



DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE CORTE DE ÁGUA, BASE LEGAL E TRATAMENTO DIFERENCIADO – TARIFA SOCIAL

SAEMA – Serviço de Água, Esgoto do Município de Araras

1. DO SERVIÇO DE CORTE DE ÁGUA

O corte de água consiste na interrupção do fornecimento do serviço público de abastecimento, realizada por meio técnico no ramal predial do imóvel, em razão de inadimplência do usuário.

Trata-se de procedimento operacional previsto no regulamento de prestação dos serviços públicos de água e esgoto do município, utilizado como instrumento de gestão para garantir a continuidade, a eficiência e a sustentabilidade econômico-financeira do sistema.

A interrupção do fornecimento ocorre exclusivamente nos casos em que há descumprimento das obrigações contratuais por parte do usuário, especialmente o não pagamento das faturas dentro dos prazos estabelecidos.

2. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

O processo de corte de água segue critérios técnicos e administrativos padronizados, observando as seguintes etapas:

2.1. Identificação da inadimplência

Verificação de débitos em aberto no cadastro do usuário;

Aplicação de encargos legais, como multa, juros e correção monetária.

2.2. Notificação e cobrança

Comunicação prévia ao usuário por meio de fatura e/ou outros canais de cobrança;
Disponibilização de prazo para regularização espontânea.

2.3. Encaminhamento para execução

Após esgotadas as tentativas de regularização, o débito é encaminhado para programação de corte;

Emissão de ordem de serviço para execução em campo.

2.4. Execução do corte

Realização da interrupção por equipe técnica, mediante dispositivo apropriado;

Suspensão do fornecimento até a regularização da pendência.

2.5. Religação do serviço

Após quitação ou negociação do débito;

Mediante solicitação do usuário e pagamento dos encargos de religação, quando aplicável.

3. BASE LEGAL E REGULATÓRIA

O procedimento de corte de água está amparado por legislação federal, normas regulatórias e regulamento local:

3.1. Lei Federal nº 11.445/2007 (Marco do Saneamento)

Estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, determinando:

A necessidade de sustentabilidade econômico-financeira dos serviços;

A obrigatoriedade da cobrança pela prestação dos serviços;

A regulação e fiscalização por entidade competente.

3.2. Regulamentação da ARES-PCJ

O Município de Araras delegou à ARES-PCJ (Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias PCJ) a competência de:

Regular e fiscalizar os serviços de saneamento;
Estabelecer normas técnicas, econômicas e operacionais;
Validar reajustes tarifários e procedimentos do prestador.

As resoluções da ARES-PCJ reforçam a necessidade de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do sistema, condição essencial para a continuidade do serviço público.

3.3. Regulamento de Prestação dos Serviços do SAEMA

O regulamento vigente define:

A responsabilidade do usuário pelo pagamento das faturas;
A aplicação de penalidades em caso de inadimplência;
A possibilidade de interrupção do fornecimento (corte) como medida administrativa;
A caracterização do corte como interrupção do serviço por meio técnico.

4. PRINCÍPIO DA SUSTENTABILIDADE DO SERVIÇO

O serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário é classificado como essencial, porém não gratuito.

Sua manutenção depende de arrecadação suficiente para custear:

Captação, tratamento e distribuição de água;
Coleta e tratamento de esgoto;
Manutenção de redes e equipamentos;
Investimentos em ampliação e modernização da infraestrutura;
Custos operacionais contínuos, como energia elétrica, insumos químicos e mão de obra especializada.

A inadimplência impacta diretamente a capacidade operacional do sistema, podendo comprometer a qualidade e a continuidade do serviço prestado à população.

5. TARIFA SOCIAL E TRATAMENTO DIFERENCIADO

O SAEMA possui programa de Tarifa Social, destinado a usuários em situação de vulnerabilidade socioeconômica, com o objetivo de garantir acesso ao serviço com condições facilitadas.

5.1. Critérios de enquadramento

Cadastro ativo e atualizado no CadÚnico (até 6 meses);
Renda familiar per capita conforme os critérios estabelecidos;
Enquadramento na categoria residencial;
Demais requisitos previstos no programa.

5.2. Benefícios

Concessão de desconto de até 50% na tarifa de água e esgoto;
Redução do impacto financeiro sobre famílias de baixa renda.

6. REGRA DE NÃO REALIZAÇÃO DE CORTE PARA TARIFA SOCIAL

Considerando o caráter essencial do serviço e a proteção social necessária às famílias em situação de vulnerabilidade, o SAEMA adota tratamento diferenciado para usuários devidamente cadastrados na Tarifa Social.

Para esses casos:

Não será realizada a interrupção do fornecimento de água por inadimplência, desde que o cadastro esteja ativo e regular;

Serão priorizadas medidas administrativas alternativas, como:

notificação e orientação ao usuário;

incentivo à regularização e negociação de débitos;

Poderão ser adotadas soluções técnicas que garantam o fornecimento mínimo essencial, quando necessário;

A manutenção dessa condição está vinculada à permanência nos critérios do programa, incluindo atualização cadastral periódica.

Importante destacar que:

A Tarifa Social não isenta o usuário da obrigação de pagamento;

Os débitos permanecem registrados e passíveis de negociação administrativa;

O benefício pode ser suspenso em caso de descumprimento dos critérios estabelecidos.

7. ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO

O SAEMA orienta que os usuários:

Mantenham seus pagamentos em dia, evitando encargos e medidas administrativas;

Procurem os canais de atendimento para:

negociação de débitos;

parcelamento;

atualização cadastral;

solicitação de inclusão na Tarifa Social.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O SAEMA atua com base em normas legais e regulatórias, buscando o equilíbrio entre:

A sustentabilidade econômico-financeira dos serviços;

A responsabilidade social no atendimento à população.

A adoção de procedimentos de corte, bem como de tratamento diferenciado para usuários da Tarifa Social, segue critérios técnicos, legais e administrativos, visando garantir a continuidade, a qualidade e o acesso universal aos serviços públicos de saneamento.

Saema/PMA