# DIÁRIO OFICIAL
## ELETRÔNICO DO MUNICÍPIO DE ALTINÓPOLIS

Lei nº 1.967/2017
Prefeitura de Altinópolis
www.altinopolis.sp.gov.br

Rua Major Garcia 144 | Centro | CEP: 14350-000 | Telefone: 16 3665-9500

Ano III | Edição nº 328 | Página 1 de 2 | Quarta-feira, 13 de março de 2019 - Departamento de Comunicação


## PODER EXECUTIVO DE ALTINÓPOLIS

### Licitações e Contratos

### Comunicados

**CONVOCAÇÃO PARA APRESENTAÇÃO DE AMOSTRAS**

**PREGÃO PRESENCIAL Nº 10/2019**

OBJETO: AQUISIÇÃO PARCELADA DE MATERIAL DE EXPEDIENTE E ESCOLAR

O PREGOEIRO CONVOCA AS SEGUINTES EMPRESAS PARA, NO PRAZO ESTABELECIDO EM EDITAL, APRESENTAÇÃO DE AMOSTRAS DOS ITENS REMANESCENTES:

REAL DISTRIBUIDORA DE ARTIGOS DE INFORMÁTICA EIRELI: ITEM 41

ADRIANA ANTONIO MAROUVO ME: ITEM 01

ZAMPIERI & GONÇALES LTDA: ITEM 38

F.G.L. RODRIGUES EIRELI ME: ITENS 39 E 63

MARCOS OTAVIO VIOTO ME: ITEM 43

GABRIEL FRANCISCHINI DE SOUZA EPP: ITEM 64

ALTINÓPOLIS, 12/03/2019. CARLOS HENRIQUE DA SILVA - PREGOEIRO

### Outros Atos

**CONTROLADORIA MUNICIPAL DE ALTINÓPOLIS**
**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 2, DE 22 DE JANEIRO DE 2019**

*Dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pelo Departamento de Fiscalização Geral e Tributos em caso de solicitação de revisão do valor faturado na conta de água.*

O CONTROLADOR INTERNO de Altinópolis, no uso de suas atribuições e considerando o disposto no art. 8º, inciso VI, da Lei nº 1.938, de 2 de março de 2016,

R E S O L V E:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Instrução Normativa estabelece os procedimentos a serem adotados pelos agentes de atendimento do Departamento de Fiscalização Geral e Tributos nas solicitações de revisão do valor cobrado na fatura do serviço de água e esgoto.

Art. 2º Somente será cabível a abertura do processo de revisão do faturamento do consumo de água por solicitação do usuário, caso a reclamação atenda cumulativamente aos seguintes critérios:

I – realizado até 30 (trinta) dias após a data de emissão da conta de água;

II – o consumo registrado na conta reclamada superar em 25% (vinte e cinco) por cento a média apurada nos últimos 12 meses, registrada na própria fatura de consumo.

Parágrafo único. O pedido de revisão, caso seja feito antes da data de vencimento da fatura, terá efeito suspensivo até a decisão por parte da administração.

Art. 3º O parâmetro chave a ser observado pelo agente de atendimento no recebimento da reclamação será o conteúdo registrado no campo “ocorrência” presente na fatura de consumo. Por sua vez, o conteúdo do campo “observação” registrará o motivo que levou o leiturista a registrar aquela ocorrência.

CAPÍTULO II

DO REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

Art. 4º Para reclamações em que a ocorrência seja relacionada a impossibilidade de leitura, o valor cobrado na conta deverá ser o correspondente à média de consumo obtida nas últimas 12 (doze) leituras. Neste caso, o atendente deverá de pronto fazer a seguinte averiguação:

I – acessar o sistema informatizado e checar se os dados impressos na conta coincidem com os valores de leitura, isto é, se a média de consumo do usuário registrada nos últimos 12 (doze) meses e o valor faturado na conta reclamada estão condizentes com o consumo aferido no período.

# DIÁRIO OFICIAL
## ELETRÔNICO DO MUNICÍPIO DE ALTINÓPOLIS

Lei nº 1.967/2017
Prefeitura de Altinópolis
www.altinopolis.sp.gov.br

Rua Major Garcia 144 | Centro | CEP: 14350-000 | Telefone: 16 3665-9500

Ano III | Edição nº 328 | Página 2 de 2 | Quarta-feira, 13 de março de 2019 - Departamento de Comunicação


§1º Se a reclamação for procedente em virtude da hipótese tratada neste artigo, o atendente deverá proceder imediatamente à reemissão da conta.

§2º Se as informações e valores faturados na conta estiverem corretos, o atendente deverá tão somente explicar para o usuário que, nos casos de impossibilidade de leitura em imóveis que possuem o hidrômetro instalado em sua área interna, o faturamento é realizado de forma automática, de acordo com a média de consumo obtida nas últimas 12 (doze) leituras. No próximo mês em que o leiturista tiver acesso ao hidrômetro, o consumo real será aferido. Para fins da cobrança, será(ão) então descontado(s) da cobrança o(s) valor(es) acumulado(s) referente(s) ao(s) faturamento(s) realizado(s) pela média, uma vez que este(s) já foi(ram) cobrado(s) na(s) conta(s) anterior(es).

§3º O mecanismo adotado, evidenciado no parágrafo anterior, permite que seja cobrado do usuário tão somente o consumo real registrado em seu hidrômetro.

§4º O usuário deverá ser orientado que, para evitar tal ocorrência, seu hidrômetro deverá ser realocado (reinstalado) na área externa do imóvel e/ou qualquer impedimento físico, removido, a fim de possibilitar a leitura.

Art. 5º Para as reclamações relacionadas a excesso de consumo, isto é, aquela em que o consumo fatura exceda a 25% do valor médio apurado nos últimos 12 (doze) meses, nos termos do artigo 2º da presente normativa, o agente de atendimento deverá abrir uma ocorrência via sistema solicitando uma visita técnica do servidor público municipal investido na atribuição de encanador.

I – O registro gerará um número de protocolo de atendimento que será informado ao usuário, para acompanhamento da reclamação.

§ 1º O prazo para a realização da visita não excederá a 3 dias úteis após a solicitação.

§ 2º A visita técnica consiste tão somente na averiguação e reparo de possíveis irregularidades constatadas na rede pública de abastecimento, encerrando-se no hidrômetro instalado no imóvel. Nenhuma vistoria a partir do hidrômetro para dentro do imóvel deverá ser feita pelo encanador da prefeitura.

§ 3º Constatada quaisquer anomalias, seja na rede pública de abastecimento ou no hidrômetro, o servidor público municipal investido na atribuição de encanador encaminhará a solução.

I – Em se tratando de intercorrências na rede pública, o encanador da prefeitura deverá comunicar o fato ao departamento de obras, para que o reparo seja providenciado. Neste caso a ocorrência será encerrada pelo agente responsável pelo registro e a fatura de consumo contestada deverá ser mantida, uma vez que não se trata de fato que acarrete alterações no registro do consumo.

II – Em se tratando de defeito no hidrômetro, o encanador da prefeitura deverá obter a assinatura do usuário em formulário próprio, autorizando a substituição por um novo, que será cobrado de forma parcelada nas próximas faturas de consumo. Feito isso, a substituição deverá ser realizada prontamente. O encanador então comunicará ao agente responsável pelo registro da reclamação sobre o seu desfecho, para que seja encerrada no sistema. Neste caso a conta contestada deverá ser reemitida pelo valor da média de consumo dos últimos 12 (doze) meses, nos termos do artigo 4º desta instrução normativa.

§ 4º Caso não seja detectada nenhuma anomalia na rede pública de abastecimento ou no hidrômetro, o encanador da prefeitura comunicará ao agente responsável pelo registro da reclamação sobre o fechamento da ocorrência, para que seja encerrada no sistema.

Art. 6º O usuário que procurar o atendimento pleiteando o refaturamento de fatura de consumo elevado, com a alegação de ter efetuado reparo de vazamento na rede de água interna do seu imóvel, deverá ser orientado que quaisquer anomalias existentes na rede de distribuição de água interna do imóvel são de sua responsabilidade exclusiva.

Art. 7º Todas as reclamações recebidas pelo atendimento do Ganha Tempo, relacionadas a fatura de água, inclusive as que não passarem no exame de admissão nos termos do artigo 2º deste normativo, serão registradas no sistema informatizado da prefeitura e gerarão um número de protocolo, que será informado ao usuário requisitante.

Parágrafo Único: O prazo máximo para o encerramento da reclamação protocolada é de cinco dias úteis.

ELTER FLÁVIO PEREIRA DE SOUZA

Controlador Interno