




Seja bem-vindo à
Sanepar

An underwater photograph with a blue tint. In the upper left, a diver's arm and hand are visible, reaching towards the center. The water is filled with numerous bubbles of various sizes, creating a dynamic and textured background. The lighting is soft, coming from above, creating a serene and slightly ethereal atmosphere.

A água está presente em todos os momentos da vida do ser humano. Sua presença é fator determinante de progresso, de desenvolvimento e de qualidade de vida.

Seja bem-vindo à Sanepar

Parabéns! Você acaba de adquirir mais tranquilidade, conforto e saúde para sua família.

A Sanepar tem grande satisfação em recebê-lo como usuário. A partir de agora você e sua família passam a contar com a segurança de um produto que, além de satisfazer suas necessidades de higiene, tem um valor ainda maior: o de proporcionar mais saúde.

A qualidade da água que você irá receber em seu imóvel é controlada diariamente desde a captação no rio e/ou poço, durante todo o processo de tratamento até o cavalete da sua residência.

A água tratada impede a ocorrência de doenças de transmissão hídrica e auxilia na prevenção da cárie nas crianças, necessitando de determinadas características para que seja considerada potável para o consumo.

A Sanepar atende aos padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde, que define uma série de parâmetros físicos, químicos e microbiológicos, que devem ser analisados para garantir a qualidade da água. Por mês, a Sanepar analisa, em média, mais de 100 mil parâmetros. Todo este controle é realizado através de análises executadas em laboratórios próprios e terceirizados, com resultados disponíveis na conta mensal de serviços de água e esgoto, pelo telefone, nos escritórios ou pelo site www.sanepar.com.br.

O rigor desses controles rendeu à Sanepar as certificações ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004 para Campo Largo e Foz do Iguaçu, respectivamente, e este procedimento está sendo expandido para todo o Estado. Isto significa que, além de distribuir água com garantia de qualidade, a Sanepar também é reconhecida pelo trabalho de preservação do meio ambiente.

Com a mesma seriedade e responsabilidade com que trata a água, antes de servi-la à população, a Sanepar também tem buscado promover o destino adequado do esgoto.

O despejo 'in natura' nos rios tem conseqüências danosas ao meio ambiente e à saúde da população, situação que pode ser corrigida com o tratamento do esgoto, contribuindo para a despoluição dos rios, preservando, assim, a flora e a fauna.

Todo esgoto coletado é tratado nas Estações de Tratamento de Esgoto – ETEs. O processo de tratamento estabelece o controle da poluição dos rios. Há diversos sistemas de tratamento, por meio dos quais é possível remover cerca de 98% da matéria orgânica.



Qualidade promovendo a vida!

Adesão ao serviço	7
A Sanepar e você	9
Ligação de água	11
Local para a instalação	12
Cuidados com a ligação	13
Informações úteis aos usuários	14
1. Limpeza da caixa d'água	14
2. Acompanhamento e controle do consumo de água	16
3. Como consumir racionalmente	20
Ligação de esgoto	21
Local para a instalação	22
Cuidados com a ligação	23
Informações úteis aos usuários	24
1. Interligação da rede de esgoto e de galeria pluvial (água da chuva)	24
2. O que pode ser lançado na rede de esgoto	25
3. O que não pode ser lançado na rede de esgoto	25
Cobrança do serviço	27
Conheça sua conta	27
Estrutura tarifária	29
Categoria e Economia	30
1. Categoria	30
2. Economia	30
3. Aplicação	30
Tarifa mínima de água	31
Tarifa de esgoto	32
Tarifa Social	33
Tarifa micro e pequeno comércio	34
Tarifa sazonal (litoral)	34
Tarifa entidades filantrópicas	34
Canal de relacionamento	35
Como entrar em contato com a Sanepar	35
Onde e como pagar a conta mensal de serviços de água e esgoto	37

Adesão ao serviço

I. Número do protocolo do pedido de ligação:

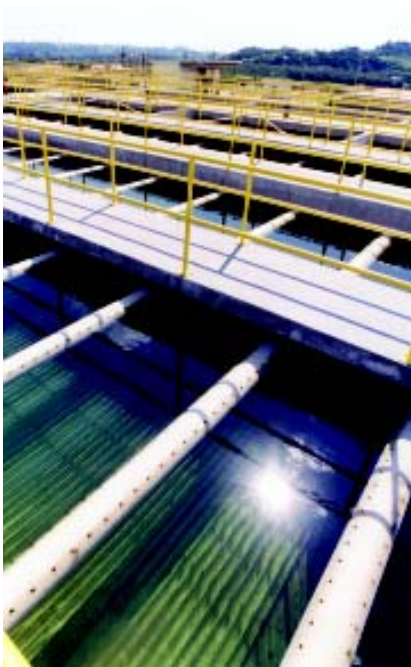
II. Valor do serviço e número de parcelas:

III. Prazo para execução do serviço:

IV. Em caso de dúvidas, a Sanepar disponibiliza atendimento ao usuário pelo telefone **115** ou pelo número de telefone da Sanepar da sua cidade, que consta na conta mensal de serviços de água e esgoto. O usuário também pode obter informações nos escritórios de atendimento ou no site da Sanepar: www.sanepar.com.br. Ao procurar o atendimento, tenha sempre em mãos a sua conta ou o número da matrícula para atendimento.

ANOTAÇÕES:

A Sanepar e você



A Companhia de Saneamento do Paraná - SANEPAR - é uma empresa de economia mista, sendo seu principal acionista o Governo do Estado do Paraná. Seu compromisso é contribuir para a qualidade de vida, aprimorando o saneamento básico para a população paranaense. E quando falamos em qualidade de vida, falamos em saúde - um bem não mensurável quando se trata da nossa saúde e da nossa família.

Compete à Sanepar planejar, construir e operar sistemas de água e esgoto. Somente a Companhia pode operar, manter, executar modificações, ligações e interligações na rede/ramal/ligação, cabendo ao usuário a identificação e o conserto de problemas no interior do imóvel, por serem instalações de uso particular.

A Sanepar tem um imenso prazer em poder contribuir com a manutenção de sua saúde e de sua família, levando água à população e destinando o esgoto de todos os beneficiados por seus serviços – ambos tratados com qualidade.



Ligação de água

Sua ligação é composta por:



De acordo com as características de consumo do usuário, do padrão construtivo e/ou do projeto hidráulico sanitário, a Sanepar dimensiona a capacidade da ligação, em polegadas, a ser utilizada pelo usuário - podendo ser alterada pela própria Sanepar ou a pedido do usuário, desde que constatada a necessidade.

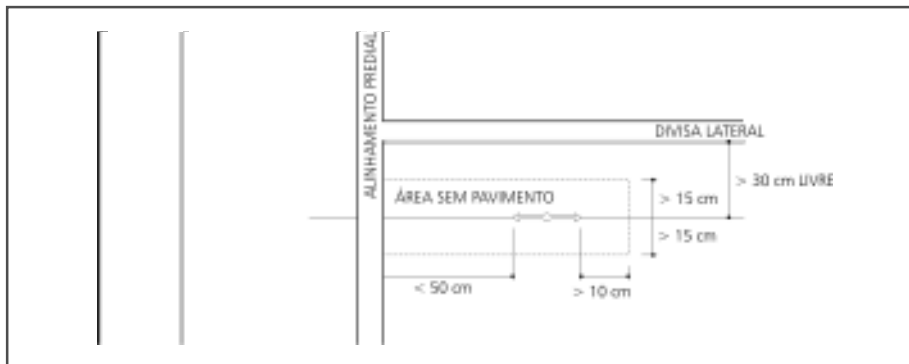


A ligação de água representa o elo entre a Sanepar e você. É o ponto de entrega do produto em seu imóvel, garantindo o fornecimento de água tratada com qualidade.

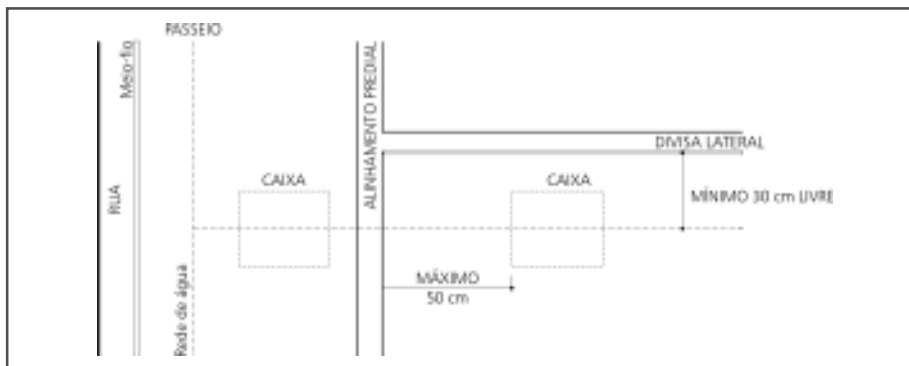
Local para instalação

O usuário deverá indicar o local para a instalação da ligação, levando em consideração as normas de padrões construtivos:

Instalação dentro do alinhamento predial sem caixa-padrão



Instalação dentro ou fora do alinhamento predial com caixa-padrão



Deve-se padronizar a ligação em virtude da parceria entre a Sanepar e você - para possibilitar o acesso ao hidrômetro mensalmente, na execução da leitura, ou no caso de alguma manutenção.

Cuidados com a ligação

A Sanepar é responsável pela manutenção da ligação até o cavalete. As instalações internas (encanamentos) são de responsabilidade do usuário.

A responsabilidade pela integridade do cavalete/hidrômetro é do usuário a partir da adesão ao serviço. Vale lembrar que o usuário está sujeito a sanções administrativas e custos de regularização nos casos de violação, furto, perda, quebra ou adulteração do padrão da ligação.

De acordo com o artigo 21, do Decreto Estadual 3926, de 17/10/88, "É vedada a instalação de qualquer dispositivo no cavalete, ou, ainda, a colocação de obstáculo que dificulte a remoção do mesmo ou a apuração do consumo", bem como violar lacres, amarrar animais ou dificultar o acesso da Sanepar, incorrendo no risco de contaminação da água fornecida.



Água tratada é o produto menos manuseado do mercado e isto, por si só, já é garantia de qualidade.

Informações úteis aos usuários



A cor esbranquiçada da água não deve ser motivo de preocupação. A ocorrência não se deve ao excesso de cloro, mas, sim pela presença de micro-bolhas causadas pela variação da pressão interna das tubulações. Para que a água volte à sua cor normal, basta deixar a água descansar por alguns segundos.

1. Limpeza da caixa d'água

A Sanepar garante a qualidade da água fornecida até o ponto de entrega, atendendo ao padrão de potabilidade definido pelo Ministério da Saúde (veja mais informações em www.sanepar.com.br). Entretanto, para manter sempre a boa qualidade da água que será consumida, é muito importante que se tome alguns cuidados na instalação, manutenção e limpeza da caixa d'água. É necessário verificar as condições de higiene e vedação, para prevenir a entrada de insetos e outros corpos estranhos. De seis em seis meses o usuário deverá executar a limpeza, afastando, assim, o risco de doenças, como verminoses e infecções.

Para lavar sua caixa d'água, separe:

- ✓ 1 balde
- ✓ 2 panos limpos
- ✓ 1 esponja ou escova (não pode ser de aço)
- ✓ 1 colher de sopa
- ✓ 1 pá de plástico
- ✓ água sanitária

Atenção: Nunca utilize sabão, detergente ou outro produto de limpeza para lavar a caixa d'água. Use apenas água sanitária.



Além de garantir o suprimento de água em caso de paralisação do sistema, a caixa-d'água é o local de armazenamento da água que você e sua família vão consumir. Por isso, deve estar bem protegida, limpa e desinfetada.

Como proceder para a limpeza da caixa d'água:



1 Um dia antes da lavagem, feche o registro de entrada ou amarre a bóia da caixa. Assim, você vai consumir a água da caixa até atingir a quantidade necessária para a limpeza, evitando o desperdício.



2 Feche a saída com um tampão ou pano, tomando o cuidado de reservar um palmo de água na caixa.



3 Lave as paredes e o fundo da caixa com uma esponja ou escova.



4 Abra a saída da caixa para que escorra toda a água da lavagem. Usando um balde e uma pá de plástico, retire a água e os resíduos que restarem.



5 Abra o registro de entrada de água, encha a caixa até a metade. Feche novamente o registro e a saída da caixa d'água. Em seguida, adicione água sanitária conforme tabela abaixo:

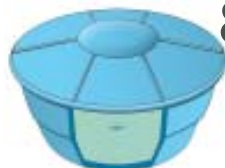
Capacidade da caixa	Quantidade de água sanitária
500 litros	10 colheres de sopa
750 litros	15 colheres de sopa
1000 litros	20 colheres de sopa



6 Lave novamente as paredes e o fundo da caixa d'água com uma esponja ou escova nova e limpa.



7 Abra novamente a saída da caixa e as torneiras da casa, deixando toda a água da lavagem sair. Para evitar o desperdício, guarde essa água em baldes para lavar pisos e calçadas.



8 Lave a tampa da caixa com água corrente e coloque-a no lugar. Também é importante colocar um filtro (tela de nylon) na saída do cano extravasor ou cano-ladrão, que é aberto quando a caixa d'água está muito cheia. Geralmente, a saída desse cano localiza-se no lado exterior do telhado. Com a tampa e o filtro, evita-se a entrada de insetos e pequenos animais na caixa d'água.

9 Para evitar o acúmulo de ar no encanamento da casa, abra as torneiras até que a água comece a sair.

10 Abra o registro de entrada da água e deixe a caixa encher. Observe válvulas hidra e caixas de descarga. Quando acionadas enquanto o registro está fechado, é possível que continuem despejando água após a abertura do registro. Evite o desperdício.

2. Acompanhamento e controle do consumo de água

Na conta, todo volume registrado pelo hidrômetro (relógio medidor) é considerado **consumo**. Entretanto, é preciso esclarecer que o equipamento registra, na verdade, três componentes distintos:

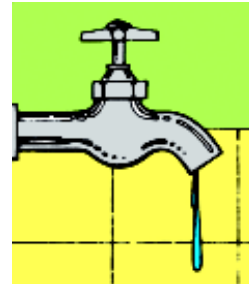


1. Consumo efetivo

É o gasto percebido como consumo real; varia em função da necessidade de cada domicílio;

2. Desperdícios

Perdas voluntárias, próprias das atividades domésticas e vinculadas aos maus hábitos; facilmente associa-se o efeito à causa. Exemplo: torneiras vazando;



3. Vazamentos

Perdas involuntárias, em geral não aparentes e desconhecidas; difícil associar o efeito à causa. Exemplo: no ramal (alimenta caixa d'água ou torneiras diretas da rede), na caixa d'água (desregulagem ou torção da bóia) ou, ainda, após estes (válvulas ou caixas de descarga, torneiras e outros aparelhos).

A água é uma dádiva da natureza, mas raramente se encontra onde e quando as pessoas dela necessitam e em condições adequadas de ser utilizada. Por isso, devemos ter consciência de que torná-la própria ao consumo exige um processo industrial, cuja matéria-prima está cada vez mais escassa na natureza.

Para verificar a existência de vazamentos, pode-se fazer os seguintes testes:



Teste 1 - Vazamento na válvula ou na caixa de descarga

Esgote ao máximo a água do vaso sanitário e observe o nível. Caso a água volte ao nível em que se encontrava antes, há vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

Teste 2 - Vazamento pelo extravasor (torneira da bóia defeituosa)

Verifique o funcionamento da torneira da bóia. Em dias não chuvosos, observe se há vazamento pelo telhado ou calhas.



Teste 3 - Vazamento no ramal direto da rede:

1. Mantenha aberto o registro do cavalete.
2. Feche bem todas as torneiras de casa e não utilize os sanitários.
3. Feche completamente a torneira da bóia da caixa, não permitindo a entrada de água.
4. Verifique no hidrômetro (medidor) se houve alteração na marcação.
5. Em caso afirmativo, há vazamento no ramal alimentado diretamente pela rede.



Teste 4 - Vazamento na instalação alimentada pela caixa:

1. Feche todas as torneiras da casa e não utilize os sanitários.
2. Feche completamente a torneira da bóia da caixa, impedindo a entrada de água.
3. Marque na caixa o nível da água e, após uma hora, no mínimo, verifique se ela baixa.
4. Em caso afirmativo, há vazamento na canalização, nas torneiras ou nos sanitários, alimentados pela caixa de água.





Faça a manutenção de suas instalações hidráulicas, evitando possíveis vazamentos. Utilize água com responsabilidade.

A verificação mensal da leitura também é uma segurança a mais para o usuário, porque, desta forma, poderá identificar alguma alteração que ainda não havia sido notada. Para fazer o acompanhamento/ controle do consumo, observe:

Leitura

Numeração em preto no mostrador do hidrômetro (relógio medidor).

Mostrador do hidrômetro (relógio medidor)

Marca o volume de água utilizado pelo cliente, em metros cúbicos (m^3).

m^3	volume
1 m^3	1.000 litros
10 m^3	10.000 litros

E assim por diante

Consumo

É a diferença entre a leitura atual do hidrômetro (relógio medidor) e a leitura do mês anterior. A conta é calculada em função deste consumo.

EXEMPLO

Escolha um dia da semana, sexta-feira por exemplo, e anote a leitura dos números pretos do seu hidrômetro (1248). Os números vermelhos (3 e 0) não devem ser anotados.



EXEMPLO

Na semana seguinte, próxima sexta-feira, anote novamente os números pretos de seu hidrômetro e veja a diferença: $1250 - 1248 = 2 \text{ m}^3$. Este foi o seu consumo durante a semana que passou.



Se você criar o hábito de fazer o controle semanalmente, ao final do ciclo de leitura você saberá quanto consumiu durante todo o mês.

Uma dica importante é começar o acompanhamento numa data bem próxima à da leitura efetuada pela Sanepar. Assim, não haverá divergências quanto aos metros cúbicos de água consumidos.



Controle seu consumo e confira sua conta realizando periodicamente a leitura do hidrômetro. Pode-se, assim, descobrir vazamentos e consertá-los a tempo, evitando desperdício e acréscimo no valor da conta.

3. Como consumir racionalmente



Torneiras

Ao lavar as mãos, feche a torneira na hora de usar o sabonete e só abra quando for enxaguá-las. Para escovar os dentes, feche a torneira durante a escovação e só volte a abri-la na hora de enxaguar a boca. Ao lavar roupas e louças, feche a torneira na hora de ensaboá-las e só abra na hora de enxaguá-las.



Vasos sanitários

Diminua as descargas. Regule periodicamente a válvula hidra ou a caixa de descarga. Nunca jogue papel ou lixo dentro do vaso. Além de favorecer o entupimento das redes, serão necessárias mais descargas.



Chuveiros

Diminua o fluxo de água do chuveiro e ensaboe-se com o chuveiro fechado.



Lavadora de roupa

Sempre que possível, reutilize a água da máquina de lavar roupa para limpar o quintal, calçadas e pisos ou para lavar tapetes e panos de chão.



E mais

Quando for viajar, desligue o registro do cavalete de entrada d'água, para evitar qualquer desperdício durante a ausência. Evite lavar calçadas e carros e irrigar os jardins várias vezes por semana.

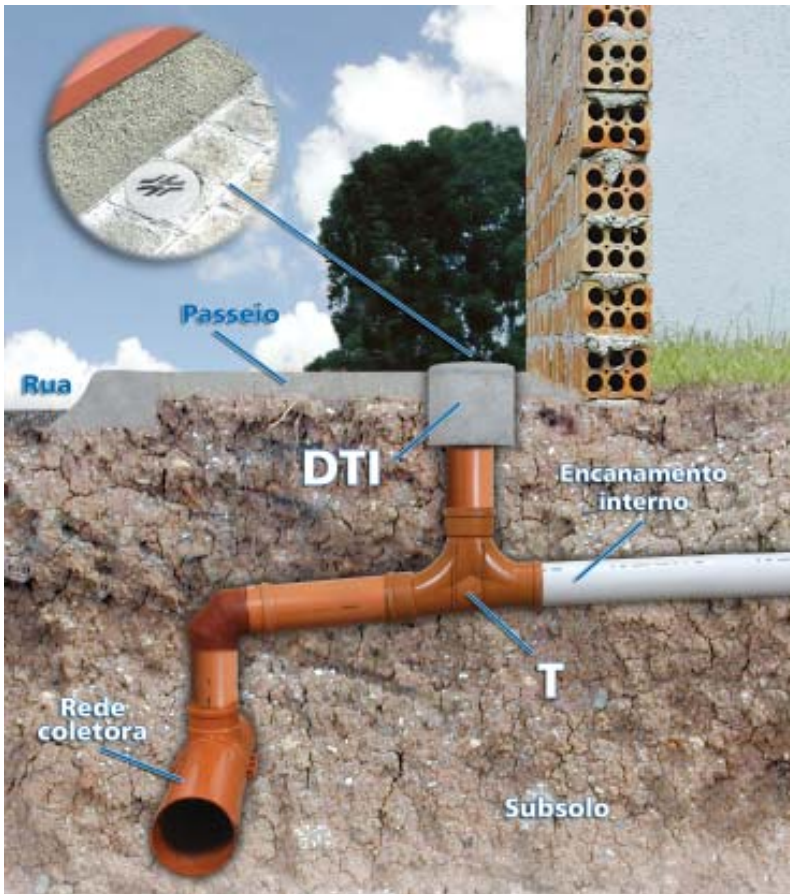


Não desperdice.
O uso racional da água significa água para todos.

Ligação de esgoto

Ao ligar seu imóvel na rede coletora de esgoto, você e sua família deram um passo essencial para o bem-estar de todos, evitando a poluição do meio ambiente, que compromete a qualidade de vida da região em que você mora.

Sua ligação é composta por:



DTI

(Dispositivo Tubular de Inspeção) Identifica a ligação de esgoto ou T de interligação do imóvel com a rede coletora da Sanepar. E não deve ser lacrado, pois é utilizado para manutenção da rede de esgoto.

Observação: Algumas ligações poderão não conter o DTI (dispositivo tubular de inspeção). De acordo com as características de consumo, o padrão construtivo do imóvel e/ou projeto hidráulico/sanitário, a Sanepar dimensiona a capacidade (diâmetro) da ligação a ser utilizada.

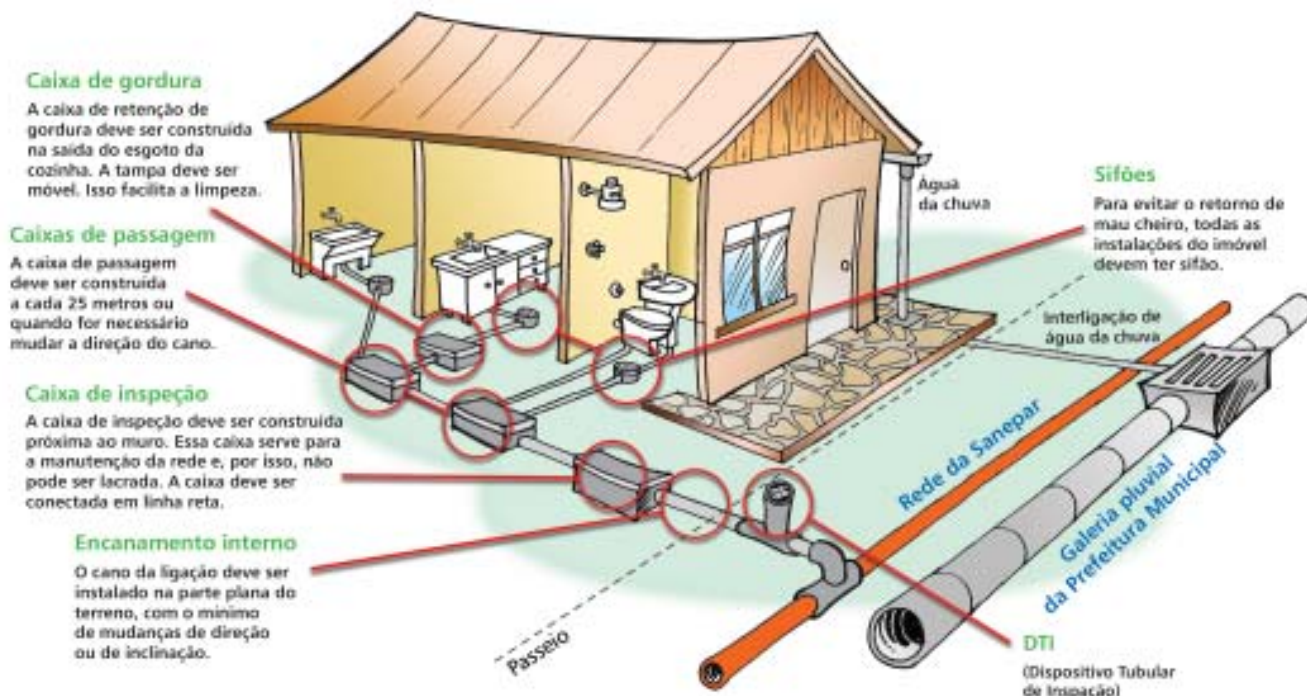
Local para instalação



Recomendações importantes:

- utilize material de boa qualidade;
- faça a ligação dentro das especificações técnicas;
- utilize anéis de borracha para vedação das juntas;
- contrate profissional qualificado.

O usuário deverá indicar o local para que a Sanepar instale o ponto para interligação do imóvel com a rede. Algumas recomendações técnicas para o bom funcionamento das instalações internas deverão ser levadas em consideração:



Cuidados com a ligação



A correta interligação com a rede coletora pode evitar grandes dores de cabeça, como vazamentos e infiltrações, que causam mal cheiro e problemas de higiene em sua casa.

A Sanepar é responsável pela manutenção da ligação até o ponto de interligação. As instalações internas (encanamentos), após a interligação, são de responsabilidade do usuário.

O uso correto e a adequada interligação do imóvel à rede coletora de esgoto é de responsabilidade do usuário, sendo proibidas algumas práticas comuns, que são prejudiciais ao bom funcionamento das redes e do processo de tratamento.

Conforme o Decreto Estadual n.º 3926, de 17/10/88, artigo 21, “é proibido ligar água de chuva na rede pública de esgotamento sanitário, ou, ainda, o despejo de esgoto sanitário ou industrial em galerias de águas pluviais”.

Também não é permitido: mexer, rebaixar, lacrar ou encobrir com calçamento o ponto de interligação ou DTI (dispositivo tubular de inspeção); lançar materiais sólidos (lixo) à rede coletora, incorrendo no risco de refluxo (retorno do esgoto da rede para o imóvel) e da poluição ambiental. É obrigatória a utilização da caixa de gordura.

Informações úteis aos usuários



Evite o refluxo do esgoto. Não jogue lixo no vaso sanitário, limpe periodicamente a caixa de gordura e faça corretamente a ligação para a água de chuva. A vítima pode ser você ou um vizinho seu. Faça sua parte usando bem o sistema de esgoto: o ganho será de todos!

1. Interligação da rede de esgoto e da galeria pluvial (água da chuva)



A Sanepar segue um rigoroso controle de qualidade, desde a coleta nas residências, passando pelo tratamento nas estações de esgoto até a devolução da água ou do esgoto tratado à natureza, nos rios do Paraná.

Rede de esgoto: normalmente é de manilha de barro ou de PVC, com diâmetro médio de 100 a 400 mm, e é destinada exclusivamente à coleta e transporte do esgoto do imóvel até a estação de tratamento. É, portanto, um sistema fechado e operado pela Sanepar - que garante a qualidade do esgoto tratado, em cumprimento às exigências dos órgãos ambientais reguladores: Conselho Nacional do Meio Ambiente - CONAMA e Instituto Ambiental do Paraná - IAP.

Galeria pluvial (água da chuva): é de responsabilidade da Prefeitura Municipal. Geralmente, é feita com tubulação de concreto, com mais de meio metro de diâmetro, instalada pela prefeitura. Serve exclusivamente para coletar a água da chuva através das bocas-de-lobo e escoá-la até os rios. Caso não haja galeria em sua rua, a água da chuva deve escoar pela calçada até o meio-fio. O escoamento da água pluvial não deve ser interligado à rede de esgoto da Sanepar. Caso haja a interligação, o usuário poderá ser autuado pela Vigilância Sanitária.

2. O que pode ser lançado na rede de esgoto

O tratamento do esgoto é a forma de preservar nossos recursos, ao reduzir a carga poluidora - considerando que, dentro do ciclo, toda a água utilizada passa a ser esgoto.

- ✓ Água de banho e descarga;
- ✓ Água de lavatórios, como pia de cozinha, banheiro, tanque, área de serviço ou churrasqueira;
- ✓ Ralos de escoamento de banheiros, cozinha, área de serviço ou churrasqueira;
- ✓ Água de máquinas de lavar louças e roupas;
- ✓ Água utilizada por quaisquer outros equipamentos geradores de esgotos domésticos.

3. O que não pode ser lançado na rede de esgoto

Use corretamente a rede coletora de esgoto.
Ela não foi projetada para transportar lixo ou água de chuva!



papéis e panos



restos de comida



cigarros



plásticos



fraldas, absorventes e preservativos



outros objetos que possa entupir o encanamento



Nunca utilize os poços de visita (tampões de ferro nas calçadas) como depósito de lixo ou detritos. Esses poços servem para que a Sanepar faça a manutenção e a limpeza das redes coletoras. O lixo deve ir para o aterro sanitário!

Conforme Decreto Estadual n.º 5711, de 23/05/02 - que regulamentou a Lei n.º 13331, de 23/11/01, que dispõe sobre o Código Sanitário Estadual - nos artigos 179 e 194, capítulo 3: “Todas as edificações, residenciais, comerciais, industriais ou instalações em logradouros públicos, localizados em áreas servidas por sistema de abastecimento de água e coleta de esgotos, serão obrigados a fazer as respectivas ligações aos sistemas”.

São proibidas as ligações cruzadas (poços e outros sistemas) com a rede de abastecimento público, bem como a utilização de poços rasos escavados (fossas) para disposição de esgotos domésticos ou industriais, conforme Decreto Estadual 3926, artigo 21, capítulo 3.



Fossas sépticas e sumidouros devem ser eliminados e aterrados quando você já tiver a rede de esgoto instalada no seu imóvel. Fossas sépticas e sumidouros representam riscos aos cidadãos, às construções, aos serviços de água e esgoto, porque fragilizam o solo e provocam contaminação e proliferação de doenças.

Cobrança do serviço

Conheça sua conta

Esta é a conta que será recebida todos os meses em sua casa ou no endereço alternativo solicitado. Em caso de dúvida, entre em contato por meio do atendimento telefônico 115 ou pelo número de telefone da Sanepar da sua cidade que consta na conta, escritório de atendimento ou do site www.sanepar.com.br.

A conta mensal de serviços de água e esgoto contém alguns campos importantes, aos quais o usuário deve estar atento.

Os principais estão assinalados no exemplo da conta ao lado.

SANEPAR
Companhia de Saneamento do Paraná

Endereço: Rua Desembargador Roldesque nº 1378 - Curitiba - PR
CEP: 81.515-902
CNPJ: 07.484.073/0001-45
Inscrição Estadual: 161.80390-04
Internet: www.sanepar.com.br

1 NOME DO CLIENTE
2 MATRÍCULA
3 ENDEREÇO
4 Nº LADO - Nº FRENTE
5 CEP
6 LOCAL
7 FONE/SANEPAR
8 HISTÓRICO DE CONSUMOS
9 HORÍMETRO
10 CAT - RES - COM - IND - UTP - POP
11
12
13

REFERÊNCIA	DATA LEITURA	LEITURA ANTERIOR	VALORES
14	15	16	22
TARIFA DE CONSUMO	17	LEITURA ATUAL	23
MÉDIA DE CONSUMOS ÚLTIMOS 6 MESES	18	CONSUMOS	24
MOTIVO DA AUSÊNCIA DE LEITURA	19	20	25
Qualidade da Água Distribuída	21	22	23
Nº Máquinas de Análises Exigidas	24	25	26
Nº Amostras Realizadas	26	27	28
Nº Amostras que Mandaram à Legislação	27	28	29
Consumo	28	29	30

26
27

28
29
30

31
32
33

34
35
36

37
38
39

40
41
42

43
44
45

46
47
48

49
50
51

52
53
54

55
56
57

58
59
60

61
62
63

64
65
66

67
68
69

70
71
72

73
74
75

76
77
78

79
80
81

82
83
84

85
86
87

88
89
90

91
92
93

94
95
96

97
98
99

100

DESCRIÇÃO DOS CAMPOS:

- 1 - **NOME DO CLIENTE:** nome no qual se encontra a conta;
- 2 - **MATRÍCULA:** é o número que identifica a sua ligação de água. Em caso de contato com a Sanepar, informe-o.
- 3 - **ENDEREÇO:** nome da rua, número do imóvel e complemento de localização;
- 4 - **N.º LADO/N.º FRENTE:** número do imóvel ao lado ou em frente, onde está localizada a ligação;
- 5 - **CEP:** código de endereçamento postal da rua onde se localiza a ligação;
- 6 - **LOCAL:** cidade/município onde se localiza a ligação;
- 7 - **FONE/SANEPAR:** número do telefone para atendimento ao usuário;
- 8 - **ROTEIRO DE LEITURA:** seqüência de números codificados para execução da leitura;
- 9 - **HIDRÔMETRO:** código que identifica o número do seu hidrômetro;
- 10 - **CATEGORIA/ECONOMIA(S):** identifica o tipo de ocupação, se residencial ou comercial, e a quantidade de imóveis abastecidos;
- 11 - **HISTÓRICO DE CONSUMO:** mostra o consumo medido dos últimos 11 meses, podendo estar identificado com R – refaturado (contas refaturadas devido a problemas de consumo) ou A – atribuído (contas com ausência de leitura por impossibilidade da mesma). Ver item 21;
- 12 - **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS LANÇADOS:** mostra a descrição dos serviços que estão sendo cobrados, parcelas e valores, podendo, ainda, conter serviços não pertencentes à Sanepar, como a taxa de coleta de lixo - que é repassada à Prefeitura Municipal conveniada para a prestação do serviço através da conta da Sanepar;
- 13 - **FAIXAS DE CONSUMO:** descritivo dos valores de água/esgoto a serem pagos, de acordo com a categoria e número de economias - ver item 10;
- 14 - **REFERÊNCIA:** mostra o mês e o ano de referência da conta;
- 15 - **DATA LEITURA:** mostra o dia, o mês e o ano da execução da leitura;
- 16 - **LEITURA ANTERIOR:** mostra a numeração em preto, retirada na data da leitura do mês anterior;
- 17 - **DIAS DE CONSUMO:** mostra a quantidade de dias entre a data da leitura do mês anterior e a data da leitura do mês atual;
- 18 - **LEITURA ATUAL:** mostra a numeração em preto, retirada na data da leitura, do mês atual;
- 19 - **MÉDIA DE CONSUMO/m³ últimos 5 meses:** mostra a média de consumo dos últimos cinco meses;
- 20 - **CONSUMO/m³:** mostra o volume em metros cúbicos faturado, podendo ser representado pelo consumo real ou atribuído - ver item 11;
- 21 - **MOTIVO DA AUSÊNCIA DE LEITURA:** mostra o motivo pelo qual, excepcionalmente, não houve execução da leitura;
- 22 - **VALORES: ÁGUA/ESGOTO/SERVIÇOS:** mostra os valores faturados do consumo de água, coleta e tratamento de esgoto e do total de serviços;

23 - TOTAL: é a somatória dos valores de água, esgoto e serviços faturados;

24 - VENCIMENTO: dia, mês e ano que identifica o vencimento da conta;

25 - QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA: mostra o número mínimo de amostras coletadas no mês, identificando as exigidas, realizadas e que atenderam à legislação, de acordo com os parâmetros estabelecidos pelo Ministério da Saúde, descrevendo a conclusão geral das análises.

26 - MENSAGEM: campo destinado a mensagens informativas aos usuários;

27 - CÓDIGO DE BARRAS: código utilizado para o pagamento da conta em agentes arrecadadores, como bancos, lotéricas, farmácias, supermercados, ou ainda, através da internet.

Toda cobrança referente à prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto é feita somente através da conta. Nunca efetue o pagamento diretamente a funcionários no caso de prestação de serviço de manutenção na sua ligação ou rede.

Estrutura tarifária

A estrutura tarifária da Sanepar está adequada para assegurar o saneamento básico a todas as camadas sociais da população, compatibilizando aspectos econômicos e ambientais com objetivos sociais - sempre com a finalidade de preservar a saúde e o bem estar de todos os paranaenses.

A Sanepar possui hoje, em sua estrutura tarifária duas grandes categorias: a residencial e a não residencial. Isso possibilita ao usuário calcular o valor de sua conta e conhecer o benefício financeiro que pode obter, com a redução do seu consumo e a racionalização do desperdício.

A política tarifária da Sanepar está embasada na Lei Federal n.º 6528, de 11/05/78, no Decreto Federal n.º 82587, de 06/11/78 e no Decreto Estadual n.º 3926, de 17/10/88 (Regulamento de Serviços da Sanepar), alterado pelos Decretos n.º 6504/90, n.º 878/91 e n.º 3494/97, Decreto Estadual n.º 2556, de 14/11/96 e Decreto Estadual n.º 3067, de 28/11/00.

Categoria e Economia



As tarifas são diferenciadas segundo as categorias de usuários e as faixas de consumo, de forma que os grandes consumidores subsidiem os pequenos e as demais categorias subsidiem a categoria residencial. Também são praticados subsídios entre os municípios, principalmente das grandes para as pequenas localidades.

1. CATEGORIA:

Classificação do imóvel em função da ocupação do prédio.

2. ECONOMIA:

Todo prédio ou subdivisão de um prédio, com ocupação independente das demais, identificável e/ou comprovável em função da finalidade de sua ocupação legal, dotado de instalação privada comum para uso dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cadastrado para efeito da cobrança.

3. APLICAÇÃO:

Considera-se como uma economia:

a) RESIDENCIAL: cada casa ou apartamento residencial com um ponto de consumo ou instalação predial; todo pequeno comércio com um único ponto de água mais uma casa ou apartamento; todo imóvel para o fim a que se destina, sem edificação ou em construção, com ligação predial.

b) COMERCIAL: todo prédio ocupado por uma única pessoa jurídica com ligação predial; todo prédio ocupado para fins exclusivamente comerciais, com ligação predial; todo imóvel com edificação para fins a que se destina ou em construção, com ligação predial.

c) INDUSTRIAL – PÚBLICA E UTILIDADE PÚBLICA: todo ou parte do prédio ocupado por uma única pessoa jurídica, com ligação predial; todo imóvel com edificação para fins a que se destina ou em construção, com ligação predial.

Tarifa mínima de água

A correlação entre a tarifa mínima e o consumo de 10 m³ por mês está fundamentada na taxa de ocupação por domicílio e no total de litros de água que cada pessoa necessita para satisfazer as necessidades de saúde e higiene.

É o valor mínimo a ser pago pelo usuário pelo serviço de abastecimento de água, prestado num determinado ciclo de venda. Isso assegura o equilíbrio econômico-financeiro da Sanepar, pois permite à Companhia cobrir custos fixos de manutenção do serviço, disponibilizado 24 horas por dia. Possibilita o atendimento aos objetivos sociais de seus serviços e, também, garante a utilização mínima de 10 m³ de água mensais por economia residencial ou comercial.

A correlação entre a tarifa mínima e o consumo de 10 m³ por mês, está fundamentada no mínimo necessário para uma economia residencial manter os hábitos de higiene e consumo. O Brasil, assim como vários outros países, adota esse parâmetro como base para a política de atendimento com água tratada, garantindo condições mínimas de saneamento à todos.



Tarifa de esgoto



A tarifa de esgoto, cujo valor é inferior a tarifa de água, cobre os custos referentes à coleta, tratamento e manutenção da rede coletora de esgoto, de forma a garantir a estabilidade econômico-financeira da empresa.



A Sanepar trabalha para garantir a disponibilidade de seus serviços para todos. E este serviço não pára: funciona 24 horas por dia, todos os dias do ano. Além disso, a Companhia precisa estar atenta, para antecipar-se ao aumento da demanda de um bairro ou de uma cidade que está crescendo.

Desta forma, mantém o serviço sempre disponível e adequado, com qualidade e confiabilidade.

Tarifa Social



A Tarifa Social da Sanepar representa um investimento da Sanepar na saúde da população paraense, pois possibilita o acesso de famílias carentes ao saneamento básico, melhorando, conseqüentemente, a qualidade de vida da população.



A tarifa social atende ao usuário com atividade de moradia de baixa renda, que se enquadre nos critérios para cadastramento: renda familiar de até 2 salários mínimos, ou no máximo meio salário mínimo por pessoa, que habitem imóvel residencial com área de até 70 m² de área construída e consumo mensal de água de até 10 m³ ou de 2,5 m³/mês por pessoa residente no imóvel. O volume excedente a 10 m³ e até o limite estipulado, é cobrado pelo valor do metro cúbico da Tarifa Social vigente. Ultrapassando este limite, o excesso é cobrado pelo valor do m³ da tarifa normal.

A Tarifa Social foi criada através da Resolução n.º 59, de 14/11/89, ampliada e mantida pelo Decreto Estadual n.º 2460, de 08/01/04. Tem por finalidade viabilizar a função social da Sanepar, ao possibilitar o acesso aos serviços de saneamento básico e proporcionar melhoria da qualidade de vida à população carente.

Tarifa micro e pequeno comércio

É aplicada a usuários com atividades comerciais isentas de ICMS, com inscrição no Simples, na condição de micro e pequena empresa, ou ainda, a usuários que executem atividades de prestação de serviços, com alvará da Prefeitura Municipal. Foi criada através do Decreto Estadual n.º 4266, de 31/01/05.

Tarifa entidades filantrópicas

Atende ao usuário com atividade comercial, na condição de entidade assistencial, sem fins lucrativos. Esta tarifa é minorada em 50% (cinquenta por cento) no consumo excedente a 10 m³.

Tarifa sazonal (litoral)

Atende ao usuário com atividades de moradia e/ou comercial, nos municípios abastecidos pelos sistemas dos balneários de Pontal do Paraná, Guaratuba e Matinhos. Esta tarifa é majorada em 20% nos meses de dezembro à março, e minorada em igual percentual nos meses de abril à novembro, no consumo excedente a 10 m³ por economia.



Para conhecer mais sobre esses benefícios e seus critérios para cadastramento, procure as áreas de atendimento da Sanepar.

Canal de relacionamento

Como entrar em contato com a Sanepar

A Sanepar espera ter uma relação de parceria com o usuário, por meio dos escritórios de atendimento, do atendimento telefônico 115 ou do telefone da Sanepar da sua cidade - pelo número que consta na sua conta - e do site www.sanepar.com.br.

Para facilitar o atendimento, a apresentação da conta ou número da matrícula é fundamental.



O Atendimento Virtual é o canal de comunicação via internet, para que você, usuário, possa interagir de modo rápido, eficaz e seguro com a Sanepar. No caso de dúvidas, consultas ou solicitações, acesse www.sanepar.com.br. Clicando sobre o link Atendimento Virtual você faz seu cadastro e começa a interagir imediatamente com a Sanepar.

Veja a seguir as opções de consultas, serviços e informações disponíveis em nossas áreas de atendimento:

CONSULTAS	AT.TELEFÔNICO	SITE	ESCRITÓRIOS
PAGAMENTOS	X	X	X
DÉBITOS PENDENTES	X	X	X
HISTÓRICO DE CONSUMO	X	X	X
SERVIÇOS SOLICITADOS	X	X	X
SERVIÇOS	AT.TELEFÔNICO	SITE	ESCRITÓRIOS
PARCELAMENTO DE DÉBITOS			X
ALTERAÇÃO DA DATA DE VENCIMENTO		X	X
ANÁLISE DE CONSUMO	X	X	X
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	X	X	X
ENTREGA ALTERNATIVA DA CONTA	X	X	X
FALTA D'ÁGUA	X	X	X
CONCERTOS	X	X	X
PROBLEMAS COM A QUALIDADE DA ÁGUA	X	X	X
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS		X	X
2ª VIA/BOLETO BANCÁRIO	X	X	X
INFORMAÇÕES	AT.TELEFÔNICO	SITE	ESCRITÓRIOS
CONTA	X	X	X
TARIFAS	X	X	X
LIGAÇÃO DE ÁGUA/ESGOTO	X	X	X
PROJETO HIDRÁULICO SANITÁRIO	X	X	X
REGULAMENTO SERVIÇOS SANEPAR		X	X
QUALIDADE DA ÁGUA	X	X	X

Onde e como pagar a conta mensal de serviços de água e esgoto

Atualmente, o usuário tem as seguintes opções para efetuar o pagamento da conta:

- Boleto bancário: pode ser pago em qualquer banco;
- Mais de 3.000 estabelecimentos comerciais autorizados: farmácias, lotéricas, supermercados entre outros;
- Débito automático. Deve ser solicitado junto ao banco;
- Bancos conveniados.

Para pagamento após o vencimento, haverá multa de 2% sobre o valor. Após 30 dias do vencimento, além da multa haverá atualização monetária, a serem incluídas posteriormente na conta, resultando também na suspensão do abastecimento.



Autorize o débito automático da conta na sua conta corrente. É muito mais fácil, prático e seguro. Informe-se na sua agência bancária.



SANEPAR

Qualidade promovendo a vida!



SANEPAR

www.sanepar.com.br