

MANUAL DO USUÁRIO CASAN



Seja bem-vindo à CASAN,

Este é o Manual do Usuário CASAN, um guia que traz informações importantes sobre o que é oferecido pela Companhia, além de orientações sobre as melhores práticas sobre o uso racional da água e seus principais direitos e deveres como usuário dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Antes de iniciarmos efetivamente este manual, gostaríamos de falar um pouco sobre a Companhia.

A Companhia Catarinense de Águas e Saneamento – CASAN é uma empresa de economia mista, que tem como acionista majoritário o Governo do Estado de Santa Catarina. Foi criada por Lei Estadual em 31 de dezembro de 1970 e constituída oficialmente em 1971 por decreto. A Companhia atua há cerca de cinco décadas como concessionária na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Santa Catarina. Sua Missão é fornecer água tratada, coletar e tratar esgotos sanitários, promovendo saúde, conforto, qualidade de vida e desenvolvimento sustentável.

Em 2022, no cumprimento da sua missão empresarial, a CASAN atendeu diretamente uma população residente de mais de 3 milhões de pessoas, distribuídas em 194 municípios (65%) do Estado de Santa Catarina e 1 município no Estado do Paraná. Além disso, forneceu água no atacado para outros 4 municípios que operam por sistemas próprios (cuja população supera 200 mil pessoas).

A política de expansão dos serviços de coleta e tratamento de esgotos sanitários da CASAN, visando atender as metas estabelecidas no Marco do Saneamento, prevê ampliar de forma progressiva e intensiva a cobertura urbana, passando de 32,3% em 2022 para 90% em 2033. Trata-se de um plano que visa equilibrar o atingimento dessas metas com a capacidade de investimento da companhia e que contará com recursos da União e de agentes financiadores nacionais e estrangeiros. A responsabilidade é grande, já que a universalização do atendimento de esgotamento sanitário trará significativos ganhos em qualidade de vida para a população catarinense.

Para colocar esse plano em prática, ao final de 2022, a CASAN contava com uma equipe de 2.696 empregados distribuídos pelas diversas regiões do Estado, atuando na gestão, operação e manutenção de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

A CASAN quer estar próxima de você – o maior beneficiário de todo esse trabalho – e este manual é mais uma forma de lhe prestarmos contas de nossas ações.

Fonte:

DFP – Demonstrações Financeiras Padronizadas - 2022 – COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO – CASAN.

Disponível em: <https://ri.casan.com.br/documentos-divulgados/demonstracoes-financeiras/>. Acesso em 01/11/2023.

Índice

<u>Principais Direitos e Deveres do Usuário.....</u>	<u>5</u>
<u>São os Principais Direitos do Usuário.....</u>	<u>5</u>
<u>São os Principais Deveres do Usuário.....</u>	<u>8</u>
<u>Uso Racional da Água.....</u>	<u>11</u>
<u>Conheça as Fases de Tratamento da Água.....</u>	<u>11</u>
<u>Como Manter o Abastecimento do Seu Imóvel?.....</u>	<u>12</u>
<u>Como Manter a Qualidade de Nossa Água.....</u>	<u>13</u>
<u>Dicas de Como Encontrar Vazamento em Seu Imóvel.....</u>	<u>14</u>
<u>Ligação de Água.....</u>	<u>18</u>
<u>Padrão Técnico da Ligação Predial de Água.....</u>	<u>18</u>
<u>Itens Obrigatórios para Garantir a Sua Ligação de Água</u>	<u>19</u>
<u>Responsabilidade quanto ao Padrão de Ligação Predial de Água.....</u>	<u>21</u>
<u>O que é um Hidrômetro e Como Calcular o Volume de Água Fornecido ao Seu Imóvel</u>	<u>22</u>
<u>Ligação de Esgoto.....</u>	<u>23</u>
<u>Padrão Técnico da Ligação Predial de Esgoto.....</u>	<u>23</u>
<u>Veja como Fazer a Ligação do Seu imóvel na Rede Coletora de Esgoto.....</u>	<u>23</u>
<u>O que não jogar na Rede de Esgoto Sanitário.....</u>	<u>24</u>
<u>Irregularidades e Infrações.....</u>	<u>25</u>
<u>Cobrança do Serviço.....</u>	<u>28</u>
<u>Conheça a Fatura Instantânea de Água/Esgoto da CASAN.....</u>	<u>28</u>
<u>Detalhamento dos Campos da Fatura Instantânea.....</u>	<u>29</u>
<u>Onde Pagar a Sua Fatura.....</u>	<u>31</u>
<u>Estrutura Tarifária.....</u>	<u>32</u>
<u>Canais de Atendimento.....</u>	<u>33</u>

Principais Direitos e Deveres do Usuário

São os Principais Direitos do Usuário:

- Receber a prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;
- Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, entre as 6 (seis) disponibilizadas pela CASAN, distribuídas ao longo do mês;
- Receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento. Quando a unidade usuária for classificada como Categoria de Uso Público, a antecedência será de 10 (dez) dias úteis da data do vencimento;
- Ter publicado no *site* da CASAN, www.casan.com.br, a Estrutura Tarifária, a Tabela de Preços e Prazos de Serviços vigentes, a Tabela de Preços das Infrações e o Manual do Usuário;
- Ter publicado nos locais de atendimento ao público, de cada município, a Estrutura Tarifária, a Tabela de Preços e Prazos de Serviços vigentes e a Tabela de Preços das Infrações;
- Responder apenas por débitos relativos à fatura de água e/ou esgotamento sanitário de sua responsabilidade;
- Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia para o registro de problemas operacionais e emergenciais, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser registrada e numerada, permitindo o acompanhamento de sua demanda;

- Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;
- Ser informado, na fatura, sobre o percentual de reajuste ou revisão da tarifa de água e/ou esgoto, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação a sua aplicação;
- Receber da CASAN, até o mês de abril de cada ano, recibo de quitação anual de débitos ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos meses em que os serviços foram prestados ao USUÁRIO, durante o exercício anterior;
- Ter a água religada e/ou a coleta de esgoto restabelecida, no caso de suspensão indevida, a partir da constatação pela CASAN ou da reclamação do USUÁRIO, o que ocorrer primeiro, sem ônus para o USUÁRIO;
- Ter a água religada, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após o pagamento dos débitos, multa, juros e atualização de faturas pendentes;
- Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, que devem ser amplamente divulgadas pela CASAN, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;
- Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento ao público, acesso às Normativas da CASAN e a Resolução da Agência Reguladora que estabeleça as Condições Gerais para a Prestação e Utilização dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário;
- Ter as leituras do medidor efetuadas, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura;
- Receber na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e a tabela com os padrões de referência, conforme legislação vigente;

- **Ter restaurados os passeios e revestimentos nos logradouros públicos danificados em decorrência de intervenções no ramal predial de água ou de esgoto, realizados no interesse da CASAN;**
- **Ser comunicado, pela CASAN, quando houver indícios de Excesso de Volume de Água Fornecido à unidade usuária;**
- **Ter assegurado que a CASAN utilizará as informações contidas no seu cadastro exclusivamente para proceder às medidas legais, judiciais e extrajudiciais, para a liquidação e execução de débitos, bem como para a aplicação de penalidades por infrações.**

Base Legal:

Contrato de Adesão de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário para as Unidades Usuárias Atendidas pela Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN. Cláusula Quarta: Direitos dos Usuário.

São os Principais Deveres do Usuário:

- Manter a adequação técnica e a segurança das instalações hidráulicas internas (tubulações e equipamentos) da unidade usuária, inclusive quanto a adequação da reservação, de acordo com as normas e procedimentos da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, da CASAN e de outros órgãos competentes;
- Atender aos padrões e modelos estabelecidos pela CASAN para as instalações da ligação de água e de esgotamento sanitário, de acordo com as especificações técnicas exigidas pela CASAN que, podem ser acessadas no *site*: www.casan.com.br;
- Construir o abrigo de proteção do cavalete, na testada do imóvel, e disponibilizar o alimentador predial com registro de esfera, de acordo com o padrão técnico exigido pela CASAN que pode ser acessado no *site*: www.casan.com.br;
- No pedido de ligação de água e/ou de esgoto à CASAN, apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando a unidade usuária localizar-se em área com restrições de ocupação;
- Manter e/ou recuperar o muro ou mureta, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo USUÁRIO em particular, executados pela CASAN;
- Responder pela guarda e integridade do medidor, dos componentes do padrão de ligação e pelos lacres, instalados na unidade usuária;
- Comunicar imediatamente à CASAN qualquer avaria no medidor, bem como o rompimento dos lacres;

- **Responsabilizar-se pelo aumento excessivo do volume de água fornecido ao imóvel, decorrente de vazamentos na rede interna do imóvel, bem como pelos custos e providências necessárias ao conserto da mesma, em conformidade com as normas do ente regulador;**
- **Não realizar intervenções no ramal predial de água e/ou de esgoto, nem manipular ou violar o medidor;**
- **Permitir o livre acesso de empregados e representantes da CASAN, desde que devidamente identificados, para fins de leitura do medidor e realização de inspeções;**
- **Pagar a fatura dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e outros serviços prestados pela CASAN, até a data do vencimento, de acordo com as tarifas e preços homologados pela Agência Reguladora, sujeitando-se em caso de inadimplemento da fatura por prazo superior a 30 (trinta) dias ao corte da ligação de água e ao registro de seu nome nos Órgãos de Proteção ao Crédito;**
- **Responsabilizar-se pelo pagamento da fatura de esgoto, mediante a disponibilidade de rede pública de esgotos sanitários no logradouro, estando o imóvel conectado ou não;**
- **Conectar a unidade usuária ao sistema público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis, sujeitando-se ao pagamento de taxas, tarifas e outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços, nos termos do art. 45 da Lei Federal nº 11.445/2007;**
- **Correrão por conta do USUÁRIO atingido com o desligamento do abastecimento da unidade usuária as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços, quando as mesmas se derem por ação do USUÁRIO;**

- **A fim de permitir a correta classificação da unidade usuária, caberá ao USUÁRIO informar à CASAN, a natureza da atividade desenvolvida nesta e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação;**
- **A informação incorreta fornecida pelo USUÁRIO, devidamente comprovada mediante vistoria *in loco*, que enseje em reclassificação da unidade usuária e/ou alteração da natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, resultará em reclassificação da unidade usuária e consequente cobrança suplementar pela CASAN dos valores pretéritos;**
- **Informar corretamente e manter sempre atualizados os seus dados cadastrais junto à CASAN, sobretudo quando deixar de ser USUÁRIO, sob pena de se manter responsável pela unidade usuária.**
- **Responder, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações;**
- **Responder, na forma da lei, perante a CASAN, pelos danos materiais ou pessoais causados em decorrência da má utilização de suas instalações, infraestruturas e equipamentos, colocados à sua disposição;**
- **Consultar a CASAN, anteriormente à instalação de tubulação internas, quanto ao local do ponto de distribuição de água e de coleta de esgoto;**
- **Manter caixas d'água, tubulações e conexões sempre limpas e em condições de conservação e higiene adequadas;**
- **Coibir o lançamento de esgoto sanitário na rede de águas pluviais ou águas pluviais na rede de esgotamento sanitário.**

Base Legal:

Contrato de Adesão de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário para as Unidades Usuárias Atendidas pela Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN. Cláusula Quinta: Deveres do Usuário.

Uso Racional da Água

O uso racional da água significa água para todos. Água é fonte de vida. O ser humano depende da água para sobreviver.

No Brasil, os padrões de água são definidos pelo Ministério da Saúde, com base nas recomendações da Organização Mundial da Saúde- OMS.

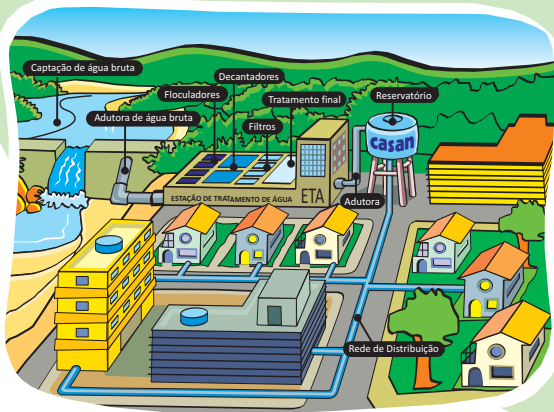
Para maiores informações acesse o [site www.casan.com.br](http://www.casan.com.br) e conheça o Padrão de Qualidade da Água distribuída pela CASAN e/ou verifique em sua fatura as Informações Sobre a Qualidade da Água Distribuída.

Conheça as Fases de Tratamento da Água:

A água passa por um longo processo até chegar com qualidade em sua casa.

1- Captação

A água bruta é captada dos rios, lagos ou poços. É levada, através de adutoras, até à estação de tratamento.



2 - Tratamento da Água

a - Coagulação

Ao entrar na estação de tratamento, a água bruta recebe um agente químico coagulante, fazendo com que as partículas de sujeira agrupem-se, formando pequenos coágulos;

b - Flocculação

A água segue para os tanques de flocculação, onde será agitada. Os coágulos, que têm a capacidade de atrair as impurezas da água transformam-se em flocos;

c - Decantação

Logo depois de passar pelos flocculadores, a água segue para outros tanques chamados decantadores, onde os flocos, por serem mais pesados que a água, depositam-se no fundo e a água é recolhida na superfície.

d - Filtração

Depois da decantação, a água passa pelos filtros. Os filtros são compostos por camadas de carvão mineral, areia e cascalho de várias espessuras, para a retirada das impurezas ou mesmo dos microorganismos maiores, que não foram eliminados nas etapas anteriores;

3 - Reservação

A água é armazenada em reservatórios.

4 - Distribuição

Através da rede de distribuição, a água potável é levada até às residências, indústrias, hospitais, etc...

e - Desinfecção

Nesta etapa a água já encontra-se limpa, porém o cloro, que tem poder de desinfetar, é adicionado, eliminando os microorganismos nocivos à saúde.

f - Fluoretação

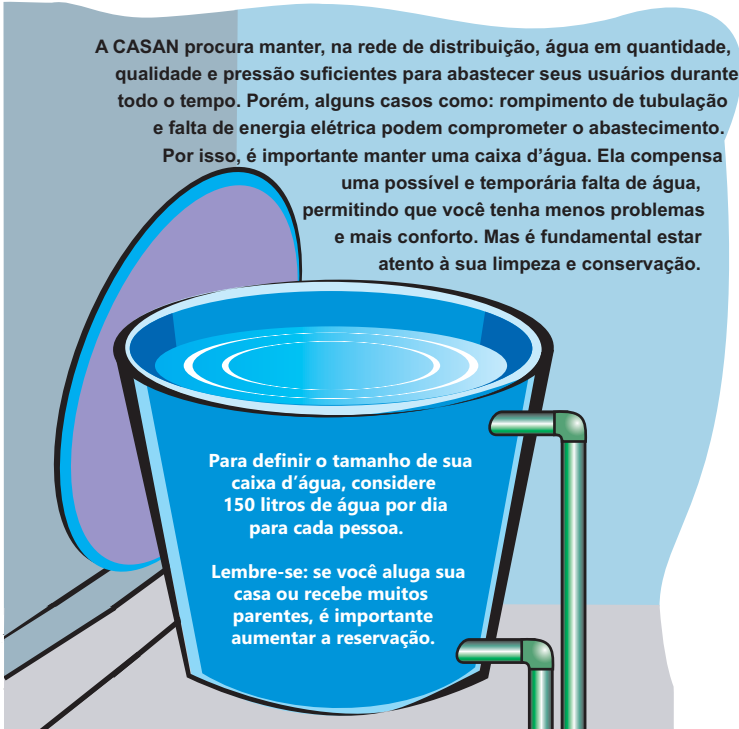
Finalizando o processo de tratamento, o flúor é adicionado na água, para atuar na prevenção das cáries dentárias em crianças.

Como Manter o Abastecimento de Seu Imóvel:

Instale uma caixa d'água adequada e tenha mais conforto.

A CASAN procura manter, na rede de distribuição, água em quantidade, qualidade e pressão suficientes para abastecer seus usuários durante todo o tempo. Porém, alguns casos como: rompimento de tubulação e falta de energia elétrica podem comprometer o abastecimento.

Por isso, é importante manter uma caixa d'água. Ela compensa uma possível e temporária falta de água, permitindo que você tenha menos problemas e mais conforto. Mas é fundamental estar atento à sua limpeza e conservação.

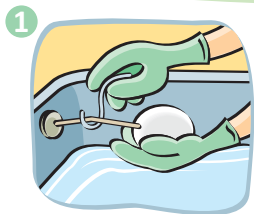


Para definir o tamanho de sua caixa d'água, considere 150 litros de água por dia para cada pessoa.

Lembre-se: se você aluga sua casa ou recebe muitos parentes, é importante aumentar a reservação.

Como Manter a Qualidade de Nossa Água:

7 passos para manter a qualidade da nossa água



1 Feche a entrada de água na bóia ou no registro do cavalete.



2 Abra as torneiras, registros e acione a descarga do banheiro para esvaziar a caixa, sem agitar a sujeira do fundo. Deixe aproximadamente 15 cm em volume de água no fundo da caixa.

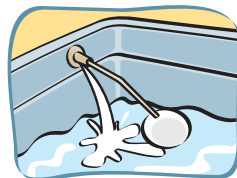


5 Coloque 100 ml de água sanitária em um balde com 10 litros de água. Enxágue todas as paredes da caixa com esta solução e deixe-a agir por 30 minutos. Remova novamente a água com auxílio de um balde. Ao final enxágue o excesso acumulado no fundo da caixa.



3 Feche as torneiras. Com um pedaço de esponja, tampe a tubulação de saída da água na caixa, evitando assim a entrada de qualquer sujeira na tubulação. **Cuidado para não deixar a esponja entrar pela tubulação.**

4 Esfregue suavemente as paredes com uma esponja ou escova para remoção da sujeira. Retire a água suja com auxílio de balde, pano ou esponja. Não utilize escova de aço.



6 Retire o tampão (esponja) da tubulação de saída. **Pronto!** Sua caixa d'água está limpa e desinfetada.

7 Deixe entrar água nova na caixa e em seguida abra todas as torneiras por 5 minutos, eliminando a água velha que está nas tubulações. A água já poderá ser utilizada.

Obs. Limpe e recolha a tampa.



Limpe sua caixa d'água ou cisterna a cada 6 meses e mantenha a qualidade da água distribuída pela Casan.



Materiais utilizados para limpeza e desinfecção da sua caixa d'água:

- Escova (não utilizar escova de aço)
- Esponja
- Balde plástico e caneco
- Desinfetante - água sanitária.

Obs. Todos os materiais devem estar limpos. Não use sabão, detergente ou escova de aço.

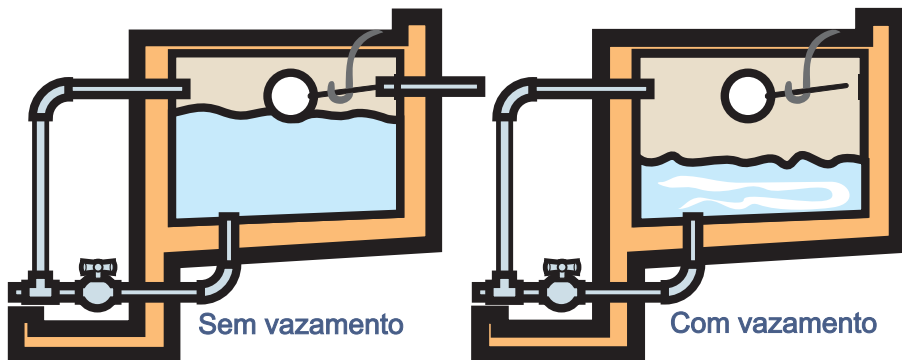
Dicas de Como Encontrar Vazamentos em Seu Imóvel:

Sem saber, você pode estar desperdiçando água e pagando por isso. Os vazamentos podem existir sem que você possa vê-los.

A seguir, veja alguns testes para ajudar você a descobrir vazamentos em seu imóvel:

Teste da cisterna

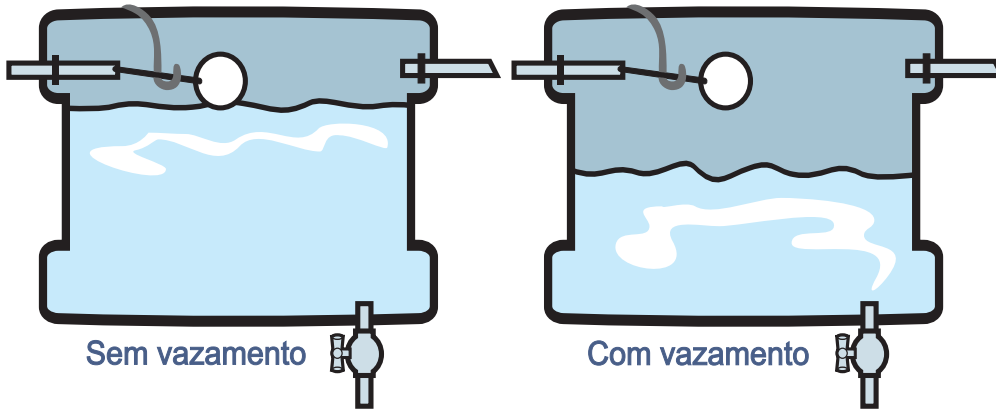
Vazamento em cisternas de edifícios



- 1 - Feche o registro de saída da cisterna do edifício;
- 2 - Prenda completamente a bóia da cisterna impedindo a entrada da água;
- 3 - Marque no reservatório o nível da água. Após uma hora, no mínimo, veja se ele baixou;
- 4 - Em caso afirmativo, há vazamento na cisterna.

Teste da caixa d'água

Vazamento na instalação alimentada pela caixa



- 1 – Feche todas as torneiras do imóvel e não utilize os sanitários;
- 2 – Prenda completamente a bóia da caixa, impedindo a entrada de água;
- 3 – Marque na caixa o nível da água. Após uma hora, no mínimo, veja se ele baixou;
- 4 – Em caso afirmativo, há vazamento na rede interna ou nos aparelhos hidráulicos conectados (torneiras, pias, outros).

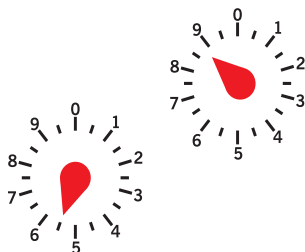
Teste da cinza

Vazamento na válvula ou na caixa de descarga



- 1 – Jogue cinza fina no vaso sanitário;
- 2 – O normal é a cinza ficar depositada no fundo do vaso;
- 3 – Em caso contrário, é sinal de que existe vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

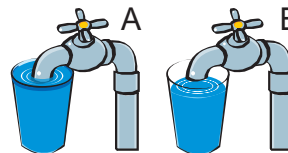
Teste da rede interna



- 1 – Mantenha aberto o registro do cavalete;
- 2 – Feche bem todas as torneiras do imóvel e não utilize os sanitários;
- 3 – Feche completamente as torneiras de bóias das caixas, não permitindo a entrada de água na caixa;
- 4 – Marque a posição dos mostradores menores do seu hidrômetro e, após uma hora verifique se eles movimentaram-se;
- 5 – Em caso afirmativo, há vazamento na rede interna do imóvel.

Teste do copo

Vazamento no ramal direto da rede

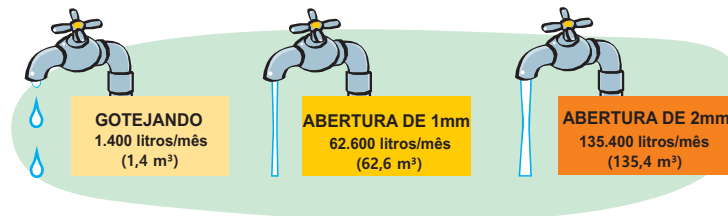


- 1 – Feche o registro do cavalete;
- 2 – Abra uma torneira alimentada diretamente pela rede da CASAN (torneira de jardim ou tanque);
- 3 – Espere até a água parar de correr;
- 4 – Coloque um copo cheio de água na boca da torneira, como na figura A;
- 5 – Se houver sucção da água do copo pela torneira (figura B), é sinal que existe vazamento diretamente pela rede.

IMPORTANTE:

Os vazamentos que ocorrem com mais frequência, localizam-se no extravasor da caixa d'água (ladrão), nas torneiras, na válvula de descarga ou na caixa de descarga.

Veja como um vazamento aparentemente pequeno, mas constante, pode desperdiçar grande quantidade de água:



Ligação de Água

Padrão Técnico da Ligação Predial de Água

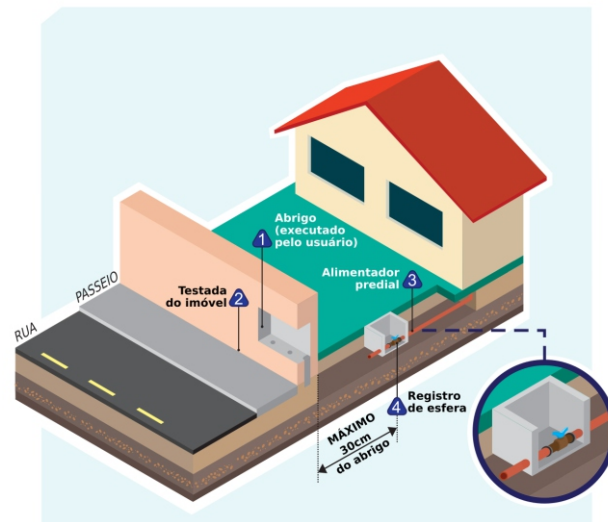
O **Padrão de Ligação de Água** é o conjunto de equipamentos hidráulicos padronizados, constituído por: ramal predial, abrigo para proteção do cavalete e alimentador predial com registro. Nas próximas páginas, você obterá informações detalhadas de como construir o padrão técnico predial de ligação de água. Tais informações também estão disponíveis no *site* da CASAN.

LIGAÇÃO PREDIAL

VOCÊ E A CASAN LIGADOS NA ÁGUA TRATADA

O Padrão da Ligação de Água é exigido para os serviços de:

- Ligações Prediais de Água;
- Deslocamento de Cavalete;
- Mudança de Ramal;
- Desdobramento da Ligação;
- Religação por Retirada do Ramal Predial;
- Reativação de Ligação Desativada.



Fonte:

Novo Padrão de Ligação de Água: **Descubra como se ligar na água da CASAN.** Disponível em: www.casan.com.br.

Base Legal:

Normativa Interna: **SCOM/016 - Padrão Técnico para a Execução da Ligação Predial de Água - Diâmetros de 1/2" e 3/4"**. Dezembro de 2020.

Itens Obrigatórios para Garantir a sua Ligação de Água:

Caixa de proteção do Medidor

Caixa plástica (em PVC, PEAD ou PP) com tampa de policarbonato transparente, para a proteção do medidor, de acordo com as especificações padronizadas pela CASAN (item A), adquirida no comércio varejista e instalada em nicho localizado no abrigo de proteção do cavalete (item 1) pelo USUÁRIO.

Abrigo para Proteção do Cavalete

Cavidade em parede, muro ou mureta, em alvenaria com o fundo rebocado, construído pelo USUÁRIO (item 1) na testada do imóvel e paralelo à calçada (item 2), destinado à instalação da caixa de proteção do medidor (item A).

Alimentador Predial com Registro

O alimentador predial em PVC com registro (item 3) deve ser instalado pelo usuário em sua propriedade, entre o imóvel e o abrigo de proteção do cavalete, deixando o registro de esfera afastado no máximo 30 cm do abrigo (item 4).

O registro de esfera possibilita ao usuário o manuseio e o controle da entrada da água para o imóvel.

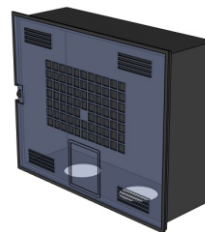
Fonte:

Novo Padrão de Ligação de Água: **Descubra como se ligar na água da CASAN**. Disponível em: www.casan.com.br.

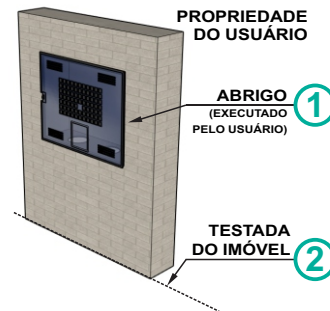
Base Legal:

Normativa Interna: **SCOM/016 - Padrão Técnico para a Execução da Ligação Predial de Água - Diâmetros de 1/2" e 3/4"**. Dezembro de 2020.

A Caixa de proteção do Medidor



1 Abrigo para proteção do cavalete



Alimentador Predial com Registro de Esfera e Abrigo de Proteção do Cavalete



Como Construir o Abrigo

Obrigatório: ao construir o abrigo de proteção siga as dimensões (item 5) padronizadas pela CASAN, viabilizando a instalação do cavalete e hidrômetro.

Base do Abrigo

- Construa a base do abrigo nivelada e de acordo com as medidas exigidas no (item 6), conforme o gabarito da base;
- Deixe aberta as entradas na base do abrigo para a instalação da canalização de água da CASAN (item 7);

Comunique-se com a CASAN

Ao concluir a instalação do alimentador predial e do abrigo para instalação da ligação de água no imóvel, entre em contato com a CASAN, pelo telefone agência em seu município ou ligue **0800 643 0195**.

Finalização do Abrigo

Após a instalação do cavalete pela CASAN, o usuário deve fechar as aberturas na base do abrigo.

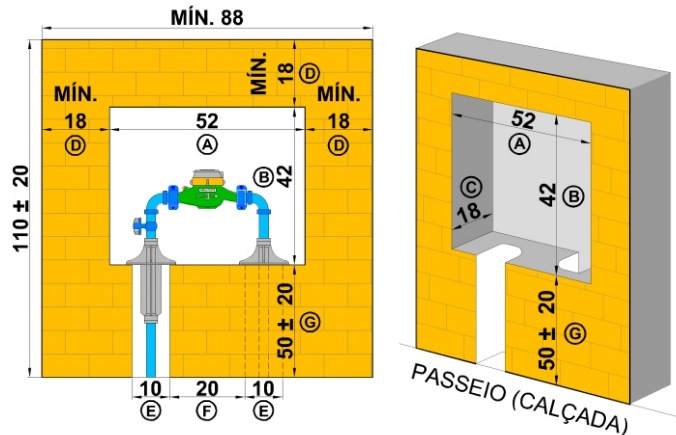
Fonte:

Novo Padrão de Ligação de Água: **Descubra como se ligar na água da CASAN**. Disponível em: www.casan.com.br.

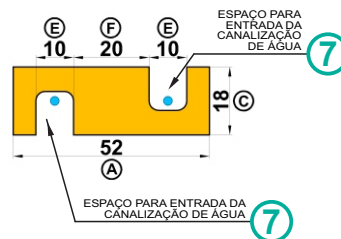
Base Legal:

Normativa Interna: **SCOM/016 - Padrão Técnico para a Execução da Ligação Predial de Água - Diâmetros de 1/2" e 3/4"**. Dezembro de 2020.

5 Dimensões do abrigo para proteção do cavalete (Medidas em centímetros)



6 Gabarito da base do abrigo



DIMENSÕES DO ABRIGO	
Itens	(cm)
A	52 (L)
B	42 (A)
C	18 (P)
D	MÍN. 18
E	10
F	20
G	50 ± 20

Responsabilidades quanto ao Padrão de Ligação Predial de Água

O **Ramal de Ligação Predial de Água** constitui-se de canalização perpendicular ao passeio público, composto de tubulações e conexões, situado entre a rede pública de abastecimento de água e o cavalete inclusive, de responsabilidade da CASAN.

O **Alimentador Predial** constitui-se de canalização, situado entre o cavalete e a primeira derivação ou válvula de flutuador (boia) do reservatório de distribuição do imóvel, de responsabilidade do USUÁRIO.

O **Ponto de Entrega de Água (cavalete)** caracteriza-se como o limite de responsabilidade da CASAN.

O **Abrigo Padrão para Proteção do Cavalete** é a cavidade em parede, muro ou mureta, em alvenaria e rebocada, de acordo com as especificações e padrão de ligação de água definidas pela CASAN, destinado à proteção do cavalete e do medidor, construído na testada do imóvel e de responsabilidade do USUÁRIO.

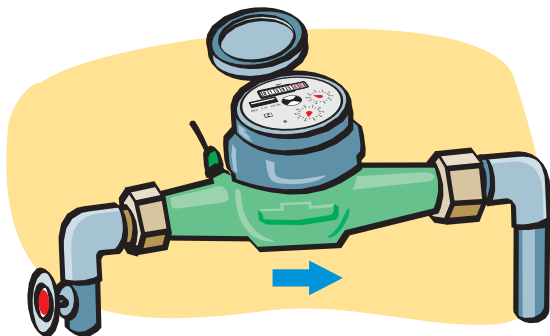
Base Legal:

Normativa Interna: SCOM/016 - Padrão Técnico para a Execução da Ligação Predial de Água - Diâmetros de $\frac{1}{2}$ " e $\frac{3}{4}$ ". Dezembro de 2020.

PADRÃO TÉCNICO DE LIGAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA



O que é um Hidrômetro e Como Calcular o Volume de Água Fornecido ao seu Imóvel



O hidrômetro é um aparelho utilizado para medir e registrar o volume de água fornecido ao imóvel. Possui modernos padrões tecnológicos aprovados pelo INMETRO, e somente a CASAN poderá prestar assistência técnica. O hidrômetro instalado em seu imóvel é de propriedade da CASAN, mas você é responsável pela integridade física dele. Facilite o acesso ao hidrômetro, pois todos os meses nosso leiturista anotará os volumes de água nele registrados. Caso ocorra algum problema, comunique à CASAN.

Transforme em hábito a leitura periódica do seu hidrômetro. Além de controlar o volume de água fornecido ao seu imóvel, você poderá até descobrir vazamentos.

Leitura do Hidrômetro

No hidrômetro deve-se ler os algarismos pretos e desprezar os outros.

Exemplos: a leitura do mostrador é de 1.393 m³.



Controle do Volume de Água Fornecido ao Imóvel

- Leia periodicamente o hidrômetro, anotando o número indicado e a data.
- Calcule o volume de água pela diferença entre duas leituras.
- Calcule o volume médio diário dividindo o volume do período pelo número de dias correspondentes.

Tabela para o Controle do Volume de Água Fornecido ao Imóvel

Para facilitar seus cálculos use uma tabela como esta. A primeira data vai corresponder a sua primeira leitura. Só a partir da segunda é que você poderá começar a medir o volume de água fornecido.

DATA	LEITURA	CONSUMO	Nº DE DIAS	CONSUMO MÉDIO/DIÁRIO
01/01	1.393			
11/01	1.400	7	10	0,7m ³
21/01	1.412	12	10	1,2m ³
31/01	1.421	9	10	0,9m ³

IMPORTANTE: Se o volume diário de água fornecido apresentar um aumento significativo, sem que tenha havido qualquer anormalidade, verifique com urgência suas instalações internas, pois pode haver algum vazamento. Fique alerta, pois a ocorrência de vazamento poderá aumentar sua conta; por isso, se você encontrar algum em seu imóvel providencie imediatamente o conserto.

Ligação de Esgoto

Padrão Técnico da Ligação Predial de Esgoto

O **Padrão de Ligação de Esgoto** é o conjunto de equipamentos hidráulicos padronizados, constituído por: coletor predial, caixa de inspeção e sub-coletor.

Veja como Fazer a Ligação de seu Imóvel na Rede Coletora de Esgoto:

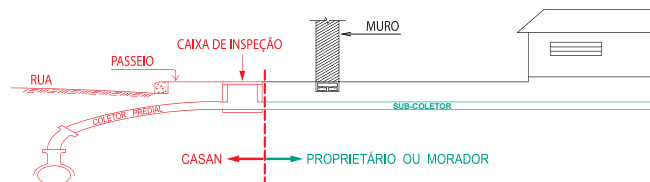
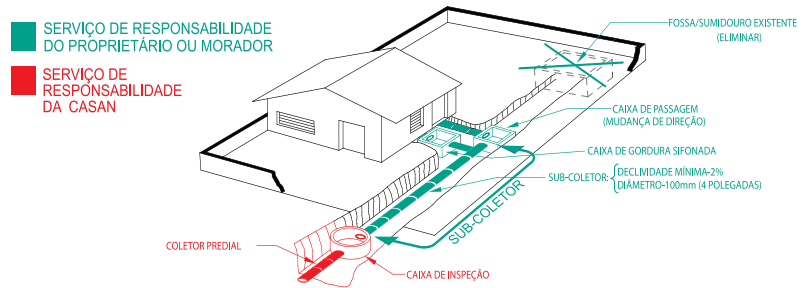
O esgoto não tratado pode contaminar o solo e os mananciais superficiais e subterrâneos de água. O que causa doenças e afeta todo o meio ambiente.

Para evitar isso, você precisa fazer a sua parte: ligue seu imóvel na rede coletora da CASAN.

LEMBRE-SE:

- Ao término da obra, sua ligação poderá ser feita imediatamente na rede de esgoto da CASAN.
- Se você reside nas áreas atendidas pelo sistema, pagará pelos serviços na sua fatura de água/esgoto*.
- Evite problemas: ligações clandestinas e irregulares sofrerão multa.
- Seja consciente e faça a sua parte. Quem se liga na rede garante saúde e qualidade de vida dentro e fora de casa.

* Amparada na Lei Federal Nº 11.445/2007.



O Que Não Jogar na Rede de Esgoto Sanitário

Jogar resíduos inadequados no Esgoto Sanitário gera o entupimento da rede e ameaça o solo, os mananciais superficiais e subterrâneos de água e a natureza como um todo.

Veja como evitar isso:



→ Não despeje óleo de cozinha ou gorduras resultantes do preparo de alimentos na rede de esgoto. Ao se resfriar, a gordura torna-se sólida e forma blocos que entopem os tubos da rede de esgoto.



→ Limpe a caixa de gordura pelo menos uma vez por semana. A gordura retirada deve ser ensacada e colocada no lixo.



→ Não jogue plástico, látex (camisinhas), absorventes e outros resíduos inadequados. Esses materiais devem ir para o lixo, não para o esgoto.

LEMBRE-SE:

→ O óleo de cozinha usado deve ser reciclado para a fabricação de sabão, detergente, entre outros, gerando emprego e renda para muitas pessoas. Adicione o óleo em garrafas pet e leve-o ao posto de coleta mais próximo.

→ Fique de olho nas ligações de esgoto. Comunique qualquer irregularidade à CASAN ou à Vigilância Sanitária.

ATENÇÃO: OBSTRUIR A REDE DE ESGOTO É CRIME.

“Toda pessoa proprietária de ou responsável por imóvel, deve conservá-lo de forma que não polua ou contamine o meio ambiente”.

(Artigo 40 da Lei Nº 6.320/83 do Estado de Santa Catarina)

“Poluição é crime ambiental, cuja pena pode chegar a 4 anos de reclusão, além de multa”.

(Artigo 54 da Lei Federal Nº 9.605/98)

Irregularidades e Infrações

Constituem irregularidades ou infrações passíveis de aplicação de penalidades a prática pelo USUÁRIO das seguintes ações ou omissões:

- **Intervenção nos equipamentos e/ou instalações de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de responsabilidade da CASAN;**
- **Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;**
- **Lançamento, na rede coletora, de esgoto proveniente de fonte alternativa de água, sem aviso prévio à CASAN;**
- **Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;**
- **Lançamento de águas pluviais nas instalações ou nos coletores prediais de esgotos sanitários;**
- **Derivação do ramal predial antes do medidor (*By pass*);**
- **Danificação propositada, inversão ou supressão do medidor;**
- **Ligação clandestina de água e esgoto;**
- **Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;**
- **Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;**
- **Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos, com ou sem débito;**

- Impedimento voluntário à promoção da leitura do medidor, à execução de serviços de manutenção do cavalete e medidor e/ou inspeção por empregados da CASAN ou seu preposto;
- Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
- Violação do lacre da porta do abrigo padrão da ligação;
- Violação do lacre de proteção do cavalete e do medidor;
- Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;
- Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;
- Ausência de abrigo de proteção do cavalete e medidor;
- Impedimento involuntário à promoção da leitura do medidor, à execução de serviços de manutenção do cavalete e medidor pela CASAN;
- Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- Instalação de aparelhos supressores de ar;
- Uso de quaisquer dispositivos que estejam fora das especificações do padrão de ligação ou da instalação predial que interfiram no medidor e/ou abastecimento público de água;
- Qualquer intervenção no ponto de entrega de água e/ou de coleta de esgoto após a aprovação do pedido de ligação;
- Lacrar a tampa da caixa de inspeção - CI; e
- Instalação de equipamento nas adjacências do medidor, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento, sem que seja atendido o subitem 9.4 da Portaria N° 246/2000 do INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia.

O cometimento de qualquer irregularidade ou infração sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pela CASAN, sem prejuízo da comunicação aos órgãos de fiscalização, para as providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Base Legal:

Contrato de Adesão de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário para as Unidades Usuárias Atendidas pela Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN. Cláusula Oitava: Irregularidades ou Infrações dos Usuários.

Cobrança do Serviço

Conheça a Fatura Instantânea de Água/Esgoto da CASAN

Companhia Catarinense de Águas e Saneamento
 CNPJ - 82.508.433/0001-17

FATURA DE ÁGUA / ESGOTO

AGÊNCIA: ① TELEFONE: _____

ENDEREÇO: _____

OUVIDORIA CASAN: ②

MATRÍCULA	MÊS / FATURAMENTO	VENCIMENTO
③	④	⑤

LOCALIZAÇÃO: ⑥ DATA APRESENTAÇÃO: ⑦

PROPRIETÁRIO: ⑧ CPF / CNPJ _____

USUÁRIO: ⑨ CPF / CNPJ _____

ENDEREÇO: _____ SITUAÇÃO DO FATURAMENTO: ⑫

CEP. ⑪ MUN. _____ NÚMERO DO HÍDR. ⑬

HISTÓRICO		
DATA DA LETURA	MESANO OCORRÊNCIA	LEITURA (m³) VOLUME (m³)
		⑭

UNIDADES POR CATEGORIAS			
RES	COM	SUB	TOTAL
			⑮

⑯

TABELA TARIFÁRIA	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS FATURADOS
RESIDENCIAL FAIXA VOLUME R\$/m³ ⑱	SERVIÇOS PARCELAS VALOR FATURADO ⑲
NÃO RESIDENCIAL FAIXA VOLUME R\$/m³	

TOTAL FATURA	TRIBUTOS	TOTAL A PAGAR
	⑳	㉑

IRREGULARIDADES / ANORMALIDADES ㉒



Companhia Catarinense de Águas e Saneamento
 CNPJ - 82.508.433/0001-17

FATURA DE ÁGUA / ESGOTO

AGÊNCIA: _____ TELEFONE: _____

ENDEREÇO: _____

OUVIDORIA CASAN: _____

MATRÍCULA	MÊS / FATURAMENTO	VENCIMENTO

LOCALIZAÇÃO: _____ DATA APRESENTAÇÃO: _____

PROPRIETÁRIO: _____ CPF / CNPJ _____

USUÁRIO: _____ CPF / CNPJ _____

ENDEREÇO: _____ SITUAÇÃO DO FATURAMENTO: _____

CEP. _____ MUN. _____ NÚMERO DO HÍDR. _____

HISTÓRICO		
DATA DA LETURA	MESANO OCORRÊNCIA	LEITURA (m³) VOLUME (m³)

UNIDADES POR CATEGORIAS			
RES	COM	SUB	TOTAL

⑲

TABELA TARIFÁRIA	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS FATURADOS
RESIDENCIAL FAIXA VOLUME R\$/m³	SERVIÇOS PARCELAS VALOR FATURADO
NÃO RESIDENCIAL FAIXA VOLUME R\$/m³	

AVISOS

AGÊNCIA REGULADORA: _____

SEQUENCIAL	LOCALIZAÇÃO	DATA DE VENCIMENTO
USO CASAN MATRÍCULA	MÊS DE FATURAMENTO	VALOR A PAGAR
USO BANCO SEQUENCIAL		VALOR A PAGAR

⑳

AGÊNCIA REGULADORA: _____

SEQUENCIAL	LOCALIZAÇÃO	DATA DE VENCIMENTO
USO CASAN MATRÍCULA	MÊS DE FATURAMENTO	VALOR A PAGAR
USO BANCO SEQUENCIAL		VALOR A PAGAR

㉑

IRREGULARIDADES / ANORMALIDADES



INFORMAÇÕES DA QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA (SIGNIFICADOS NO VERSO)
 DECRETO PRESIDENCIAL Nº 840/06, PORT. GM Nº 1998/01, PORTARIA EST. Nº 421/16

1. CARACTERÍSTICAS FÍSICO-QUÍMICAS

PARÂMETROS	PREV. Nº S/17 MS	REALIZADAS	EM CONFORMIDADE
Turbidez			
Cor Aparente			
Cloro Residual			㉓
pH			

2. CARACTERÍSTICAS MICROBIOLÓGICAS

PARÂMETROS	PREV. Nº S/17 MS	REALIZADAS	EM CONFORMIDADE	ATEND. AO PADRÃO
Coliformes Totais				
Coliformes fec				

CONCLUSÃO: _____ ㉔

AVISOS

AGÊNCIA REGULADORA: _____ ㉕

SEQUENCIAL	LOCALIZAÇÃO	DATA DE VENCIMENTO
USO CASAN MATRÍCULA	MÊS DE FATURAMENTO	VALOR A PAGAR
USO BANCO SEQUENCIAL		VALOR A PAGAR

㉖

AGÊNCIA REGULADORA: _____

SEQUENCIAL	LOCALIZAÇÃO	DATA DE VENCIMENTO
USO CASAN MATRÍCULA	MÊS DE FATURAMENTO	VALOR A PAGAR
USO BANCO SEQUENCIAL		VALOR A PAGAR

㉗

Detalhamento dos Campos da Fatura Instantânea

1. **Dados da Agência:** descreve o nome, telefone e endereço da Agência da CASAN que está vinculada a unidade usuária.
2. **Ouvidoria CASAN:** identifica o contato da Ouvidoria Geral do Estado de Santa Catarina.
3. **Matrícula:** é o número de identificação da unidade usuária na CASAN.
4. **Mês/Faturamento:** mês e ano de referência da fatura.
5. **Vencimento:** data para o pagamento da fatura. Pagamentos efetuados após essa data terão acréscimos de multa, atualização monetária e juros que serão cobrados em fatura futura.
6. **Localização:** é o número correspondente ao código cadastral da unidade na CASAN, composto por: município, setor, quadra, lote e unidade do usuário.
7. **Data Apresentação:** é a data de entrega da fatura instantânea no endereço de entrega do usuário, que consta na base cadastral da CASAN.
8. **Proprietário*:** pessoa física ou jurídica, proprietário do imóvel, constante da base comercial da CASAN.
9. **Usuário*:** pessoa física ou jurídica, que utiliza os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário da CASAN, regido por Contrato de Adesão, responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

*A Lei Estadual N° 16.606/2015 prevê o direito de solicitar a inclusão do nome do cônjuge/união estável na fatura de água e esgoto.
10. **CPF/CNPJ:** número do CPF/CNPJ do proprietário e do usuário.
11. **Endereço:** descreve o logradouro, CEP, município da unidade usuária.
12. **Situação do Faturamento:** local de entrega da fatura.
13. **Número do hidrômetro:** código alfanumérico identificador do aparelho de medição.
14. **Discriminação dos volumes de referência do imóvel:** maior volume dos últimos 6 meses (m³), volume médio dos últimos 6 meses (m³), e volume médio diário (m³).

15. **Unidades por categorias:** quantifica o número de unidades ou conjunto de unidades autônomas de um imóvel classificadas entre as categorias (residencial, comercial, industrial e pública) atendidas por uma ligação.
16. **Sequencial:** número de identificação da fatura para fins de pagamento.
17. **Histórico:** detalhamento do histórico da leitura do hidrômetro dos últimos 6 (seis) meses, para fins de faturamento (data da leitura, mês/ano, ocorrência, leitura e volume em m³).
18. **Tabela Tarifária:** classificação da unidade usuária em residencial ou não residencial e informação quanto ao volume fornecido de água para o imóvel, no mês, subdividido por faixas de consumo. As faixas de consumo e os valores por metro cúbico são estabelecidos na Estrutura Tarifária da CASAN, a qual é aprovada pela Agência Reguladora.
19. **Descrição dos Serviços Faturados:** discrimina os serviços prestados pela Companhia e seus valores, como: o fornecimento de água, a coleta de esgotos e as eventuais penalidades por atraso no pagamento, multas por irregularidades ou infrações e parcelamentos de débitos e serviços.
20. **Tributos:** descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento.
21. **Total a pagar:** resultado da soma dos valores enumerados no item 19.
22. **Irregularidades/ Anormalidades:** informa ao usuário a ocorrência de leitura encontrada pelo leiturista na ocasião da leitura do hidrômetro na unidade usuária. Tais como: anormalidades, impedimento ao hidrômetro, etc.
23. **Informações da Qualidade da Água Distribuída (DEC. PRESIDENCIAL Nº 5.440/05, PORT. GM/MS Nº 888/2021 e PORT. EST. Nº 421/16):** informações de divulgação obrigatória sobre as Características Físico-Químicas e Características Bacteriológicas da água distribuídas pela CASAN.
24. **Conclusão:** eventuais ações efetuadas para garantir a qualidade da água distribuída.
25. **Avisos:** área destinada à divulgação de informações de interesse do usuário, tais como: declaração de quitação de débitos pendentes (Lei Nº 12.007/2009), Comunicado de Excesso de Volume de Água Fornecido ao Imóvel, reajuste tarifário, etc.
26. **Agência Reguladora:** identifica o contato da Agência Reguladora do município.
27. **Uso da CASAN e Uso do Banco:** parte da fatura destinada a descrição de dados essenciais para a identificação da fatura para fins de pagamento, é destacada na ocasião do pagamento da fatura nos caixas dos agentes bancários ou lotérica.

Onde Pagar a Sua Fatura

Para o seu conforto, a CASAN ampliou os pontos para pagamento da sua fatura, diversificando e multiplicando a sua rede credenciada de agentes arrecadadores.

O serviço de débito em conta corrente é mais uma facilidade de pagamento que a CASAN oferece ao seus usuários. Verifique na tabela abaixo se o seu banco é conveniado e solicite a inclusão da sua fatura em débito automático.

Relação dos Serviços Prestados pelos Agentes Arrecadadores:

AGENTE ARRECADADOR		FORMAS DE PAGAMENTO		
FLEXPAG		PIX	Cartão Débito	Cartão Crédito até 24x
Nº BANCO	AGENTES BANCÁRIOS	DÉBITO EM CONTA	BALCÃO ¹	Código de Barras (<i>autoatendimento, internet banking e mobile</i>)
001	BANCO DO BRASIL	X		X
008	SANTANDER BRASIL	X		X
010	CREDICOAMO	X		X
041	BANRISUL	X		X
077	BANCO INTER	X		X
104	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	X		X
104	CEF LOTÉRICAS ¹		X	
104	Correspondentes Bancários da CEF		X	
212	BANCO ORIGINAL (PicPay)	X		X
341	BANCO ITAU S/A	X		X
341	BANCO ITAU S/A - CORBAN ²		X	
389	BANCO MERCANTIL DO BRASIL	X		X
748	SICREDI	X		X
756	SICOOB CENTRAL	X		X
997	AILOS	X		X
450	FITBANK ³			X

¹ Pagamentos no BALCÃO das Lotéricas e Correspondentes Bancários da CAIXA serão aceitos até o limite de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), valores superiores e que não puderem ser pagas em qualquer outro meio disponível, a CAIXA poderá efetuar o recebimento nas Agências.

² Correspondentes Bancários Itaú. Pagamento em dinheiro e cartão de débito Itaú.

³ FitBank: Instituição de Pagamentos credenciada à CASAN que faz o processo de outros agentes bancários, não necessariamente credenciados à CASAN. Portanto, os pagamentos realizados nos agentes listados serão recebidos se, e somente se, forem processados pelo FitBank: C6BANK, NU PAGAMENTOS S.A., CONDOCONTA DIGITAL S.A., SWILE DO BRASIL S.A., BANCO GENIAL S.A., UNICRED DO BRASIL, MONEY CLOUD TECNOLOGIA LTDA, BANCO BS2 S.A., RBTHEC TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

Estrutura Tarifária

Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitários prestados pela CASAN são remunerados sob a forma de tarifa. Atualmente, o valor da tarifa é proposto pela CASAN válido para todo Estado de Santa Catarina, reajustáveis periodicamente, e definido pela Agência Reguladora do Município.

A tabela tarifária atual está estabelecida de acordo com as categorias dos usuários e suas respectivas faixas de consumo, de forma que os grandes consumidores subsidiem os pequenos e as demais categorias subsidiem a categoria residencial.

A categoria é definida segundo a classificação do imóvel em função de sua finalidade.

Conheça as principais categorias da Estrutura Tarifária:

- **Residencial Normal:** unidade autônoma ou conjunto de edificações com fim residencial;
- **Residencial social ou baixa renda:** unidade autônoma residencial constituída por família sem capacidade de pagamento pelo serviço, localizada abaixo da linha de pobreza ou vivendo na indigência, ou com capacidade de pagamento reduzida, e beneficiada por subsídios diretos;
- **Comercial:** unidade autônoma em que seja exercida atividade comercial ou de prestação de serviços, ou outra atividade não prevista nas demais categorias;
- **Industrial:** unidade autônoma em que a água seja utilizada como elemento essencial à natureza da indústria;
- **Pública:** unidade autônoma cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são utilizados por órgãos da administração pública federal, estadual ou municipal, independentemente da atividade desenvolvida na unidade autônoma.

A Tabela Tarifária que rege as práticas de preço para as diversas faixas de consumo e categorias de usuários está publicada no *site* da CASAN, www.casan.com.br.

Canais de Atendimento

A CASAN dispõe de Canais de Atendimento Presencial e Remoto, a saber:

- **Atendimento Presencial**

O atendimento presencial é aquele realizado às pessoas físicas ou jurídicas nas Unidades de Atendimento Comercial da CASAN – Postos de Atendimento e Agências.

Na fatura de água/esgoto o USUÁRIO pode identificar a Agência que a unidade usuária está vinculada.

- **Atendimento Remoto**

O atendimento remoto da CASAN é o atendimento à distância composto por:

- **Teleatendimento (Call Center)** ocorre de forma contínua, 24h por dia, de domingo a domingo, atendendo o fluxo de ligações, através do número do Telefone do *Call Center* 0800-6430195, responde às solicitações referentes às áreas operacional e comercial;
- **Fale Conosco** é o canal de atendimento disponível na *home page* da CASAN, www.casan.com.br, mediante o preenchimento de formulário pelo interessado, para sugestões, solicitações, críticas, denúncias, reclamações, elogios, comentários ou pedido de informações, sendo as respostas efetuadas de segunda a sexta-feira no horário comercial;
- **Chat Online** é o atendimento realizado de forma instantânea ao interessado, por meio de comunicação escrita pela internet, em *link* específico na *home page* da CASAN;
- **Aplicativo CASAN SC** é o programa desenvolvido pela CASAN para uso em *smartphone*, disponível para Android e iOS, que facilita o acesso a diversos serviços ao interessado;
- **Serviços de Acesso Rápido** é o atendimento realizado na *home page* da CASAN para inúmeros serviços, por meio de preenchimento de formulário específico pelo interessado para cada atendimento requerido.

Ouvidoria da CASAN

É um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade. Através de canais de atendimento presenciais e eletrônicos, recebe e responde manifestações como sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre políticas e serviços públicos.

A Lei n. 13.460/2017 estabelece que o prazo de resposta a essas manifestações do cidadão é de até 30 dias, prorrogáveis por mais 30, somente se houver justificativa expressa. Já os Pedidos de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011) têm prazo de resposta de 20 dias, prorrogáveis por mais 20, também sob justificativa.

Para entrar em contato com a Ouvidoria da CASAN, acesse a *home page* www.casan.com.br, no *link* Fale com a Ouvidoria, também está disponível o *link* Ouvidoria Geral do Estado de SC.

Ouvidoria da Agência Reguladora

Os usuários poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações à Ouvidoria do ente regulador.

Ainda, em grau de recurso, o cidadão poderá contatar o ente regulador.

Na fatura de água/esgoto está descrito o contato da Agência Reguladora que atua no Município da unidade usuária.

4ª Edição

Divisão de Políticas Comerciais - DIPCO/GFA
Florianópolis (SC), novembro de 2023.

