medição estiver localizado no interior do imóvel ou em local que impeça o acesso técnico, o SAMAE poderá realizar a suspensão do fornecimento diretamente na rede pública.

§3º. Nessa hipótese, o usuário deverá providenciar a adequação da instalação, mediante solicitação de deslocamento do ponto de medição para local acessível, com instalação de caixa padrão de hidrômetro, nos termos deste Regulamento.



§4º. O restabelecimento do fornecimento ficará condicionado à regularização da instalação pelo usuário, bem como ao cumprimento das demais exigências previstas neste Regulamento.

Seção III

Da Religação

Art. 8º. Considera-se religação o restabelecimento do fornecimento de água em unidade consumidora anteriormente suspensa por inadimplência ou desligada a pedido do usuário.

§1º. A religação somente será realizada mediante solicitação do usuário, observadas as condições estabelecidas neste Regulamento.

Art. 9º. Para o restabelecimento do fornecimento nos casos de suspensão por inadimplência, deverão ser observadas as seguintes condições:

§1º. O usuário deverá regularizar os débitos pendentes mediante:

I - quitação integral; ou

II - formalização de parcelamento, conforme regras estabelecidas pelo SAMA E.

§2º. Nos casos de parcelamento:

a) deverá ser apresentado documento de identificação do titular do cadastro ou responsável legal, mediante apresentação de procuração simples;

b) deverá ser realizado o pagamento de entrada mínima, conforme critérios definidos pelo SAMA E;

c) o parcelamento observará o número máximo de parcelas definido pela autarquia, conforme política vigente;

d) o restabelecimento do fornecimento ficará condicionado ao pagamento da entrada e da tarifa de religação, quando aplicável.

§3º. Poderá ser cobrada tarifa ou preço público de religação, conforme tabela vigente, observadas as seguintes condições:



- a) fica isento do pagamento da tarifa o usuário que regularizar integralmente o débito no mesmo dia da execução do corte;
- b) nos demais casos, a tarifa será devida e deverá ser quitada previamente à execução do serviço.

§4º. O prazo para execução da religação observará:

- a) será realizada no mesmo dia, quando a regularização do débito ocorrer até 1 (uma) hora e 45 (quarenta e cinco) minutos antes do encerramento do expediente da autarquia;
- b) nos demais casos, a religação será executada em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após a confirmação do pagamento.

Art. 10. Nos casos de religação após desligamento a pedido do usuário:

§1º. Deverá apresentar requerimento formal, acompanhado de documento de identificação do titular do cadastro;

§2º. Em caso de alteração de titularidade, deverá ser previamente regularizado o cadastro, nos termos deste Regulamento;

§3º. A execução da religação ocorrerá no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da formalização do pedido e cumprimento dos requisitos.

Art. 11. Para execução da religação, o SAMAE poderá realizar vistoria técnica no local, devendo:

- I - instalar hidrômetro quando inexistente;
- II - substituir o equipamento em caso de avaria ou impossibilidade de leitura;
- III - exigir adequações na instalação, quando necessário.

Parágrafo único. O restabelecimento do fornecimento poderá ser condicionado à regularização das condições técnicas da unidade consumidora.

Seção IV

Da Titularidade



Art. 12. Considera-se titularidade o vínculo cadastral da unidade consumidora ao usuário responsável pela utilização dos serviços prestados pelo SAMA E.

Parágrafo único. O cadastro poderá conter informações do usuário e do proprietário do imóvel, quando aplicável.

Art. 13. O titular do cadastro será o responsável pelas obrigações decorrentes da utilização dos serviços, inclusive quanto ao pagamento das tarifas, preços públicos e demais encargos.

Art. 14. O proprietário do imóvel poderá constar no cadastro como informação complementar, não se confundindo, em regra, com o titular da unidade consumidora.

Parágrafo único. A responsabilidade por débitos observará a legislação vigente, a natureza da obrigação e o entendimento jurisprudencial aplicável.

Art. 15. A troca de titularidade deverá ser formalizada mediante requerimento, observados os seguintes requisitos:

§1º. Nos casos em que o solicitante seja inquilino:

- a) apresentação de documento de identificação com foto;
- b) apresentação de contrato de locação devidamente assinado, dispensado o reconhecimento de firma, nos termos da Lei nº 13.726/2018.

§2º. Nos casos em que o solicitante seja proprietário:

- a) apresentação de documento de identificação com foto;
- b) apresentação de documento que comprove a propriedade do imóvel.
- a) apresentação de documento de identificação do requerente;
- b) apresentação de documento que comprove vínculo com o imóvel;
- c) apresentação da certidão de óbito do titular do cadastro;
- d) quando houver, apresentação de documento que comprove a condição de representante do espólio ou responsável legal.

§4º. A troca de titularidade somente será realizada mediante apresentação da documentação exigida, não sendo permitida a alteração cadastral sem comprovação de vínculo com o imóvel ou sem requerimento formal do titular do cadastro ou de interessado devidamente comprovado.



Seção V

Da Leitura e do Faturamento

Art. 16. Considera-se leitura o procedimento de aferição do volume de água consumido pela unidade consumidora, por meio de medição do hidrômetro instalado.

§1º. A leitura deverá ser realizada, preferencialmente, de forma mensal, conforme cronograma definido pelo SAMAE, e por rotas conforme organização interna da autarquia.

§2º. O intervalo entre leituras não poderá ser inferior a 15 (quinze) dias nem superior a 35 (trinta e cinco) dias.

§3º. O faturamento poderá ser realizado com base em:

- I - leitura real do hidrômetro;
- II - média de consumo da unidade consumidora, quando houver impedimento de leitura ou inconsistência.

§4º. Nos casos de impedimento de acesso ao hidrômetro, o SAMAE poderá proceder à cobrança por média de consumo, sem prejuízo da adoção de medidas administrativas cabíveis.

Art. 17. O faturamento dos serviços será realizado com base no consumo apurado, observando-se a estrutura tarifária vigente, aprovada por ato normativo próprio.

§1º. A tabela de tarifas deverá ser:

- I - atualizada conforme legislação vigente;
- II - publicada em sítio eletrônico oficial;
- III - disponibilizada ao usuário nos canais de atendimento.

Art. 18. As unidades consumidoras serão classificadas conforme a natureza de utilização, podendo incluir:

- I - residencial;
- II - residencial social;
- III - comercial;



IV - industrial;

V - pública.

§1º. A classificação tarifária observará os critérios definidos em legislação e atos normativos específicos.

Art. 19. A tarifa social será aplicada aos usuários que atendam aos critérios estabelecidos na legislação vigente e em regulamentação específica.

§1º A inclusão do usuário no benefício poderá ser realizada mediante solicitação dos órgãos de assistência social ou por iniciativa do próprio usuário, desde que comprovado o atendimento aos requisitos legais.

§2º A inclusão na Tarifa Social poderá ocorrer de forma automática, com base em informações provenientes de cadastros oficiais, bem como mediante requerimento do interessado, desde que comprovado o atendimento aos requisitos estabelecidos na legislação vigente.

§3º O SAMAE realizará a atualização periódica dos cadastros de beneficiários, conforme disponibilidade de dados e critérios definidos em atos normativos específicos.

§4º A concessão do benefício dependerá de comprovação de enquadramento nos requisitos legais, podendo o SAMAE exigir documentação complementar.

Art. 20. As leituras poderão ser realizadas em datas programadas ao longo do mês, conforme cronograma definido pelo SAMAE, sendo os vencimentos das faturas preferencialmente estabelecidos em ciclos distribuídos ao longo do período, tais como nos dias 5, 10, 15, 20, 25 e 30, observada a disponibilidade operacional.

Art. 21. Os encargos e demais lançamentos relacionados à prestação dos serviços, inclusive aqueles decorrentes de obrigações instituídas por legislação específica e vinculadas à unidade consumidora, ainda que referentes a serviços prestados por terceiros, poderão ser incluídos na fatura mensal.

§1º. A inclusão de encargos relativos a serviços de terceiros não implica responsabilidade do SAMAE quanto à prestação, execução ou qualidade desses serviços.

§2º. Excepcionalmente, poderão ser emitidos em documento próprio, quando houver necessidade técnica, operacional ou administrativa devidamente justificada.



Seção VI

Da Viabilidade

Art. 22. Considera-se viabilidade o procedimento administrativo destinado à verificação da possibilidade técnica de atendimento da unidade consumidora pelos serviços prestados pelo SAMAE.

Art. 23. A viabilidade será analisada com base em critérios técnicos, considerando, dentre outros:

- I - existência de rede pública de abastecimento;
- II - capacidade do sistema;
- III - condições operacionais e logísticas;
- IV - possibilidade de execução de extensão de rede, quando aplicável.

Art. 24. O resultado da análise de viabilidade poderá ser:

- I - deferido, quando houver condições técnicas de atendimento;
- II - deferido com condicionantes, quando depender de adequações técnicas;
- III - indeferido, quando não houver viabilidade técnica.

Art. 25. Nos casos de indeferimento ou deferimento com condicionantes, o SAMAE deverá apresentar justificativa técnica fundamentada.

Art. 26. O pedido de viabilidade deverá ser formalizado pelo interessado ou seu representante legal, mediante requerimento e apresentação da seguinte documentação:

§1º. Para construções residenciais:

- a) documento de identificação do requerente;
- b) alvará de construção ou documento equivalente, preferencialmente com croqui;
- c) localização do imóvel, preferencialmente informada por coordenadas, ou outro meio adequado.

§2º. Para loteamentos:

- a) documento do responsável técnico ou da empresa;



b) projeto ou croqui do empreendimento;

c) localização da área a ser atendida.

Art. 27. O requerimento de viabilidade deverá ser realizado por meio dos canais disponibilizados pelo SAMA E, conforme critérios administrativos definidos pela autarquia.

Art. 28. O SAMA E deverá emitir a análise de viabilidade no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da documentação completa.

Art. 29. A viabilidade terá validade de até 180 (cento e oitenta) dias, podendo ser reavaliada após esse período.

Art. 30. Nos casos de deferimento condicionado, o atendimento ficará sujeito ao cumprimento das exigências técnicas indicadas pelo SAMA E.

Seção VII

Do Deslocamento de Cavalete

Art. 31. Considera-se deslocamento de cavalete o serviço de alteração do local de instalação do hidrômetro, mediante solicitação do usuário e conforme viabilidade técnica definida pelo SAMA E.

Art. 32. O deslocamento de cavalete deverá ser solicitado mediante requerimento formal, acompanhado dos seguintes requisitos:

I - apresentação de documento de identificação do titular do cadastro ou interessado devidamente comprovado;

II - instalação prévia de caixa padrão de hidrômetro no novo local, conforme especificações deste Regulamento;

III - pagamento da tarifa ou preço público correspondente, conforme tabela vigente.

Art. 33. A execução do deslocamento de cavalete estará condicionada à vistoria e aprovação prévia do local pelo SAMA E.



§1º. O serviço deverá ser executado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados do cumprimento integral dos requisitos previstos neste artigo e da disponibilidade técnica.

Art. 34. Compete ao usuário:

- I - providenciar a instalação da caixa padrão no novo local;
- II - garantir condições de acesso para execução do serviço.

Parágrafo único. Compete ao SAMAE a execução do deslocamento do hidrômetro e a adequação do ramal até o ponto de medição.

Art. 35. O deslocamento poderá ser indeferido nos casos em que:

- I - não houver viabilidade técnica;
- II - o novo local não atender às condições de instalação previstas neste Regulamento;
- III - houver impedimentos operacionais ou logísticos devidamente justificados.

Seção VIII

Da Declaração de Potabilidade

Art. 36. A Declaração de Potabilidade é o documento emitido pelo SAMAE que atesta a qualidade da água destinada ao consumo humano, em conformidade com os padrões estabelecidos na legislação sanitária vigente.

§1º. A Declaração de Potabilidade deverá conter, no mínimo:

- I - identificação do sistema ou ponto de abastecimento;
- II - período de referência das análises;
- III - parâmetros de qualidade da água analisados;
- IV - resultados das análises realizadas;
- V - indicação de conformidade com os padrões de potabilidade;
- VI - identificação do responsável técnico, quando aplicável.

§2º. A avaliação da potabilidade deverá observar os padrões estabelecidos na legislação sanitária vigente, especialmente quanto aos parâmetros físicos, químicos e microbiológicos da água.



§3º. A Declaração de Potabilidade poderá ser emitida de forma periódica ou mediante solicitação do usuário, conforme disponibilidade e critérios definidos pelo SAMAE.

§4º. O SAMAE deverá disponibilizar as informações relativas à qualidade da água:

I - por meio de seus canais oficiais;

II - mediante solicitação do usuário;

III - em relatórios ou documentos técnicos, quando aplicável.

§5º. A Declaração de Potabilidade refere-se às condições da água no sistema de distribuição até o ponto de entrega, não se estendendo às instalações internas da unidade consumidora.

Art. 37. As análises da qualidade da água destinada ao consumo humano deverão ser realizadas pelo SAMAE, por meio de laboratório próprio ou por laboratório credenciado, em conformidade com a legislação sanitária vigente.

§1º. As análises de água deverão ser realizadas de forma periódica, observando os parâmetros e frequências estabelecidos na legislação aplicável, podendo incluir coletas rotineiras e análises complementares.

§2º. As amostras de água serão coletadas em pontos definidos com base em critérios técnicos e sanitários, considerando a representatividade do sistema de abastecimento.

§3º. As análises deverão contemplar parâmetros físicos, químicos e microbiológicos, conforme exigido pela legislação vigente.

§4º. Os resultados das análises deverão ser disponibilizados ao público por meio dos canais oficiais do SAMAE, especialmente em sítio eletrônico, garantindo transparência e acesso à informação.

§5º. Constatada a não conformidade com os padrões de potabilidade, o SAMAE deverá adotar as medidas corretivas cabíveis, nos termos da legislação aplicável.

Seção IX

Do Atendimento em Plantão



Art. 38. O SAMAE poderá manter regime de plantão para atendimento de situações emergenciais relacionadas à prestação dos serviços.

§1º. Consideram-se situações emergenciais aquelas que possam comprometer a continuidade do abastecimento, a segurança do sistema ou causar danos relevantes à coletividade.

§2º. O atendimento em regime de plantão será prestado conforme critérios operacionais definidos pela autarquia.

§3º. O plantão destina-se exclusivamente ao atendimento de demandas emergenciais, não substituindo os canais regulares de atendimento.

§4º. O SAMAE poderá disponibilizar canais de atendimento em regime de plantão, destinados exclusivamente a situações emergenciais, fora do horário regular de expediente.

Seção X

Da Extensão de Rede

Art. 39. Considera-se extensão de rede a implantação ou ampliação da rede pública de abastecimento de água para atendimento de novas unidades consumidoras ou áreas ainda não atendidas.

Art. 40. A execução da extensão de rede estará condicionada à análise de viabilidade técnica, nos termos deste Regulamento.

Art. 41. A extensão de rede poderá ser:

- I - executada pelo SAMAE, conforme planejamento e disponibilidade orçamentária;
- II - executada pelo interessado, mediante autorização e aprovação técnica do SAMAE.

Art. 42. Nos casos em que a extensão de rede for realizada por interesse particular, os custos poderão ser suportados pelo solicitante, conforme critérios definidos pelo SAMAE e legislação vigente.

Art. 43. Quando executada por terceiros, a extensão de rede deverá:

- I - seguir os padrões técnicos estabelecidos pelo SAMAE;



II - ser previamente aprovada pela autarquia;

III - ser submetida à vistoria e aceitação final pelo SAMAE.

Art. 44. As redes implantadas por terceiros poderão ser incorporadas ao patrimônio do SAMAE, após aprovação técnica e aceite definitivo.

CAPÍTULO IV

DOS DESCONTOS

Art. 45. Os descontos e correções aplicáveis aos serviços prestados pelo SAMAE observarão a legislação vigente e este Regulamento, sendo classificados em:

I - correções de faturamento;

II - descontos por ocorrência técnica;

III - descontos por análise excepcional;

IV - descontos para quitação de débitos.

Art. 46. Não se considera desconto a correção de faturamento decorrente de erro de leitura, falha operacional ou inconsistência no processo de medição.

Art. 47. Constatada inconsistência, inclusive em caso de erro de leitura, o SAMAE deverá proceder à retificação do faturamento, com base em:

I - leitura correta do hidrômetro, quando aplicável; ou

II - média de consumo da unidade consumidora, nos demais casos previstos neste Regulamento.

§1º. O usuário deverá comunicar a inconsistência por meio dos canais de atendimento, podendo o SAMAE solicitar comprovação complementar.

Art. 48. Poderá ser concedido desconto nos casos de vazamento oculto, caracterizado por consumo elevado decorrente de falha não aparente nas instalações internas do imóvel.

§1º. Para concessão do desconto, deverão ser atendidos os seguintes requisitos:

I - comunicação do usuário ao SAMAE;

II - comprovação da ocorrência do vazamento;



III - correção do problema pelo usuário.

§2º. O desconto será limitado ao período máximo de até 60 (sessenta) dias anteriores à comunicação.

§3º. O SAMAE poderá exigir documentação comprobatória, inclusive registros fotográficos ou audiovisuais.

§4º. O cálculo do desconto será realizado com base na média de consumo da unidade consumidora nos últimos 12 (doze) meses.

Art. 49. Poderá ser concedido desconto em caráter excepcional, mediante análise técnica, nos casos em que houver variação significativa de consumo não enquadrada nas hipóteses previstas neste Regulamento.

§1º. O pedido deverá ser formalizado pelo usuário, acompanhado de justificativa e documentação pertinente.

§2º. O SAMAE deverá analisar o pedido no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

§3º. O desconto, quando concedido, será calculado com base no histórico de consumo da unidade consumidora.

§4º. Considera-se variação significativa de consumo aquela que ultrapasse a média histórica da unidade consumidora em percentual relevante, conforme critérios técnicos definidos pelo SAMAE.

§5º. A concessão deste desconto não poderá ocorrer em intervalo inferior a 180 (cento e oitenta) dias para a mesma unidade consumidora.

Art. 50. Poderá ser concedido desconto para quitação de débitos, com a finalidade de conversão de crédito inadimplente em arrecadação imediata, conforme legislação vigente.

§1º. O desconto deverá observar os limites e condições estabelecidos em lei ou ato administrativo específico.

§2º. O usuário deverá formalizar o pedido e manifestar interesse na quitação.

§3º. O prazo para pagamento não será inferior a 5 (cinco) dias úteis, contados da formalização do acordo.



§4º. Nos casos de suspensão do fornecimento, a religação somente ocorrerá após o pagamento integral dos valores acordados, nos termos deste Regulamento.

Art. 51. A aplicação de desconto por tarifa social ficará condicionada ao atendimento integral dos requisitos estabelecidos na legislação vigente e em atos normativos específicos.

Art. 52. Poderão ser concedidas outras modalidades de desconto, desde que previstas em legislação vigente ou regulamentadas por ato normativo específico, nas seguintes hipóteses:

- I - ocorrência de calamidade pública devidamente reconhecida por ato oficial;
- II - interrupção do fornecimento por período prolongado, quando caracterizada falha na prestação do serviço;
- III - consumo elevado decorrente de avaria ou falha comprovadamente atribuível ao SAMA E.

§1º. A concessão do desconto dependerá da abertura de processo administrativo para apuração dos fatos e verificação dos requisitos.

§2º. O desconto deverá ser devidamente fundamentado, observando critérios técnicos e legais aplicáveis.

Art. 53. É vedada a concessão de descontos fora das hipóteses previstas neste Regulamento ou na legislação vigente.

CAPÍTULO V

DA COBRANÇA E DA INADIMPLÊNCIA

Art. 54. As obrigações decorrentes da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário possuem, em regra, natureza pessoal, vinculando-se ao titular da unidade consumidora.

Parágrafo único. A responsabilidade pelos débitos observará a legislação vigente e o entendimento jurisprudencial aplicável, considerando as circunstâncias do caso concreto.



Art. 55. O titular do cadastro será considerado o usuário responsável pela unidade consumidora, respondendo pelo pagamento das tarifas, preços públicos e demais encargos decorrentes da utilização dos serviços.

§1º. A responsabilidade pelos débitos compreende o período em que o serviço esteve ativo em nome do titular.

§2º. A alteração de titularidade não implica, por si só, a transferência de débitos anteriores, salvo nas hipóteses admitidas pela legislação vigente.

Art. 56. Considera-se inadimplente o usuário que deixar de efetuar o pagamento de débitos vencidos relativos à prestação dos serviços.

§1º. O SAMAE poderá adotar medidas administrativas para cobrança dos débitos, incluindo:

- I - notificação do usuário;
- II - inscrição em sistemas de controle interno;
- III - suspensão do fornecimento, nos termos deste Regulamento;
- IV - formalização de acordos de parcelamento.

Art. 57. Os débitos poderão ser cobrados por meio administrativo, observado o seguinte:

§1º. O SAMAE poderá emitir notificações, avisos ou comunicações formais ao usuário inadimplente.

§2º. O não pagamento dos débitos poderá ensejar a adoção de medidas adicionais, conforme legislação vigente.

Art. 58. A regularização da inadimplência poderá ocorrer mediante:

- I - pagamento integral do débito;
- II - formalização de parcelamento, conforme critérios definidos pelo SAMAE;
- III - aplicação de descontos, quando cabíveis, nos termos deste Regulamento e legislação vigente.

Art. 59. O SAMAE não poderá exigir do usuário o pagamento de débitos que não estejam vinculados à sua condição de titular ou à efetiva utilização do serviço, ressalvadas as hipóteses previstas em lei.



Art. 60. Em caso de falecimento do titular da unidade consumidora, as obrigações de natureza patrimonial decorrentes da prestação dos serviços não se extinguem, integrando o espólio, nos termos da legislação civil vigente.

§1º. Os débitos existentes poderão ser exigidos do espólio, observados os limites do patrimônio transmitido aos herdeiros.

§2º. A alteração de titularidade não implica a transferência automática de débitos ao novo titular, aplicando-se, no que couber, o disposto neste Capítulo.

§3º. A continuidade da prestação dos serviços dependerá da formalização de novo vínculo com o usuário responsável pela unidade consumidora.

CAPÍTULO VI

DAS INFRAÇÕES

Art. 60. Consideram-se infrações todas as ações ou omissões praticadas pelo usuário que comprometam a regular prestação dos serviços, a integridade dos sistemas ou o correto funcionamento das medições.

Art. 61. Constituem infrações relacionadas ao hidrômetro:

- I - violação, adulteração ou dano ao equipamento de medição;
- II - impedimento de acesso para leitura ou manutenção;
- III - religação irregular do fornecimento sem autorização do SAMAE.

§1º. Nos casos previstos neste artigo, o SAMAE poderá aplicar as seguintes medidas, conforme a gravidade da infração:

- I - notificação para regularização;
- II - aplicação de multa, conforme tabela ou ato normativo vigente;
- III - suspensão do fornecimento;
- IV - adoção de medidas administrativas e judiciais cabíveis.

§2º. Não serão aplicadas penalidades quando comprovado que o dano ao hidrômetro decorreu de caso fortuito ou força maior, sem culpa do usuário.

Art. 62. Constituem outras infrações:



- I - realização de ligação clandestina à rede pública;
- II - utilização de serviços sem prévia autorização do SAMAE;
- III - intervenção indevida nas redes ou instalações públicas.

§1º. Nos casos previstos neste artigo, o SAMAE poderá:

- I - aplicar multa, conforme tabela vigente;
- II - realizar a suspensão imediata do fornecimento;
- III - adotar medidas administrativas e judiciais cabíveis.

CAPÍTULO VII

DOS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO E DA AUTARQUIA

Art. 63. São direitos do usuário dos serviços prestados pelo SAMAE:

- I - receber os serviços de forma contínua, adequada e eficiente, observadas as condições técnicas;
- II - ser informado sobre tarifas, condições de prestação dos serviços e alterações relevantes;
- III - ter acesso às informações referentes ao seu consumo e faturamento;
- IV - solicitar revisão de faturas, nos termos deste Regulamento;
- V - ser atendido pelos canais disponibilizados pela autarquia;
- VI - requerer serviços e apresentar reclamações ou sugestões.

Art. 64. São deveres do usuário:

- I - efetuar o pagamento das tarifas, preços públicos e demais encargos devidos;
- II - manter as instalações internas do imóvel em condições adequadas de funcionamento;
- III - zelar pela integridade do hidrômetro e demais equipamentos fornecidos pelo SAMAE;
- IV - permitir o acesso do SAMAE para leitura, manutenção e fiscalização;
- V - comunicar irregularidades ou vazamentos nas instalações;
- VI - não realizar intervenções indevidas na rede pública ou no sistema de medição;



VII - manter atualizadas as informações cadastrais junto à autarquia.

Art. 65. São direitos do SAMA E:

- I - cobrar pelos serviços prestados, conforme legislação e tabela vigente;
- II - acessar as instalações para leitura, manutenção e fiscalização, observadas as condições legais;
- III - suspender o fornecimento nos casos previstos neste Regulamento;
- IV - aplicar penalidades em caso de infração;
- V - exigir o cumprimento das condições técnicas e operacionais estabelecidas.

Art. 66. São deveres do SAMA E:

- I - prestar os serviços de forma adequada, contínua e eficiente, respeitadas as limitações técnicas;
- II - realizar leitura e faturamento de forma regular;
- III - manter canais de atendimento ao usuário;
- IV - informar previamente sobre interrupções programadas, sempre que possível;
- V - analisar e responder solicitações e reclamações no prazo razoável;
- VI - manter atualizadas e disponíveis as informações sobre tarifas e serviços;
- VII - garantir a transparência e a publicidade dos atos relacionados à prestação dos serviços.

CAPÍTULO FINAL

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 67. Este Regulamento aplica-se a todos os usuários dos serviços prestados pelo SAMA E, bem como às atividades administrativas e operacionais relacionadas à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 68. Os casos omissos neste Regulamento serão analisados e decididos pelo SAMA E, observada a legislação vigente e os princípios da administração pública.



Art. 69. O SAMAE poderá editar atos normativos complementares para disciplinar procedimentos operacionais, critérios técnicos e demais aspectos necessários à execução dos serviços, desde que não contrariem o disposto neste Regulamento.

Art. 70. Este Regulamento deverá ser aplicado em conjunto com a legislação vigente, prevalecendo esta em caso de conflito, bem como com os atos normativos, resoluções e tabelas de tarifas editados pela autarquia ou pelo ente regulador competente.

Art. 71. Ficam revogadas as disposições em contrário, especialmente aquelas que conflitarem com o presente Regulamento.

Art. 72. Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

Sangão, 8 de junho de 2026.

Valdeci Serafim

Diretor Presidente