



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
**CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA**  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 -13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
[contato@samaelobato.com.br](mailto:contato@samaelobato.com.br)

**CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO**  
**SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
**LOBATO – PR**

2024



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 –13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
contato@samaelobato.com.br

## Sumário:

<b>1. HISTÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO .....</b>	<b>5</b>
2.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL: .....	5
2.2 ATENDIMENTO TELEFÔNICO OU WHATSAPP: .....	5
2.3 AGÊNCIA VIRTUAL: .....	5
<b>3. CANAIS DE RECLAMAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>4. DEVERES E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS .....</b>	<b>7</b>
<b>5. PRINCIPAIS SERVIÇOS .....</b>	<b>8</b>
5.1 ACERTO CADASTRAL:.....	8
5.2 LEVANTAMENTO DE DÉBITOS: .....	8
5.3 EMISSÃO DE FATURAS EM ATRASO: .....	9
5.4 SEGUNDA VIA AO USUÁRIO QUE ALEGA O NÃO RECEBIMENTO DE FATURA: .....	9
5.5 PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA: .....	9
5.6 LIGAÇÃO DE ESGOTO: .....	10
5.7 PEDIDO DE RELIGAMENTO DE ÁGUA:.....	11
5.7.1 RELIGAMENTO DE ÁGUA POR SOLICITAÇÃO DO USUÁRIO: .....	11
5.7.2 RELIGAÇÃO RECORRENTE DE CORTE POR INADIMPLÊNCIA: .....	11
5.7.3 RELIGAÇÃO RECORRENTE A LACRE VIOLADO: .....	12
5.8 DESLIGAMENTO DE ÁGUA:.....	12
5.8.1 PEDIDO DE DESLIGAMENTO DE ÁGUA PELO USUÁRIO:.....	12
5.8.2 DESLIGAMENTO DE ÁGUA POR INADIMPLÊNCIA DO USUÁRIO:.....	13
5.9 MUDANÇA DE CAVALETE: .....	13
5.10 CONserto DE CAVALETE: .....	14
5.11 FALTA DE ÁGUA NO IMÓVEL:.....	14
5.12 TROCA DE REGISTRO DO CAVALETE:.....	15
5.13 REVISÃO DE CONSUMO:.....	15
5.14 REVISÃO DE FATURA: .....	15
5.15 VAZAMENTO DE ÁGUA:.....	16
5.16 EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM RAMAL: .....	17



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
**CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA**  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 –13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
[contato@samaelobato.com.br](mailto:contato@samaelobato.com.br)

5.17	TROCA DE HIDRÔMETRO: .....	17
5.18	TARIFA SOCIAL:.....	17
<b>6.</b>	<b>IRREGULARIDADES: .....</b>	<b>18</b>
6.1	MULTA POR VIOLAÇÃO DE LACRE:.....	18
6.2	MULTA POR VIOLAÇÃO DE HIDRÔMETRO: .....	18



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
**CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA**  
*Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 –13 99*  
*CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná*  
*contato@samaelobato.com.br*

## 1. HISTÓRICO

No dia 11 de julho de 1988, o prefeito municipal em exercício, Fortunato Bérghamo, instituiu por meio da Lei n. 456-88-E, o SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO, conferindo-lhe plena autonomia econômico-financeira e administrativa conforme estabelecido nesta mesma lei.

Posteriormente, em 19 de setembro do mesmo ano, o prefeito municipal, utilizando suas prerrogativas legais, aprovou o regulamento do SAMAE através do Decreto n. 030/88 – E.

Localizado na Rua Antônio Coletto, n. 1228, no Centro do Município de Lobato, o SAMAE opera um sistema de abastecimento de água composto por três poços artesianos, cada um com capacidade aproximada de 50 metros cúbicos por hora. Destes, dois estão situados na Zona Rural e um dentro do perímetro urbano, atendendo a toda a cidade, o que equivale a cerca de aproximadamente 2000 ligações de água. O índice de fornecimento de água tratada na Zona Urbana é de 100%.

O processo de tratamento da água envolve uma desinfecção simples, utilizando geração de cloro a partir de sal, e está em conformidade com os padrões de potabilidade estabelecidos na PORTARIA GM/MS Nº 888, DE 4 DE MAIO DE 2021. Além disso, a água é fluoretada conforme exigido pela Lei nº 6.050, de 24 de maio de 1974, do Ministério da Saúde.

Após a captação, a água é armazenada no Reservatório Apoiado próximo aos poços, na área rural. Durante o processo de tratamento, a água é armazenada no Reservatório Apoiado localizado na sede do SAMAE. Posteriormente, é direcionada para armazenamento em um reservatório elevado na sede, responsável pelo abastecimento da maior parte da população, e também em um reservatório elevado no conjunto Arara Azul, que supre o restante da população.

O SAMAE atingiu um índice de cobertura de esgoto entre 98% e 99% das residências e estabelecimentos comerciais do município, em conformidade com as metas estabelecidas pelo novo marco regulatório. A Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) está localizada na área rural e utiliza um sistema que inclui tratamento primário, com remoção de sólidos suspensos por meio de gradeamento e decantação. Após essa etapa, o esgoto é direcionado para tratamento composto por duas lagoas anaeróbicas e posteriormente a uma lagoa aeróbica. Finalmente, após passar pela última lagoa, o esgoto tratado é lançado no rio.



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
**CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA**  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 –13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
[contato@samaelobato.com.br](mailto:contato@samaelobato.com.br)

## 2. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

### 2.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL:

Rua Antônio Coletto, n. 1228  
Centro  
Lobato – Paraná

Atendimento de Segunda – feira a Sexta – Feira  
07:30 as 12h e 13:30 as 17h  
(Exceto feriados e pontos facultativos)

### 2.2 ATENDIMENTO TELEFÔNICO OU WHATSAPP:

Poderão ser solicitados diversos serviços através do número:  
(44) 3249-1399

Atendimento de Segunda – feira a Sexta – Feira  
07:30 as 12h e 13:30 as 17h  
(Exceto feriados e pontos facultativos)

### 2.3 AGÊNCIA VIRTUAL:

Poderão ser solicitados diversos serviços, sendo necessário cadastro prévio para determinadas consultas, através do link:  
[lobato.saneamento.info](http://lobato.saneamento.info)



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
**CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA**  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 –13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
[contato@samaelobato.com.br](mailto:contato@samaelobato.com.br)

### 3. CANAIS DE RECLAMAÇÃO

As reclamações poderão ser feitas pelo site da Ouvidoria da Agência Reguladora, acessando o link [https://www.consorcioicispar.com.br/pagina/780\\_Ouvidoria.html](https://www.consorcioicispar.com.br/pagina/780_Ouvidoria.html), diretamente na sede do SAMAE, pelo telefone (44)3249-1399 ou através da agência virtual [lobato.saneamento.info](http://lobato.saneamento.info).



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 -13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
contato@samaelobato.com.br

#### 4. DEVERES E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Decreto N. 30/88 – E

Art. 44 – Cumpre ao usuário:

I – Manter as instalações prediais em boas condições em funcionamento, evitando desperdício de água;

II – Comunicar ao SAMAE qualquer anormalidade nas instalações, ramal ou coletor prediais ou no hidrômetro ou limitador de consumo;

III – Zelar pelo hidrômetro ou limitador de consumo;

IV – Zelar pela potabilidade da água na instalação predial, principalmente nos reservatórios, os quais deverão ser dotados de válvulas de boia e de tampa hermeticamente vedada.

V – Não permitir:

- a) Ligação não autorizada pelo SAMAE de sua instalação predial para abastecimento de outro imóvel (ligação abusiva);
- b) Qualquer intervenção no ramal ou coletor predial, no hidrômetro ou limitador de consumo por pessoa não autorizada, pelo SAMAE.

VI – Não dificultar, às pessoas autorizadas pelo SAMAE, o livre acesso às ligações prediais sob pena de interrupção do fornecimento de água.

Art. 45 – Por infração deste regulamento, ficará o usuário, além de outras sanções previstas no mesmo, sujeito às multas arbitradas pelo SAMAE, as quais não serão superiores a um salário mínimo mensal regional, nem inferiores a 2% do mesmo salário.

Parágrafo Único – em casos de reincidência, as multas poderão ser aplicadas em dobro.



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 –13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
contato@samaelobato.com.br

## 5. PRINCIPAIS SERVIÇOS

Para um melhor atendimento, solicitamos que o usuário ao se encaminhar para o SAMAE ou entrar em contato via telefone ou WhatsApp, tenha em mãos uma fatura de água do imóvel que queira o serviço.

### 5.1 ACERTO CADASTRAL:

**O que é:** Alterar a titularidade do usuário (inquilino)/ proprietário ou modificação dos dados do endereço do imóvel no Sistema da Autarquia.

**Requisitos e documentos necessários:** Para a alteração da titularidade, o usuário deverá apresentar os documentos pessoais e também documento comprobatório de posse do imóvel (xerox do contrato de compra ou da escritura do imóvel). Se for inquilino deverá apresentar o xerox do contrato de locação do imóvel ou o proprietário deverá se apresentar no SAMAE com os documentos do inquilino e assinar uma autorização para a transferência.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Salvo casos específicos, a alteração é imediata, e constará na próxima fatura.

**Prazo:** Imediato

**Canal de atendimento:** Somente presencial.

### 5.2 LEVANTAMENTO DE DÉBITOS:

**O que é:** Emissão de relatório contendo os débitos do imóvel ou do usuário.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos Pessoais ou endereço do imóvel.

**Principais etapas do processamento do serviço:** O levantamento é feito no ato do atendimento e não tem custo.

**Prazo:** Imediato.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone ou WhatsApp.



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 –13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
contato@samaelobato.com.br

### 5.3 EMISSÃO DE FATURAS EM ATRASO:

**O que é:** Emissão de segunda via de fatura contendo todos os débitos do imóvel ou do usuário.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos Pessoais ou endereço do imóvel.

**Principais etapas do processamento do serviço:** A emissão é feita no ato do atendimento.

**Custo:** R\$ 11,24 por segunda via de fatura emitida (O serviço é cobrado conforme resolução tarifária vigente).

**Prazo:** Imediato.

**Canal de atendimento:** Presencial ou WhatsApp.

### 5.4 SEGUNDA VIA AO USUÁRIO QUE ALEGA O NÃO RECEBIMENTO DE FATURA:

**O que é:** Emissão de fatura que não venceu, utilizado para contestação do cliente em relação à entrega da fatura do mês no imóvel, informando que não a recebeu.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais, endereço do imóvel ou fatura anterior.

**Principais etapas do processamento do serviço:** A emissão é feita no ato do atendimento. Não tem custo.

**Prazo:** Imediato.

**Canal de atendimento:** Presencial ou WhatsApp.

### 5.5 PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA:

**O que é:** Interligação do imóvel à rede pública de abastecimento de água, com a instalação do cavalete e hidrômetro.

**Requisitos e documentos necessários:** o usuário, com os documentos pessoais, documentos comprobatórios de posse do imóvel (contendo quadra, lote, rua, número e bairro). A área deve estar regularizada junto ao município.



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 -13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
contato@samaelobato.com.br

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação, será realizada uma fiscalização para verificar se o local a ser instalado está limpo e marcado, orientamos que a instalação da água seja realizada após a instalação do padrão de energia. Em caso negativo, a ordem de serviço será pausada e o usuário, orientado a adequar o terreno para as instalações da caixinha com o hidrômetro. Caso o local esteja de acordo, a ordem de serviço dará continuidade para a execução da ligação. Caso seja necessário quebrar a calçada, a reposição é por conta do usuário.

**Custo:** R\$ 257,39 a vista, ou parcelado em até 3 vezes com acréscimo. O serviço é cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 10 dias para a execução da ligação.

**Canal de atendimento:** Presencial. O usuário deverá comparecer pessoalmente para firmar o Termo de Solicitação de Serviços e Adesão ao Contrato e retirar a Taxa de pagamento do serviço.

## 5.6 LIGAÇÃO DE ESGOTO:

**O que é:** É o meio de utilização da rede pública de esgotamento sanitário, que se concretiza com a interligação da caixa de inspeção do usuário ao ramal de espera ou à rede pública.

**Requisitos e documentos necessários:** o usuário com documentos pessoais ou com o endereço do imóvel. A ligação de água já deve existir, ou deve ser solicitada em conjunto. O local da instalação já deve estar separado e pronto com o ponto de espera para a ligação no esgoto à rede pública.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação pelo usuário, o funcionário vai ao local verificar se o ponto de espera está de acordo com o padrão do SAMAE. Em caso negativo, a ordem é pausada e o usuário é orientado adequar o local. Caso o local esteja de acordo, a ordem de serviço é continuada e realiza a execução da ligação. Caso seja necessário quebrar a calçada, a reposição é por conta do usuário.

**Custo:** R\$ 224,14 a vista, ou parcelado em até 2 vezes com acréscimo. O serviço é cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** 10 dias para a execução da ligação.



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 –13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
contato@samaelobato.com.br

**Canal de atendimento:** Presencial. O usuário deverá comparecer pessoalmente para firmar o Termo de Solicitação de Serviços e retirar a Taxa de pagamento do serviço.

#### 5.7 PEDIDO DE RELIGAMENTO DE ÁGUA:

Utilizado para solicitar a religação no cavalete predial do imóvel, para que haja o restabelecimento no fornecimento de água.

##### 5.7.1 RELIGAMENTO DE ÁGUA POR SOLICITAÇÃO DO USUÁRIO:

**O que é:** Restabelecimento do fornecimento de água, quando desligada a pedido do usuário.

**Requisitos e documentos necessários:** Usuário, com documentos pessoais e endereço do imóvel. No caso de novo usuário no imóvel, apresentar também o xerox documento de posse do imóvel ou xerox do contrato de locação do imóvel. O cavalete deverá ter acesso para a execução do serviço e o usuário ou o imóvel não poderão ter débitos com o SAMAE.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação, a equipe responsável tomará as providências para restabelecer o fornecimento de água.

**Custo:** R\$ 25,60, serviço cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 24 horas.

**Canal de atendimento:** Presencial ou WhatsApp. No caso de novo usuário, deverá comparecer ao Setor de Atendimento para firmar o Termo de Solicitação de Serviços e Adesão ao Contrato.

##### 5.7.2 RELIGAÇÃO RECORRENTE DE CORTE POR INADIMPLÊNCIA:

**O que é:** Restabelecimento do fornecimento de água, quando desligada por inadimplência.

**Requisitos e documentos necessários:** Usuário, com documentos pessoais endereço do imóvel. No caso de novo usuário no imóvel, apresentar também o xerox documento de posse do imóvel ou xerox do contrato de locação do imóvel. O cavalete deverá ter acesso para a execução do serviço.



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 –13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
contato@samaelobato.com.br

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após negociação dos débitos a equipe responsável tomará as providências para restabelecer o fornecimento de água.

**Custo:** R\$ 25,60, serviço cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 24 horas.

**Canal de atendimento:** Presencial ou WhatsApp. No caso de novo usuário, deverá comparecer ao Setor de Atendimento para firmar o Termo de Solicitação de Serviços e Adesão ao Contrato.

#### 5.7.3 RELIGAÇÃO RECORRENTE A LACRE VIOLADO:

**O que é:** Restabelecimento do fornecimento de água, quando desligada por inadimplência e o usuário violou o lacre.

**Requisitos e documentos necessários:** Usuário, com documentos pessoais e endereço do imóvel. O cavalete deverá ter acesso para a execução do serviço.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após negociação dos débitos e providências cabíveis da equipe do SAME, pelo art. 155, § 4º, II, do Código Penal, a equipe responsável reestabelecerá, assim que possível, o fornecimento de água.

**Custo:** R\$ 61,90, serviço cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 24 horas.

**Canal de atendimento:** Presencial.

#### 5.8 DESLIGAMENTO DE ÁGUA:

Desligamento temporário no ramal do imóvel, para suspensão do fornecimento de água

##### 5.8.1 PEDIDO DE DESLIGAMENTO DE ÁGUA PELO USUÁRIO:

**O que é:** é: Suspensão temporária do fornecimento de água, a pedido do usuário. Meio pelo qual o usuário poderá encerrar de fornecimento de água temporária no imóvel solicitado.



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 -13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
contato@samaelobato.com.br

**Requisitos e documentos necessários:** Usuário, com documentos pessoais e endereço do imóvel. O cavalete deverá ter acesso para a execução do serviço e o usuário ou o imóvel não poderão ter débitos com o SAMAE.

**Principais etapas do processamento do serviço:** No momento da solicitação o atendente do SAMAE informará ao usuário se gerará débitos posteriores ou não, com posterior emissão de um boleto. Após o pagamento de débitos anteriores e da taxa de desligamento, automaticamente, será gerada autorização de serviço, a fim de efetuar o desligamento.

**Custo:** R\$ 22,06, serviço cobrado conforme resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 48 horas ou mediante acordo com o usuário.

**Canal de atendimento:** Presencial.

#### 5.8.2 DESLIGAMENTO DE ÁGUA POR INADIMPLÊNCIA DO USUÁRIO:

**O que é:** é: Suspensão temporária do fornecimento de água, para o usuário com débitos superior a 30 dias de atraso.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Antes de realizar a suspensão, o SAMAE avisa na fatura de água do mês que existem contas em atraso superior a 30 dias e que estão previstas para corte. No momento da suspensão, o funcionário do SAMAE realizará o serviço e deixará um aviso de que o fornecimento de água foi cortado e quais as contas que estão em atraso. Para reestabelecer o fornecimento de água no mesmo dia do corte, o usuário deverá pagar as contas em atraso e entrar em contato com o SAMAE, apresentando o comprovante de pagamento.

**Custo:** sem custo.

**Prazo:** Religação imediata mediante apresentação de documentos pagos.

**Canal de atendimento:** Presencial.

#### 5.9 MUDANÇA DE CAVALETE:

**O que é:** Mudança do local de instalação do padrão de ligação de água em até 50 cm.



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 –13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
contato@samaelobato.com.br

**Requisitos e documentos necessários:** o usuário, com documentos pessoais e o endereço do local.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação, será realizada uma visita para verificar se é possível realizar a mudança de lugar no cavalete. Estando em desacordo, a ordem será pausada e o usuário orientado quanto as adequações a serem realizadas, para, posteriormente, SAMAE realizar o serviço. Após aprovação, o setor responsável executará mudança. Havendo a necessidade de reposição do passeio, a mesma se dará às expensas do usuário. O serviço não haverá custos, porém poderá ser solicitado a compra de materiais para que o mesmo seja realizado.

**Prazo:** 15 dias.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone ou WhatsApp.

#### 5.10 CONserto DE CAVALETE:

**O que é:** Cavalete é o conjunto de peças onde o hidrômetro está instalado. O conserto de cavalete é a substituição de peças danificadas que causem vazamento.

**Requisitos e documentos necessários:** o usuário, com documentos pessoais e endereço. O cavalete deve estar acessível ao prestador.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação, a equipe responsável realizará a manutenção.

**Custo:** sem custo.

**Prazo:** Até 3 dias úteis.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone, WhatsApp.

#### 5.11 FALTA DE ÁGUA NO IMÓVEL:

**O que é:** Imóvel sem abastecimento de água por diversos motivos.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais e endereço do imóvel. O usuário já deve ter verificado se o registro do cavalete não está fechado.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a solicitação do usuário, a equipe responsável verificará a causa, tomando as providências cabíveis, a fim de restabelecer o abastecimento de água. Não há custo.



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 –13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
contato@samaelobato.com.br

**Prazo:** 1 dia.

**Custo:** sem custo.

**Forma da prestação do serviço:** SEMAE.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone, WhatsApp.

#### 5.12 TROCA DE REGISTRO DO CAVALETE:

**O que é:** Substituição do registro do cavalete danificado.

**Requisitos e documentos necessários:** O usuário, com documentos pessoais e endereço do imóvel. O cavalete deverá estar acessível à equipe do prestador de serviço.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação, a equipe responsável efetuará a troca.

**Prazo:** Até 5 dias úteis.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone e WhatsApp.

#### 5.13 REVISÃO DE CONSUMO:

**O que é:** Faturamento fora da faixa de consumo médio da unidade usuária, decorrente de erro ou acúmulo de leitura, vazamento ou consumo excessivo.

**Requisitos e documentos necessários:** Usuário, com documentos pessoais e endereço do imóvel.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação do usuário ou crítica emitida pelo Sistema Comercial, será realizada fiscalização a fim de identificar a causa, e se necessário, será revisto o consumo. Não há custo.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone ou WhatsApp.

#### 5.14 REVISÃO DE FATURA:

**O que é:** A fatura poderá ser revista quando ocorrer uma das situações a seguir:

a) Erro de leitura: leitura registrada na fatura diferente da que consta no hidrômetro instalado no imóvel.



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 -13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
contato@samaelobato.com.br

b) Vazamento invisível: após solicitação do usuário, for constatado o reparo de vazamento não visível.

O SEMAE realizará vistoria para constatar se o conserto foi executado, para tanto, o usuário deverá dar acesso ao local.

c) Vazamento no cavalete: Constatação de vazamento após o hidrômetro que influencie o consumo registrado.

d) Período de leitura: Leitura realizada em um período menor que 28 (vinte e oito) ou maior que 32 (trinta e dois) dias.

e) Acúmulo de consumo por impedimento de leitura: acúmulo de consumo decorrente de faturas anteriores emitidas pela média, em unidades em que o prestador de serviços não tem acesso ao hidrômetro.

f) Cobrança indevida de serviços: Lançamento de serviço não executado, não solicitado ou não disponível ao usuário.

g) Erro / alteração de cadastro: Alteração no cadastro da unidade que influencie no valor da fatura (Ex.: economias, categorias, hidrômetro cadastrado em outra unidade).

**Requisitos e documentos necessários:** Usuário, com documentos pessoais e a fatura para revisão (a mesma não pode estar vencida ou paga).

**Canal de atendimento:** Presencial.

#### 5.15 VAZAMENTO DE ÁGUA:

**O que é:** Vazamento de água em logradouro público ou no passeio, aparente ou não.

**Requisitos e documentos necessários:** O interessado, com o endereço do local.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação, sendo vazamento aparente, a equipe responsável executará o reparo da rede pública. Caso contrário, será necessária a localização do vazamento para posterior reparo. Poderão ser executadas manobras de rede que viabilizem o conserto, podendo causar falta de água nesse período.

**Custo:** não há custo.

**Prazo:** Até 5 dias úteis ou a quantidade de dias necessários para o conserto.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone ou WhatsApp.



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 –13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
contato@samaelobato.com.br

#### 5.16 EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM RAMAL:

**O que é:** Extravasamento de esgoto na tubulação que interliga a rede pública ao ponto de coleta do imóvel. Poderá ocorrer também quando houver entupimento do mesmo, causando transbordamento da caixa de inspeção, sendo que, na falta desta ou ainda, se estiver lacrada, poderá haver retorno interno.

**Requisitos e documentos necessários:** O interessado, com documentos pessoais e o endereço do local.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação do usuário, a equipe responsável será encaminhada ao local para realizar a desobstrução com a utilização de varetas, na caixa de inspeção do imóvel atingido ou no Poço de Visita (PV) nas imediações. Se necessário, realizarão abertura de valas para execução do reparo.

**Custo:** não há custo.

**Prazo:** 1 dia.

**Canal de atendimento:** Presencial, Telefone ou WhatsApp.

#### 5.17 TROCA DE HIDRÔMETRO:

**O que é:** A troca de hidrômetro refere-se à substituição do medidor de água em uma residência, empresa ou outro local onde o consumo de água é monitorado. Os hidrômetros são dispositivos que medem a quantidade de água que passa por eles, em metros cúbicos. Eles são essenciais para a cobrança precisa do consumo de água.

**Requisitos e documentos necessários:** A troca de hidrômetro pode ser necessária por várias razões, como o desgaste natural do equipamento ao longo do tempo, falhas no funcionamento que afetam a precisão da medição, atualização para modelos mais modernos ou como forma de manutenção preventiva.

**Principais etapas do processamento do serviço:** é realizada pelo SAMAE e os clientes são informados sobre a substituição.

**Custo:** não há custo para realizar a troca.

#### 5.18 TARIFA SOCIAL:

**O que é:** Benefício destinado para pessoas com vulnerabilidade sócio econômica.



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA  
Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 -13 99  
CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná  
contato@samaelobato.com.br

**Requisitos e documentos necessários:** O interessado, com documentos pessoais, endereço do local e se enquadrar nos requisitos da Lei Municipal 1.460/2021-E e regulamentada pelo Decreto 203/2023 de 18 de dezembro de 2023.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após solicitação do usuário, a equipe do SAMAE encaminhará o documento para o setor de obras da prefeitura e de lá, o documento se encaminha ao CRAS para a avaliação, cumprindo todos os requisitos, o documento volta deferido para o SAMAE.

**Custo:** não há custo.

**Canal de atendimento:** somente presencial.

## 6. IRREGULARIDADES:

### 6.1 MULTA POR VIOLAÇÃO DE LACRE:

**O que é:** O lacre no hidrômetro é um dispositivo de segurança utilizado para proteger o medidor de água contra adulterações ou manipulações não autorizadas. Esses lacres são importantes para garantir a integridade dos medidores e para assegurar a precisão das leituras de consumo de água. Quando um hidrômetro é instalado ou verificado, ele é lacrado para mostrar que foi inspecionado e está em condições adequadas de funcionamento. Se o lacre for rompido ou violado, isso pode indicar que o medidor foi manipulado de alguma forma, o que pode levar a problemas como medições incorretas ou até mesmo fraudes no consumo de água.

**Procedimentos:** Após a verificação e a confirmação do lacre violado, a equipe do SAMAE registra, lavra o ocorrido e lacra novamente. Além de aplicar multa que será cobrada na próxima fatura de água. Se a ocorrência voltar a acontecer ou ocorrer algo mais grave, é registrado um boletim de ocorrência.

**Custo:** multa no valor de R\$ 44,85.

### 6.2 MULTA POR VIOLAÇÃO DE HIDRÔMETRO:

**O que é:** A violação de hidrômetro ocorre quando o dispositivo de medição de água, conhecido como hidrômetro, é manipulado de forma indevida para alterar as leituras de consumo de água. Isso pode incluir ações como danificar o medidor, modificar os componentes internos do medidor ou interferir de qualquer outra maneira para falsificar as medições de consumo de água. A violação de hidrômetro é considerada uma prática ilegal e pode resultar em penalidades legais para os responsáveis. Essas



**SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
**CONVENIADO COM A FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - FUNASA**  
*Rua Antônio Coletto, 1228 - Centro - Fone: (44) 3249 –13 99*  
*CNPJ 80.910.201/0001-65 - CEP: 86.790-000 – Lobato – Paraná*  
*contato@samaelobato.com.br*

medidas são tomadas para garantir a precisão e a equidade nas cobranças de água, além de proteger os interesses dos consumidores e das autoridades responsáveis pelo abastecimento de água.

**Procedimentos:** Após a verificação e a confirmação do hidrômetro violado, a equipe do SAMAE registra, lavra o ocorrido e lacra novamente. Além de aplicar multa que será cobrada na próxima fatura de água. Se a ocorrência voltar a acontecer ou ocorrer algo mais grave, é registrado um boletim de ocorrência.

**Custo:** multa no valor de R\$ 270,00.