



## INSTRUÇÃO NORMATIVA SEI

### INSTRUÇÃO NORMATIVA SEI Nº 55/2024, DA COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE

Dispõe sobre as condições gerais para a concessão de descontos em faturamentos de volumes de água e/ou esgoto em decorrência de vazamentos e/ou alagamentos, normatizada pela Resolução Normativa nº 19, de 27 de março de 2019, da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento.

O Diretor-Presidente da Companhia Águas de Joinville no uso de suas atribuições,

#### RESOLVE:

#### CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1º Estabelecer as diretrizes para o processo de revisão de faturamentos por ocorrência de vazamentos e/ou alagamentos.

#### CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS

Art. 2º Caberá ao Atendimento:

- I - Analisar a admissibilidade das solicitações;
- II - Registrar solicitações e disponibilizar os documentos nos sistemas pertinentes;
- III - Revisar faturamentos, quando da comprovação de ocorrência de alagamentos, vazamentos e consertados pela Companhia Águas de Joinville - CAJ;
- IV - Revisar faturamentos, quando se tratar de 2ª fatura, cuja 1ª fatura já tenha o respectivo desconto deferido;
- V - Comunicar o cliente após a conclusão do processo de revisão.

Art. 3º Caberá à Coordenação de Faturamento e Gestão de Créditos - CFG:

- I - Analisar a pertinência das solicitações e documentos apresentados;
- II - Coletar as devidas assinaturas dos gestores competentes, de acordo com a Tabela de Níveis de Alçada vigente;

III - Revisar faturamentos por vazamento oculto, quando o desconto for deferido;

IV - Providenciar restituição financeira quando a fatura estiver quitada.

Art. 4º Caberá à Coordenação Financeira - CFI:

I - Providenciar a restituição financeira através de crédito/depósito bancário;

II - Coletar as assinaturas pertinentes, de acordo com a Tabela de Limites de Alçada vigente.

### **CAPÍTULO III DOS TIPOS DE VAZAMENTO**

Art. 5º É considerado oculto, o vazamento de difícil percepção, cuja detecção eventualmente necessite de testes ou avaliação por técnicos especializados. Cita-se como exemplos:

I - tubulações/conexões enterradas ou embutidas em alvenaria/concreto;

II - vazamento não localizado, sendo necessária instalação de nova tubulação;

III - estrutura do cavalete (consertos efetuados pela Companhia Águas de Joinville - CAJ);

IV - atos de vandalismo que resultem em danos a equipamentos hidráulicos, sendo necessária apresentação de boletim de ocorrência policial com data anterior à abertura do processo de vazamento;

V - cisterna subterrânea.

Art. 6º É considerado visível, o vazamento que aflora para a superfície e/ou de fácil percepção. Cita-se como exemplos, vazamentos em:

I - caixas ou válvulas de descarga;

II - caixas d'água, boiler e/ou equipamentos de aquecimento que se encontrem situados no telhado e possuem reservação, de acordo com a NBR 5626 (item 5.2.8.4), NBR 7198 E NBR 15569, devem ter o extravasor instalado de forma que a água, no caso de extravasamento, seja descarregada em local de fácil constatação;

III - chuveiros, registros ou problemas na vedação, quaisquer tomadas de água aparente (exemplo: torneira de jardim);

IV - tubulações/conexões aparentes/expostas;

V - casa de máquinas para piscina, situada ao nível do solo;

VI - eletrodomésticos defeituosos.

### **CAPÍTULO IV DA ORIENTAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO**

Art. 7º A solicitação de revisão de faturamento por ocorrência de vazamento, poderá ser feita por um representante do titular da matrícula desde que devidamente identificada, apresentando os documentos comprobatórios da eliminação de vazamento:

Parágrafo único. Documentação necessária em caso de vazamento:

- I. Declaração de ocorrência de vazamento oculto (disponível no site da Companhia Águas de Joinville);
- II. Registros fotográficos, coloridos e em boa resolução:
  - a) da fachada do imóvel;
  - b) do local /instalação em que apareça o vazamento;
  - c) do local/instalação (exemplo: encanamento) após conserto;
  - d) da leitura do hidrômetro após conserto.
- III. Laudo do conserto, quando houver contratação de um profissional para executar o serviço;
- IV. Nota fiscal ou recibo, quando houver compra de peças e/ou contratação de serviços para conserto do vazamento.
- V. Escritura do Imóvel ou Contrato de Locação, reconhecido em cartório com data anterior a data do vazamento (quando houver troca de cliente).
- VI. Documento oficial de comprovação da ocorrência de alagamento, quando for o caso.

## **CAPÍTULO V**

### **DOS CRITÉRIOS PARA REVISÃO DO FATURAMENTO**

Art. 8º Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada do vazamento pelo usuário, será aplicado o desconto sobre o consumo excedente, nas seguintes condições:

§ 1º No caso de vazamentos ocultos, devidamente constatados pelo cliente ou proprietário, comprovada a eliminação do vazamento e que tenha causado o aumento do volume medido:

I - será aplicado 50% (cinquenta por cento) de desconto sobre o volume medido acima da média de consumo dos últimos 6 (seis) meses para:

- a) categorias Residenciais, Comerciais, Industriais e Públicas;
- b) vazamentos que ocorrer após o registro externo da caixa padrão que forem constatados pelo prestador como vazamento oculto;
- c) quando ocorrer vazamento provocado por alagamento/enchente.

II - será aplicado o consumo médio, dos últimos 6 (seis) meses, para as seguintes condições:

- a) para as categorias Residenciais Social/Social Especial e Comerciais se for Entidade Beneficente, desde que, cadastradas anteriormente à abertura do processo de vazamento;
- b) conserto efetuado pela Companhia Águas de Joinville, após o hidrômetro;
- c) vazamentos que ocorrerem em cavaletes;
- d) vazamentos que ocorrerem da estrutura do cavalete até o registro externo à Caixa Padrão;
- e) nos casos de força maior (alagamento, enchente, vendaval ou outras condições climáticas adversas), o desconto será aplicado somente quando ocorrer utilização excessiva de água para limpeza, comprovado pelo consumo acima da média na

fatura do mês que houve a ocorrência. A Companhia Águas de Joinville solicitará junto à Defesa Civil informações para comprovação das localidades afetadas pelos eventos climáticos.

III - será aplicado o consumo médio, dos últimos 6 (seis) meses, **apenas ao faturamento de esgoto** na seguinte condição:

a) vazamento visível ou oculto, cujo volume de água excedente **não tenha escoado para a rede coletora de esgoto.**

§ 2º Quantidades de faturas a serem incluídas no processo de revisão de faturamento:

I - Vazamento oculto: máximo de 02 (duas) faturas sequenciais no período de 12 (doze) meses, por matrícula. Caso a solicitação da segunda fatura ocorra após análise e deferimento do processo de vazamento da primeira fatura, não haverá necessidade de aprovação para alteração da segunda fatura, desde que haja reflexo deste vazamento na segunda fatura.

II - Nos casos de alagamento/enchente será incluída somente a fatura do mês que houve a ocorrência.

III - Havendo alteração no cadastro de cliente, independente do cliente anterior ter solicitado revisão de fatura por vazamento oculto, este novo cliente terá o direito a revisão conforme o inciso I.

§ 3º Prazo para contestação de faturamentos:

I - O prazo é de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados a partir da data da entrega da fatura. No período de recesso da Companhia Águas de Joinville, a contagem do prazo será suspensa, voltando a contar após o retorno das atividades.

II - Em situações que o cliente pedir aferição do hidrômetro, o prazo de contestação passa a contar a partir da data da devolutiva do laudo de aferição;

III - Os casos fora do prazo de contestação, motivados por "força maior", desde que justificados, devidamente comprovados, poderão ser revistos seguindo as demais condições previstas nesta Instrução Normativa. Devem ainda serem autorizados pela Diretoria responsável. :

a) São casos considerados excepcionais como: doença grave do cliente, acidente sofrido pelo cliente, ou outro motivo que impossibilite o cliente atual de verificar e consertar o vazamento e/ou solicitar a revisão do faturamento.

## CAPÍTULO IV DA FISCALIZAÇÃO

Art. 9º A Companhia Águas de Joinville, sempre que entender necessário, realizará vistoria no imóvel, podendo, para comprovação da eliminação do vazamento, solicitar a visualização das peças substituídas ou da tubulação consertada. **De acordo com o § 5º da Seção II - Do Aumento do Volume Medido, Resolução ARIS 19/2019.**

## CAPÍTULO V

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 10. Além do disposto nesta Instrução Normativa, deverão ser observadas as leis, resoluções e normas dispostas no processo e nos documentos a ele relativos, seguindo as orientações na forma do(s) Anexo(s).

Art. 11. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 12. Fica revogada a Instrução Normativa nº 48/2024, de 15 de março de 2024, da Companhia Águas de Joinville.

**Sidney Marques de Oliveira Junior**

Diretor-Presidente da Companhia Águas de Joinville



Documento assinado eletronicamente por **Sidney Marques de Oliveira Junior, Diretor (a) Presidente**, em 03/09/2024, às 16:54, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **0022630818** e o código CRC **EC4D5A29**.

Rua XV de Novembro, 3950 - Bairro Glória - CEP 89216-202 - Joinville - SC -  
[www.aguasdejoinville.com.br](http://www.aguasdejoinville.com.br)

23.1.011989-4

0022630818v14

Criado por [mirian.theisen](#), versão 14 por [mirian.theisen](#) em 03/09/2024 16:06:56.