



INSTRUÇÃO NORMATIVA

Instrução Normativa nº001/2014 - Dispões sobre a definição e o detalhamento a ser adotado para o ressarcimento ao consumidor nos casos de constatação do fornecimento de água pela São Gabriel Saneamento S.A., fora dos padrões previstos pela Portaria nº 2914/MS.

O Conselho Diretor da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de São Gabriel (AGESG) no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo § 1º, do artigo 3º, da Lei Municipal nº 3.354, de 21 de janeiro de 2011; pelo artigo 6º do seu Regimento Interno/AGESG e considerando o acordo constante na Ata do Ministério Público, de 21 de março de 2014 e o acordo constante da Ata nº 37/AGESG, de 26 de março de 2014, resolve:

CAPÍTULO I

DA CARACTERIZAÇÃO DA OCORRÊNCIA

O usuário do sistema de abastecimento de água que considerar ter recebido no seu imóvel água que considerar fora dos padrões de potabilidade previstos pela Portaria nº 2914/2011-MS, deverá contatar imediatamente a São Gabriel Saneamento, informando:

- Nome do requerente;
- Nome do proprietário do imóvel;
- Número do CPF e Identidade;
- Endereço do imóvel que sofreu os danos;
- Endereço para contato;
- Telefone para contato;
- Se o imóvel é próprio ou alugado;
- Descrição do motivo da solicitação e possíveis danos causados pelo fato;

A área de atendimento ao cliente protocolará a solicitação, registrando o processo no sistema de Ordem de Serviço e encaminhará para a equipe responsável pela inspeção do imóvel afetado.



CAPÍTULO II

DA INSPEÇÃO DO IMÓVEL

A equipe responsável pela inspeção deverá:

- 1 - Receber a ordem de serviço (O.S);
- 2 - Deslocar-se até o imóvel que consta na O.S;
- 3 - Realizar análise da água com os meios disponíveis do laboratório móvel, no cavalete do Imóvel e nos pontos de consumo interno indicados pelo usuário;
- 4 - Se não for constatado nenhum valor de turbidez superior a 5 NTU, e nenhuma outra anormalidade o funcionário deverá encerrar a OS esclarecendo ao usuário de que nada de anormal foi observado;
- 5 - Se constatada turbidez da água no cavalete e ela apresentar valores superiores a 5 NTU (exigência da Portaria 2914/2011 para água de distribuição), ou outra anormalidade o funcionário da SGS deverá desconectar o cavalete e descartar a água até que a mesma apresente turbidez menor que 5 NTU ou cesse a outra anormalidade verificada.
- 6 - Realizada a operação anterior, caso seja constatada a presença de água turva ou outra anormalidade, em pontos internos do imóvel o funcionário da SGS deverá:
 - 6.1 - nos casos em que o imóvel não possua reservatório: abrir todas as torneiras e chuveiros e dar repetidas descargas nos vasos sanitários, até que a água volte a apresentar turbidez inferior a 5 NTU em todos os pontos ou cesse a anormalidade verificada. Anotar na OS o número de torneiras, chuveiros e vasos sanitários do imóvel. No caso da turbidez, se após deixar as torneiras abertas por 5 minutos a água continuar turva, interromper a operação e verificar a qualidade da água no cavalete. Se a água tiver voltado a ser turva, repetir a operação 5 e 6 até que a situação se normalize. Caso a água do cavalete se mostre límpida e a água de pontos internos continue turva, o funcionário deverá encerrar a inspeção e recomendar ao interessado que procure um técnico, pois o turvamento da água deve-se a problemas com a tubulação interna do imóvel. 6.2 – se o imóvel possuir reservatório(s), o funcionário da SGS, após realizar a operação 5, deverá fechar a válvula de entrada do(s) reservatório(s) e abrir todas as torneiras e chuveiros e dar repetidas descargas nos vasos sanitários, até que cesse a anormalidade verificada e no caso da turbidez, ela volte a ser inferior a 5 NTU em todos os pontos ou o(s) reservatório(s) se esgote(m). Ato contínuo deverá inspecionar o(s) reservatório(s) para verificar se o(s) mesmo(s) encontra(m)-se limpo(s). Caso não esteja(m),



**AGÊNCIA MUNICIPAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS DELEGADOS SÃO GABRIEL – RS**

LEI MUNICIPAL ORDINÁRIA Nº 3.354/2011
CNPJ Nº 17.329.329/0001-01

informar o interessado do problema recomendando que o(s) mesmo(s) seja(m) lavado(s) o mais breve possível. Se o(s) reservatório(s) estiver(em) limpo(s), anotar na OS a(s) capacidade(s).

CAPÍTULO III

DO RESSARCIMENTO

Caso seja constatado nos termos definidos neste procedimento, que o interessado recebeu água fora dos padrões de potabilidade previstos pela Portaria 2914/2011-MS, o mesmo será ressarcido pela SGS através da concessão de um crédito calculado conforme definido a seguir, a ser considerado na próxima fatura a ser emitida pela prestação dos serviços.

O crédito a ser concedido será apurado multiplicando-se o volume não consumido pelo valor vigente na data da inspeção, do metro cúbico de água da faixa de 0 a 10 m³ da categoria de consumo em que o imóvel está enquadrado. O volume não consumido será calculado da seguinte maneira:

5.1 – Para o caso do imóvel não possuir reservatório domiciliar: o número total de torneiras, chuveiros e vasos sanitários conforme registrado na OS multiplicado por 0,05 m³ (cinco centésimos de metro cúbico ou 50 litros).

5.2 – Para o caso do imóvel possuir reservatórios domiciliares: o volume não consumido será igual a soma das suas capacidades;

Se o imóvel estiver conectado ao sistema de esgotamento sanitário o crédito também se aplicará ao esgoto, calculado pela multiplicação do mesmo volume não consumido calculado anteriormente pelo valor da tarifa de esgoto da faixa de 0 a 10 m³ da categoria de consumo em que o imóvel está enquadrado.

São Gabriel, RS, 04 de abril de 2014.

JOÃO CUSTÓDIO ITURBIDE – Cap. R1

Presidente AGESG