

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO - Lei 13.460/2017
TARIFA SOCIAL DE ÁGUA E ESGOTO

Serviços Oferecidos

Tarifa Social - A tarifa social é uma ferramenta essencial para garantir, aos usuários residenciais de baixa renda, o acesso regular aos serviços de saneamento, assegurando a aplicação de tarifas em níveis adequados à capacidade de pagamento de relevante parcela da população.

A tarifa social será concedida por meio de descontos regressivos, até o consumo de 20 m³, ou seja, até a terceira faixa da categoria residencial com apenas 1 (uma) economia.

Será concedida ainda conforme os critérios a seguir:

I – Residencial Social I: destinada a família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – “CAD Único”, com renda familiar mensal per capita enquadrada em situação de pobreza ou extrema pobreza, nos termos definidos pelo Programa Bolsa Família ou outro dispositivo legal que venha a substituí-lo;

Neste caso o enquadramento será para o beneficiário com renda mensal de até R\$ 218,00 por pessoa da família enquadrada em situação de pobreza ou extrema pobreza.

II – Residencial Social II: destinada a família inscrita no Programa do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social – BPC ou no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – “CAD Único”, com renda familiar mensal per capita acima do valor enquadrado como em situação de pobreza, nos termos definidos pelo Programa Bolsa Família ou outro dispositivo legal que venha a substituí-lo, e menor ou igual a meio salário mínimo nacional.

Neste caso o enquadramento será para o beneficiário com renda mensal por pessoa da família maior que R\$ 218,00 e menor ou igual a meio salário mínimo ou favorecida pelo BPC (Benefício de Prestação Continuada).

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Para solicitar o benefício da tarifa social, o titular da fatura de água deve comparecer ao SANEAR e apresentar os seguintes documentos:

- I. Folha resumo do Cadastro Único, disponibilizado pelo CRAS do seu bairro;
- II. Cópia do CPF e documento oficial de identificação com foto;
- III. Fatura de Água em nome do beneficiário e no endereço da unidade usuária;
- IV. Assinatura do Termo de Inclusão da Tarifa Social (disponível no SANEAR).

Local e Horário de Atendimento

No SANEAR, localizado na Rua Benjamin Costa, nº 105, Bairro Marista, Colatina/ES, CEP 29707-130, entre 7h e 17h.

Taxas e Preços

Inexistente

Principais etapas para processamento do serviço

- 1º Requerimento presencial no SANEAR
- 2º Análise do Setor Comercial

3º Decisão e Registro no sistema comercial

A tarifa social só será implantada após análise e aprovação do Setor Comercial, podendo ser solicitado, a qualquer tempo, a comprovação para permanência da Tarifa Social.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

30 (trinta) dias

Forma de prestação do serviço

Presencial

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Presencialmente: Ouvidoria Municipal situada à Av. Ângelo Giuberti, nº 343, Bairro Esplanada, Colatina-ES;
- Por telefone: (27) 99780-5806 e (27) 3177-7022.
- Site: www.colatina.es.gov.br
- E-mail: ouvidoria@colatina.es.gov.br

Prioridades de atendimento

Não há

Previsão de tempo de espera para atendimento

30 (trinta) dias

Mecanismos de comunicação com os usuários

(27) 99814-4341 (whatsapp)
(27) 2102-4303

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

E-mail: atendimento@sanear.es.gov.br

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Não há

Informações complementares

1. Aplica-se a economias classificadas como residencial com apenas 01 economia.
1.1 Não é possível incluir o benefício em imóvel multifamiliar (um padrão de água para abastecimento de várias casas). Para uma matrícula com mais de uma economia com o desconto da tarifa social, deverá realizar a individualização da ligação.
2. O Cadastro Único para programas sociais do Governo Federal válido (sendo recomendado a atualização anual), cabendo ao beneficiário a atualização do cadastro no CadÚnico e o recadastramento no SANEAR.
2.1 Vencido o prazo do cadastro, o benefício será automaticamente interrompido.
3. O usuário que atenda as condições definidas poderá cadastrar somente um imóvel na tarifa social.

4. O imóvel perderá, automaticamente, o benefício da tarifa social caso não sejam observadas as disposições estabelecidas e normativos vigentes.
5. Caso o beneficiário deixe de utilizar a residência cadastrada na Tarifa Social, deverá comunicar imediatamente o SANEAR para que seja efetuada a devida alteração cadastral.
6. A vigência da tarifa social será de 2 anos contados a partir da data contante na Folha Resumo do CRAS.

TABELA DE TARIFAS – SANEAR*Vigência em 01/12/2023*

CATEGORIAS	ABASTECIMENTO DE ÁGUA (R\$/M³)					
	0-10 m³	11-15 m³	16-20 m³	21-30 m³	31-50 m³	> 50 m³
Social I	0,66	1,37	3,92	8,64	9,20	9,61
Social II	1,05	2,19	5,49	8,64	9,20	9,61
Residencial	2,63	5,47	7,85	8,64	9,20	9,61
Comercial	4,76	7,04	9,78	10,28	10,58	10,90
Industrial	6,50	10,30	11,19	11,30	11,59	11,81
Pública	7,00	7,38	9,45	9,78	9,91	10,02

CATEGORIAS	COLETA, AFASTAMENTO E TRATAMENTO (R\$/M³)					
	0-10 m³	11-15 m³	16-20 m³	21-30 m³	31-50 m³	> 50 m³
Social I	0,39	0,82	2,35	5,18	5,52	5,76
Social II	0,63	1,31	3,30	5,18	5,52	5,76
Residencial	1,58	3,28	4,71	5,18	5,52	5,76
Comercial	2,86	4,22	5,87	6,17	6,35	6,54
Industrial	3,90	6,18	6,72	6,78	6,96	7,09
Pública	4,20	4,43	5,67	5,87	5,95	6,01

CATEGORIAS	COLETA E AFASTAMENTO (R\$/M³)					
	0-10 m³	11-15 m³	16-20 m³	21-30 m³	31-50 m³	> 50 m³
Social I	0,22	0,46	1,31	2,88	3,07	3,20
Social II	0,35	0,73	1,83	2,88	3,07	3,20
Residencial	0,88	1,82	2,62	2,88	3,07	3,20
Comercial	1,59	2,35	3,26	3,43	3,53	3,63
Industrial	2,17	3,43	3,73	3,77	3,86	3,94
Pública	2,33	2,46	3,15	3,26	3,30	3,34