

# MANUAL DO USUÁRIO



# GLOSSÁRIO

## 1. A SAMOTRACIA

## 2. NOSSOS VALORES

## 3. REGULAMENTAÇÃO

## 4. OBJETIVO

## 5. TERMINOLOGIA

## 6. SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

6.1. REDES DISTRIBUIDORAS E COLETORAS

6.2. LOTEAMENTOS E AGRUPAMENTOS DE EDIFICAÇÕES

6.3. DOS PRÉDIOS – LIGAÇÕES PREDIAIS

6.4. INSTALAÇÕES PREDIAIS INTERNAS

6.5. PISCINAS E IRRIGAÇÕES

6.6. TRATAMENTO DE DESPEJOS INDUSTRIAIS

## 7. FORMAS DE LIGAÇÃO E DESLIGAMENTO DO SERVIÇO

## 8. DA MEDIÇÃO DE CONSUMO (HIDRÔMETRO)

## 9. CLASSIFICAÇÃO TARIFÁRIA E DA COBRANÇA

9.1. CATEGORIAS DE USO

9.2. DAS TARIFAS E REAJUSTES

## 10. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

## 11. GUIA COMPLEMENTAR

### OBTER OS SERVIÇOS DA SAMOTRACIA

#### 1. LIGAÇÃO PRÉVIA DE ÁGUA/ESGOTO

1.1. ANÁLISE DE PROJETOS/ DOCUMENTAÇÃO

1.2. ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO E INSPEÇÃO TÉCNICA

1.3. EMISSÃO DO CONTRATO E TAXA DE LIGAÇÃO

1.4. LIGAÇÃO DEFINITIVA DE ÁGUA E ESGOTO

#### 2. INSTALAÇÃO DO PADRÃO DE ÁGUA

#### 3. HIDRÔMETRO:

3.1. ACOMPANHE SEU CONSUMO

3.2. CALCULANDO SEU CONSUMO

3.3. MUDANÇA DO LOCAL DO HIDRÔMETRO

3.4. AFERIÇÃO DO HIDRÔMETRO

3.5. INSTALAÇÃO ELIMINADOR DE AR

#### **4. FATURA:**

- 4.1. CONSUMO MÍNIMO
- 4.2. TARIFA DA CATEGORIA SOCIAL
- 4.3. FATURAMENTO
- 4.4. FATURA ON-LINE
- 4.5. ENTENDA COMO CALCULAR SUA CONTA
- 4.6. PAGAMENTO DE CONTA
- 4.7. DÉBITO AUTOMÁTICO
- 4.8. VENCIMENTO ALTERNATIVO
- 4.9. FIQUE EM DIA COM SUA FATURA!

#### **5. CADASTRO**

#### **6. COMO TROCAR A TITULARIDADE**

#### **7. CORTE A PEDIDO**

#### **8. RELIGAÇÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA**

#### **9. RECURSOS HÍDRICOS**

#### **10. DICAS IMPORTANTES**

#### **11. EVITE DESPERDÍCIOS**

#### **12. VERIFIQUE VAZAMENTOS**

#### **13. COMO CUIDAR DA SUA CAIXA D'ÁGUA**

#### **14. INFRAÇÕES**

#### **15. CONSTRUÇÃO, PERFURAÇÃO OU UTILIZAÇÕES DE POÇOS**

#### **16. UTILIZAÇÃO DE CAMINHÃO PIPA**

#### **17. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

#### **18. ANEXOS E REFERÊNCIAS**

#### **19. OBSERVAÇÕES FINAIS**

**SAMOTRACIA EMPREENDIMENTOS LTDA.**

Alphaville Lagoa dos Ingleses – Nova Lima (MG)

<https://samotracia.com.br>

<http://www.samotracia.com.br/site/web/arquivos/Decreto2220.pdf>

## 1. A SAMOTRACIA:

A Samotracia Meio Ambiente e Empreendimentos Ltda. ("SAMOTRACIA") é uma empresa privada especializada em sistemas de saneamento básico, atuando com exclusividade desde 2002 como concessionária dos serviços de abastecimento de água e esgoto em uma área de 4.000 hectares, correspondente ao Alphaville Lagoa dos Ingleses. Sua atuação é respaldada pela Lei Municipal nº 1.651/2001 e abrange a captação, tratamento, distribuição de água e coleta, transporte e tratamento de esgotos.

## 2. NOSSOS VALORES:

- 1. Sustentabilidade:** compromisso com a preservação dos recursos hídricos e ambientais, garantindo o uso responsável e consciente da água;
- 2. Ética e Transparência:** atuação responsável, com integridade e prestação de contas à sociedade;
- 3. Qualidade e Eficiência:** excelência no fornecimento de água potável e no tratamento de esgoto, assegurando altos padrões de segurança e confiabilidade;
- 4. Responsabilidade Social:** promoção da inclusão e do acesso universal ao saneamento básico, contribuindo para o bem-estar da comunidade;
- 5. Inovação e Tecnologia:** investimento contínuo em novas tecnologias e capacitação, aprimorando a eficiência operacional e o relacionamento com clientes e parceiros.

## 3. REGULAMENTAÇÃO:

A SAMOTRACIA é regida, essencialmente, pelo Decreto nº 2.220/2004, que regulamenta os serviços de saneamento na região do Alphaville Lagoa dos Ingleses, e pelo Contrato de Concessão de Serviço Público nº 039/2002, firmado entre a empresa e o Município de Nova Lima.

Em decorrência do Convênio nº 002/2022, firmado entre o Município de Nova Lima e a Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG), com a anuência da SAMOTRACIA, a ARSAE-MG assumiu a função de regulação e fiscalização das atividades da concessionária. No entanto, sua atuação deve observar a regulamentação específica e aplicável à Samotracia, incluindo as disposições do Contrato de Concessão nº 039/2002 e do Decreto nº 2.220/2004.

Site Oficial: <https://samotracia.com.br>

## 4. OBJETIVO:

O presente Manual do Usuário tem por objetivo estabelecer e disciplinar os critérios aplicáveis aos serviços de abastecimento de água potável, coleta, transporte, tratamento e disposição final de esgotos sanitários prestados pela SAMOTRACIA na região do Alphaville Lagoa dos Ingleses, em Nova Lima (MG). A prestação desses serviços ocorre sob concessão outorgada pelo Município de Nova Lima, regulamentada no Decreto nº 2220, de 01 de dezembro de 2004 e pela ARSAE-MG, conforme aplicável, observado o disposto no Contrato de Concessão nº 039/2002.

## 5. TERMINOLOGIA:

Para fins deste Manual, são adotadas as definições e terminologias estabelecidas nas normas técnicas aplicáveis, especialmente aquelas relacionadas ao saneamento básico, como as normas da ABNT e demais regulamentações setoriais.

A seguir, destacam-se alguns termos de uso frequente:

**SAMOTRACIA:** pessoa jurídica responsável pela prestação dos serviços exclusivos de abastecimento de água e esgotamento sanitário na área concessionada (Alphaville Lagoa dos Ingleses). Compete à concessionária a gestão

comercial, operação e manutenção dos sistemas de distribuição de água, coleta e tratamento de esgoto, garantindo a qualidade e continuidade dos serviços.

**1. Usuário:** pessoa física ou jurídica responsável pelo imóvel e pela utilização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, comprometendo-se a observar as regras deste Manual e a efetuar o pagamento das tarifas correspondentes. **2. Ramal Predial de Água:** conjunto de tubulações que interliga a rede pública de distribuição ao imóvel do usuário, sendo composto por:

- **Parte externa:** instalada e mantida pela Samotracia.
- **Parte interna:** de responsabilidade do proprietário ou usuário, conforme especificações técnicas aplicáveis.

**3. Ramal Predial de Esgotos:** tubulação que conecta a instalação de esgotos do imóvel à rede coletora pública, incluindo a caixa de inspeção e eventuais dispositivos de retenção de gordura ou sólidos, conforme exigido pelas normas técnicas. **4. Hidrômetro:** equipamento responsável pela medição do consumo de água em cada ligação predial, garantido a correta apuração do volume utilizado pelo usuário.

**5. Tarifa:** valor estabelecido para a SAMOTRACIA para custear os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, abrangendo custos operacionais, investimentos e encargos relacionados à manutenção e expansão do sistema. **6. Despejos Industriais:** resíduos líquidos provenientes de processos industriais, sujeitos a pré-tratamento e outras condições estabelecidas pela legislação e normas técnicas específicas, visando a preservação dos sistemas de saneamento e do meio ambiente. **7. Estações de Tratamento de Água (ETA) e Estações de Tratamento de Esgoto**

**(ETE):** instalações operadas pela SAMOTRACIA para processamento:

- **ETA:** tratamento da água captada, garantido sua potabilidade e qualidade para o abastecimento público.
- **ETE:** tratamento dos esgotos coletados, assegurando sua destinação final adequada e em conformidade com as normas ambientais vigentes.

*(Para outras definições, aplicam-se, subsidiariamente, as normas ABNT e dispositivos regulatórios municipais, estaduais e federais.)*

## **6. SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO:**

### **6.1. REDES DISTRIBUIDORAS E COLETORAS:**

As redes distribuidoras de água e os coletores de esgotos sanitários serão implantados em logradouros públicos ou áreas pré-definidas nos projetos de urbanização, após aprovação dos respectivos projetos pela SAMOTRACIA.

1. Caberá à SAMOTRACIA avaliar a viabilidade técnica e econômica de eventuais extensões de rede solicitadas por interessados.

2. Danos causados às redes e instalações públicas de saneamento são de responsabilidade de quem os provocar, sendo passíveis de ressarcimento à SAMOTRACIA.

Os custos com as obras de ampliação ou extensão das redes distribuidoras de água e das redes coletoras de esgotos sanitários, correrão por conta dos interessados em sua execução.

Os prolongamentos de rede, custeados ou não pela SAMOTRACIA serão parte de seu patrimônio e estarão afetados pela prestação de serviço público.

## **6.2. LOTEAMENTOS E AGRUPAMENTOS DE EDIFICAÇÕES:**

Todo empreendimento imobiliário (incluindo condomínios, loteamentos e agrupamentos de edificações) na área da concessão deve ser previamente submetido à SAMOTRACIA para avaliação da viabilidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Nenhuma obra relacionada a esses sistemas poderá ser executada sem a aprovação formal da concessionária. Os projetos devem conter todas as especificações técnicas, incluindo exigências para combate a incêndios e não podem sofrer alterações durante a execução sem autorização da SAMOTRACIA.

As áreas destinadas à construção das unidades dos sistemas de água e esgoto devem ser cedidas à SAMOTRACIA a título de doação, no momento da entrega das obras. A construção e os custos dos sistemas de saneamento dentro dos loteamentos são de responsabilidade dos empreendedores, devendo ser executados sob a fiscalização da SAMOTRACIA.

Após a conclusão das obras, o responsável pelo empreendimento deve solicitar a aceitação formal dos serviços junto à concessionária, apresentando a planta cadastral dos sistemas executados. A interligação das redes internas do loteamento às redes públicas de abastecimento e esgoto será realizada exclusivamente pela SAMOTRACIA, somente após a conclusão integral das obras e o cumprimento das exigências do projeto aprovado.

## **6.3. DOS PRÉDIOS – LIGAÇÕES PREDIAIS:**

A ligação predial externa de água e/ou esgoto será executada exclusivamente pela SAMOTRACIA, às expensas do usuário, mediante requerimento formal e aprovação técnica das instalações internas do imóvel.

1. Cada imóvel poderá contar com apenas uma derivação para abastecimento de água e uma para esgotamento sanitário, exceto nos casos em que houver justificativa técnica e autorização expressa da SAMOTRACIA.
2. É vedada a interconexão de redes internas de água ou esgoto entre imóveis distintos.
3. O usuário não pode realizar intervenções no ramal predial externo. Qualquer necessidade de adequação na parte externa deve ser formalmente solicitada à SAMOTRACIA.

## **6.4. INSTALAÇÕES PREDIAIS INTERNAS:**

Todas as instalações internas do imóvel, incluindo encanamentos, válvulas, registros, reservatórios, caixas de gordura, entre outros, são de responsabilidade do usuário ou proprietário. Essas instalações devem estar em conformidade com as normas da ABNT e seguir as orientações técnicas da SAMOTRACIA.

1. Vazamentos ou perdas na instalação interna são de inteira responsabilidade do usuário e podem resultar no aumento do consumo da fatura, não competindo à SAMOTRACIA qualquer ônus pela elevação dos valores faturados.
2. Recomenda-se a instalação de reservatórios superiores e/ou cisternas de volume adequado, com proteção contra contaminação, extravasores visíveis e dispositivos de interrupção de abastecimento (boias) em pleno funcionamento, assegurando a eficiência e a segurança do sistema.

## **6.5. PISCINAS E IRRIGAÇÕES:**

A alimentação de piscinas e sistemas de irrigação deve ser objeto de projeto específico, sujeito à aprovação prévia da SAMOTRACIA, a fim de evitar pressões e demandas que possam comprometer o abastecimento regular de outros usuários.

1. Não serão permitidas interligações entre a água da piscina e a rede de distribuição geral, de modo a evitar riscos de contaminação.
2. O lançamento de água de piscinas na rede de esgoto dependerá de verificação sobre as características físico-químicas e o volume do despejo.

## 6.6. TRATAMENTO DE DESPEJOS INDUSTRIAIS:

Os esgotos de natureza não doméstica, em especial os industriais ou comerciais que utilizem água como matéria-prima, devem atender às condicionantes de pré -tratamento previstas em lei e nas normas internas da SAMOTRACIA.

1. É vedado lançar na rede coletora substâncias tóxicas, inflamáveis ou que prejudiquem as tubulações e o processo de tratamento.
2. Se o despejo contiver sólidos sedimentáveis, graxas ou pH fora dos limites aceitáveis, o usuário deverá adotar medidas de adequação antes do lançamento nos coletores.
3. Os despejos industriais a serem lançados na rede coletora de esgotos sanitários deverão atender aos seguintes requisitos específicos do Decreto nº 2.220/2004.
4. Não se admitirão na rede coletora de esgotos sanitários despejos industriais na rede pluvial que contenham gases tóxicos, resíduos e corpos capazes de produzir obstruções, substâncias que, por seus produtos de decomposição ou combinação, possam produzir obstruções ou incrustações nas canalizações de esgotos sanitários; resíduos provenientes da depuração dos despejos industriais; substância que por sua natureza interfiram com os processos de depuração da estação de tratamento de esgotos sanitários ou substâncias que provenham de criadouros, entre outros.
5. Conforme a natureza e o volume dos despejos industriais, dispositivos apropriados de condicionamento deverão ser adotados pelas indústrias, uma vez aprovados pela CONCESSIONÁRIA antes do lançamento dos despejos na rede coletora de esgotos sanitários: os despejos cuja temperatura seja superior a 40° C deverão ser condicionados em caixa que permita o seu resfriamento; os despejos que contiverem sólidos pesados em suspensão ou os que provenham de estâbulos, coqueiras ou estrumeiras, deverão passar em caixa retentora especial; despejos ácidos deverão ser diluídos ou neutralizados, conforme concentração e volume, em caixas apropriadas; despejos provenientes de postos de gasolina ou garagem, onde haja lubrificação e lavagem de veículo terão que passar em caixas que permitam a deposição de areia e a separação do óleo.

## 7.FORMAS DE LIGAÇÃO E DESLIGAMENTO DO SERVIÇO:

As ligações de água e esgoto podem ser provisórias ou definitivas, conforme a natureza do imóvel ou a temporalidade do uso.

1. As ligações provisórias destinam-se a canteiros de obras, eventos temporários (feiras, circos etc.) e devem observar prazos e consumos estimados, com pagamento antecipado ou caução exigida. As instalações também devem estar de acordo com os padrões da Samotracia, pagamento de acordo com o orçamento elaborado pela Samotracia, necessário pagamento da tarifa de consumo mínimo estipulado para o evento. A Samotracia pode exigir que as ligações provisórias de água sejam hidrometradas. O usuário é responsável pelo pagamento dos excessos comprovados pelas medições.
2. As ligações definitivas estão vinculadas à ocupação regular do imóvel e sua permanência depende do cumprimento das normas do presente Manual.

O fornecimento de água poderá ser interrompido nos casos de:

- Impontualidade de pagamento (cumprindo prazos de notificação);
- Ligação clandestina ou intervenção não autorizada no hidrômetro e ramais;
- Instalação interna que cause risco à rede ou prejuízo a outros usuários;
- Necessidade de manutenção emergencial, obras ou adequações técnicas que impeçam temporariamente o abastecimento.
- Interdição judicial ou administrativa;
- Instalação de ejetores ou bombas de sucção diretamente na rede ou no ramal predial; exceto quando autorizado pela CONCESSIONÁRIA;
- Retirada do hidrômetro e/ou intervenção abusiva do mesmo;
- Intervenção no ramal predial externo;

- Vacância do imóvel, antes habitado, a pedido do consumidor, e desde que por um prazo mínimo de 06 meses;
- Falta de cumprimento de outras exigências deste Regulamento;
- Falta de pagamento de tarifa de religação e/ou outros débitos;
- Violação do lacre de segurança;

*(Cessados os motivos, o fornecimento será restabelecido mediante quitação de débitos e taxas aplicáveis.)*

## 8. MEDIÇÃO DE CONSUMO (HIDRÔMETRO):

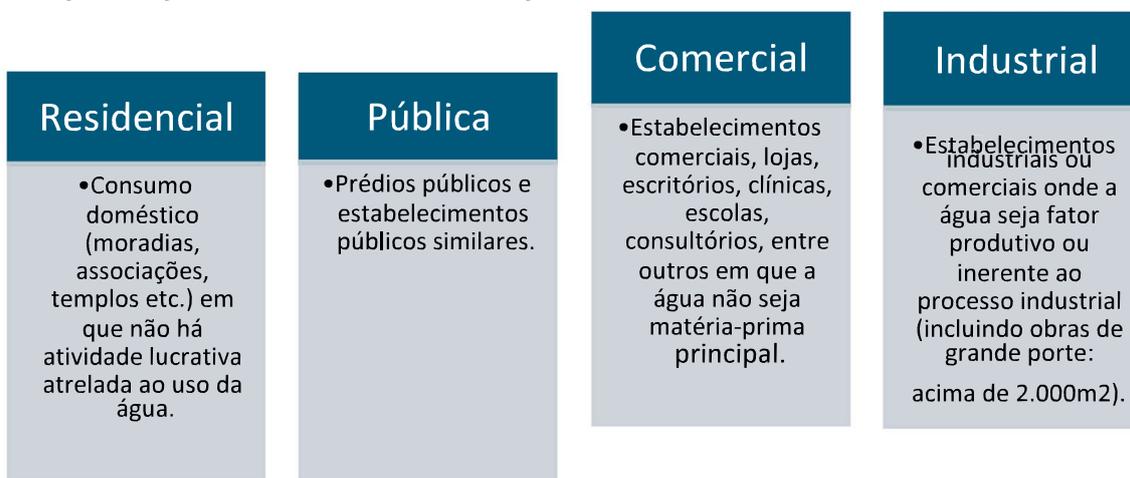
O consumo de água é, em regra, medido por hidrômetro instalado pela SAMOTRACIA no imóvel, em local de fácil acesso para leitura e eventual manutenção, cabendo ao usuário a sua conservação.

1. O usuário deve zelar pela integridade do hidrômetro. Em caso de violação do lacre, adulteração ou dano ao aparelho, o responsável pelo imóvel arcará com as despesas de substituição e eventuais multas previstas.
2. Não sendo possível a leitura real em determinado período, adotar-se-á o consumo médio, com base em histórico ou com aplicação do consumo mínimo definido para a categoria de uso.
3. O usuário pode solicitar aferição do hidrômetro, arcando com o custo se o equipamento estiver dentro dos limites de precisão estabelecidos em norma.
4. O hidrômetro poderá ser substituído ou retirado pela SAMOTRACIA a qualquer tempo, em casos de manutenção, pesquisa ou modificação do sistema de medição.

## 9. CLASSIFICAÇÃO TARIFÁRIA E DA COBRANÇA:

### 9.1. CATEGORIAS DE USO:

Os serviços de água e esgoto são classificados em categorias de uso, tais como:



*(A SAMOTRACIA poderá detalhar ou rever as subcategorias e enquadramentos, conforme normas em vigor.)*

### 9.2. DAS TARIFAS E REAJUSTES:

As tarifas e eventuais taxas de ligação, religações e serviços especiais seguem a estrutura definida no processo de concessão, regulada pelo Decreto Nº 2220 e outros normativos municipais. As tarifas são definidas com base nos custos de operação, manutenção e investimentos.

1. A cada período de consumo, será emitida conta/fatura ao usuário, englobando a parcela de água e, quando aplicável, a parcela de esgoto (percentual calculado sobre o consumo de água).
2. Os reajustes tarifários ocorrem na forma do contrato de concessão e legislação pertinente, podendo seguir índices similares aos da concessionária estadual ou conforme pactuado com o Poder Concedente, nos termos previstos em lei e de acordo com reajuste anual homologado pela ARSAE/MG.

## 10. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

A SAMOTRACIA realizará periodicamente análises de qualidade da água fornecida e do efluente tratado, tornando públicos seus relatórios de monitoramento, em conformidade com as exigências legais e com a Portaria de Potabilidade vigente.

Em situações de emergência operacional (falhas de energia, rompimento de adutoras, manutenção em ETA/ETE etc.), poderá haver suspensão ou racionamento temporário do fornecimento de água, devendo a SAMOTRACIA comunicar previamente aos usuários, sempre que possível. A interrupção do fornecimento de água se dará exclusivamente sem aviso prévio em casos de intervenções emergenciais que possam gerar danos as unidades usuárias atendidas.

Os casos omissos neste Manual serão dirimidos com base nas leis municipais, estaduais e federais vigentes, bem como nas normas contratuais estabelecidas entre o Município de Nova Lima e a SAMOTRACIA.

## 11. GUIA COMPLEMENTAR:

Abaixo, consolidamos os temas, que visam orientar o usuário de forma prática sobre direitos, deveres, tarifas, infraestrutura, atendimento, prevenção de desperdícios e melhores práticas de uso.

### OBTER OS SERVIÇOS DA SAMOTRACIA

**Principais serviços:** Ligação de água e esgoto, manutenção de ramais externos, faturamento e cobrança. Atendimento ao usuário (reclamações, sugestões, solicitações e elogios). Orientações técnicas e inspeções, pedidos de nova ligação, troca de titularidade, aferição de hidrômetro, parcelamento de débitos, segunda via de conta, orientações técnicas e fiscalização de irregularidades.

**IMPORTANTE:** O usuário poderá registrar uma nova solicitação pelo APP Samotracia na aba Solicitações, preencher o formulário com dados cadastrais e o serviço requerido.

### 1. LIGAÇÃO PRÉVIA DE ÁGUA/ESGOTO:

O usuário deverá comparecer à Concessionária, apresentando o requerimento formal, comprovar posse do imóvel e adequar as instalações internas (reservatório, caixa de gordura, etc.). Pagar as taxas e custos de implantação do ramal.

#### 1.1. ANÁLISE DE PROJETOS/ DOCUMENTAÇÃO:

1)01 (uma) cópia impressa do Projeto Arquitetônico, assinado e com os carimbos de aprovação da Prefeitura Municipal de Nova Lima e da Associação que representa o residencial. 2)02 (duas) cópias impressas do Projeto das Instalações Hidráulicas, devidamente assinado pelo proprietário e/ou projetista, contemplando:

**Água Potável:** Locação e volume do reservatório superior e do boiler (se aplicável), que deve respeitar a capacidade mínima para 02 dias de consumo conforme memória de cálculo. Locação do abrigo do cavalete para instalação do hidrômetro (HD), de ½" com 02 registros. Redes internas de distribuição de água potável. Volume da piscina, se aplicável. Não é necessária apresentação de projeto isométrico.

**Esgoto Sanitário:** Locação e dimensionamento da rede coletora de esgoto sanitário da residência com saída única para a rede pública (já existente) e respectivas caixas de passagem e de gordura.

**Água Pluvial:** Locação e dimensionamento da rede coletora de água pluvial (chuva) da residência com saída única para a rede pública (já existente) . Ressalta-se que a drenagem da piscina deve ser interligada na rede de água pluvial. **É vedado o lançamento de água pluvial na rede de esgotamento sanitário.**

3) 02 (duas) vias do Memorial de Cálculo de Reservação preenchido e assinado pelo proprietário ou responsável técnico das instalações hidráulicas.

4) 01 (uma) cópia impressa do Alvará de Licença para Construção emitido pela Prefeitura Municipal de Nova Lima (dentro do prazo de validade).

**IMPORTANTE:** Para a ligação prévia de água e esgoto em residências unifamiliares (lotes), deverá o Memorial de Cálculo conter as seguintes informações:

**EXEMPLO:** Para uma residência de 04 (quatro) quartos, considerar:

- 02 pessoas por quarto.
- Consumo de água por pessoa: 300 litros/dia.

Ou seja,

- 04 quartos x 02 pessoas/quarto x 300 litros/pessoa/dia = 2.400 litros de água/dia.
- Reservação mínima para 02 dias de consumo = 2.400 litros x 2 = 4.800 litros.

Para o ramal de ligação do esgoto certifique-se de que o imóvel tenha declividade ou elevatória interna, se necessário. Caixa de inspeção deve ser de fácil acesso, sem interligar águas pluviais.

## 1.2. ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO E INSPEÇÃO TÉCNICA:

Após aprovação pela Concessionária do projeto das Instalações Hidráulicas o proprietário/usuário deverá solicitar agendamento de visita técnica para receber orientações de como executar o cavalete de água e o ramal de esgoto. Posteriormente a equipe técnica realizará a inspeção da montagem do cavalete, ramal de esgoto e caixa de passagem para aprovar a ligação prévia de água e esgoto.

## 1.3. EMISSÃO DO CONTRATO E TAXA DE LIGAÇÃO:

### Documentação:

- 1) Cópia do comprovante de propriedade do imóvel: guia de IPTU ou Instrumento Particular de Compra e Venda devidamente assinado pelas partes ou Matrícula atualizada do imóvel ou Escritura Pública de Compra e Venda devidamente lavrada pelo cartório de notas competente.
- 2) Cópia do CPF e RG do Proprietário ou CNPJ.
- 3) Telefone de contato do proprietário e E-mail do proprietário.

Após o recebimento da documentação supracitada, a CONCESSIONÁRIA emitirá os seguintes documentos e enviará um link para assinatura digital do Proprietário/Usuário, através do site "D4Sign". efetivando-se assim, o cadastro do Usuário:

- 1) Requerimento – Pedido de Ligação Prévia.
- 2) Condições Gerais da Prestação de Serviços de Água e Esgoto.
- 3) Boleto com a taxa de ligação.

## 1.4. LIGAÇÃO DEFINITIVA DE ÁGUA E ESGOTO:

A ligação provisória para o canteiro de obra será realizada em até 10 (dez) dias úteis, a contar da data da efetivação do pagamento e entrega do Contrato de Prestação de Serviços devidamente assinado. Caberá ao proprietário do imóvel ou ao detentor, a qualquer título, de sua posse, requerer a CONCESSIONÁRIA as ligações definitivas de água e de esgotos sanitários, sendo que estes sempre figurarão em nome de quem estiver o imóvel cadastrado na Associação Geral Alphaville Lagoa dos Ingleses e na Prefeitura de Nova Lima.

Mais informações sobre o Regulamento do serviço de saneamento da região do ALPHAVILLE LAGOA DOS INGLESES acesse o site:

<http://www.samotracia.com.br/site/web/arquivos/Decreto2220.pd>

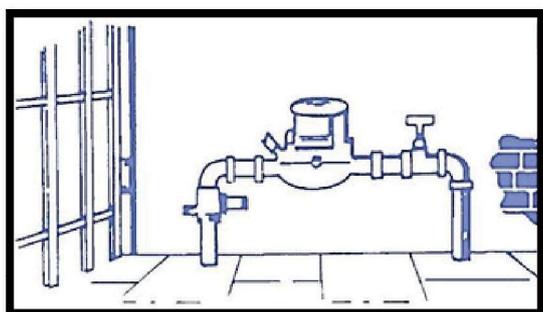
**IMPORTANTE:** ANTES DE SOLICITAR VERIFIQUE A CARTILHA CONTENDO AS RECOMENDAÇÕES TÉCNICAS.

## 2. INSTALAÇÃO DO PADRÃO DE ÁGUA:

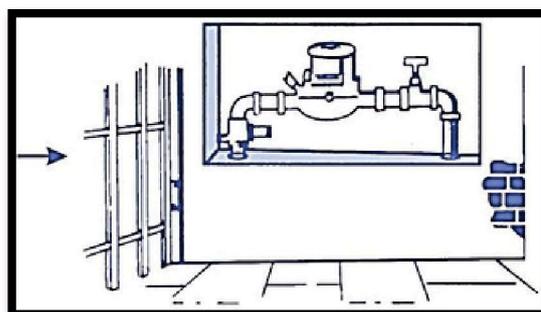
Construir abrigo adequado para hidrômetro (caixa ou nicho) em altura e recuo compatíveis com as normas. Garantir acesso facilitado para leitura e manutenção.

O padrão pode ser instalado de duas maneiras:

**Cavalete sobre o piso**



**Cavalete embutido no muro ou na mureta**



OU

**Você tem duas opções para comprar o seu padrão:**

### 1. Padrão Básico:

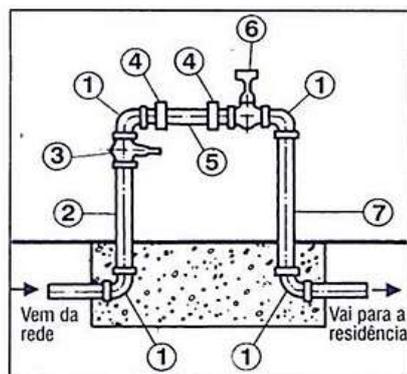
É o padrão que você pode montar, comprando as peças avulsas. Para isto, consulte a tabela de especificações para saber quais são as dimensões de cada peça e a quantidade necessária.

### Padrões Opcionais:

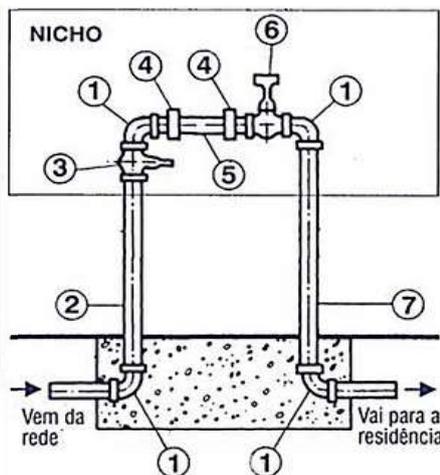
São modelos diferentes do Padrão Básico, mas que atendem às exigências da SAMOTRACIA. São encontrados em kits completos. **Tanto as peças do Padrão Básico como dos Padrões Opcionais devem ser de marcas aprovadas pela SAMOTRACIA.**

### PEÇAS PARA MONTAGEM DO PADRÃO BÁSICO - ½"

**PADRÃO CAVALETE**



**PADRÃO EMBUTIDO**





## ENTENDA SEU HIDRÔMETRO

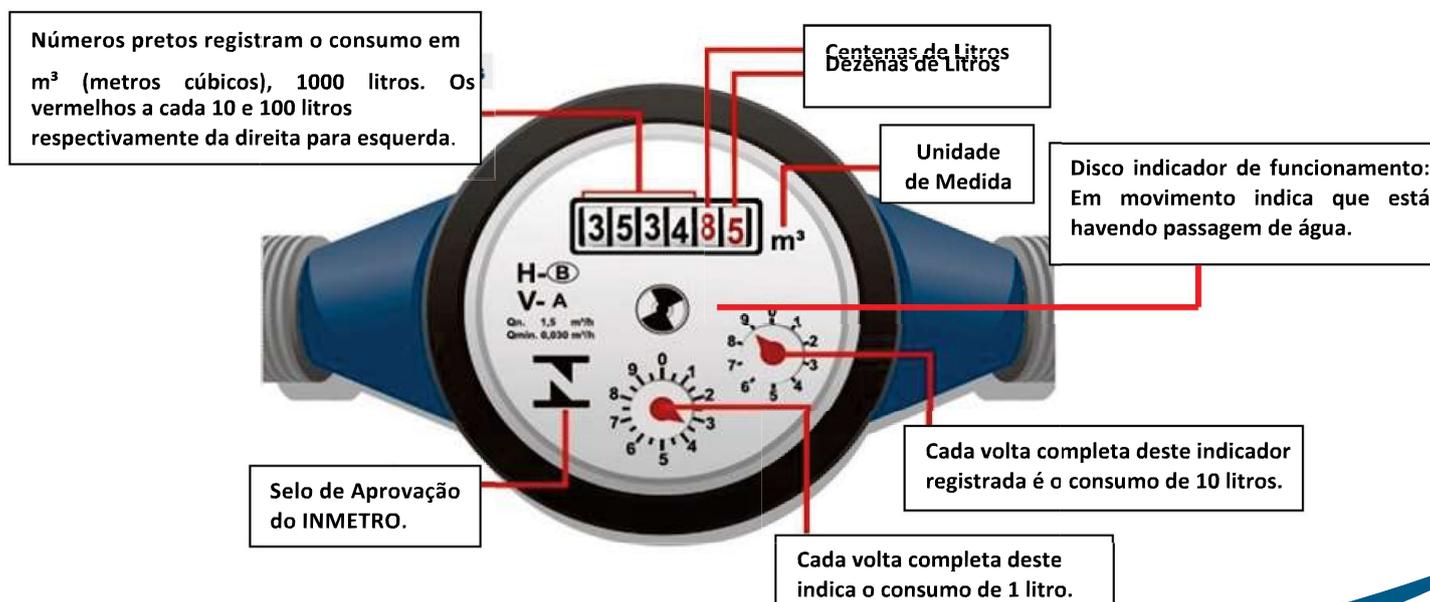


O aparelho é dotado de uma turbina que se move com a passagem da água. Ao girar, a turbina coloca em movimento um sistema de relojoaria que faz o mostrador indicar com precisão o volume de água que passa pela tubulação. Se o fluxo de água é pequeno, o ponteiro roda lentamente, indicando um consumo menor. Se o fluxo é grande, faz o ponteiro girar mais depressa, sinal de consumo elevado. Se você mantiver o seu hidrômetro bem protegido, de acordo com as orientações da SAMOTRACIA na ocasião de instalá-lo, terá um aparelho funcionando regularmente por cerca de 5 anos. Como regra geral, um hidrômetro desgastado provoca a queda (e não a elevação) do consumo medido, o que é identificado pela análise crítica computadorizada que a SAMOTRACIA faz de cada conta. Será a hora de programar a substituição do medidor. Já a elevação anormal do consumo registrado pelos ponteiros do hidrômetro - que a SAMOTRACIA também identifica e comunica ao cliente - significa que a água está sendo desperdiçada de alguma forma: ou por excesso de consumo, ou por um ou mais vazamentos nas instalações internas do imóvel. Tais são as ocorrências em mais de 90% dos casos em que a conta dispara.

**IMPORTANTE: A fabricação e instalação do hidrômetro obedecem a normas técnicas e portarias dos órgãos responsáveis. No Brasil essas especificações são da ABNT (NBR 8009, NBR 8194, NBR NM 212 e NBR 15), e do Inmetro (Portaria 246/00)**

### 3.1. ACOMPANHE SEU CONSUMO:

Leia o hidrômetro periodicamente, compare com a conta, identifique possíveis vazamentos ou aumentos bruscos de consumo.



### 3.2. CALCULANDO SEU CONSUMO:

Para calcular o consumo, subtraia a leitura atual:

1	5	6	3	4	6	Menos →	1	5	3	1	7	8
---	---	---	---	---	---	---------	---	---	---	---	---	---

— Leitura Atual **Consumo 32 m<sup>3</sup>** Leitura Anterior

(Indicada no visor pelos números **PRETOS** ), da leitura anterior indicada em sua conta

### 3.3. MUDANÇA DO LOCAL DO HIDRÔMETRO:

Deve ser solicitada exclusivamente pelo titular da fatura por e-mail junto ao SAC( Serviço de Atendimento ao Cliente). Será aberta uma Ordem de Serviço de “Mudança Local do Hidrômetro”, sendo que a referida visita técnica deverá ser acompanhada por um responsável do imóvel ou designado.

**IMPORTANTE:** De acordo com o Decreto Municipal n.º: 2.220/2004, há um custo pela mudança de local do cavalete e/ou da tubulação, a depender da distância para o novo local a ser instalado ( menor que 1,5 metros ou maior que 1,5 metros) e será acrescido na próxima conta de consumo faturada. (\*Valores sujeitos a reajuste anual, vide Tabela de Preços e Serviços).

### 3.4. AFERIÇÃO DO HIDRÔMETRO:

O titular deverá enviar uma solicitação formal por e-mail ao SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente). Após o envio da solicitação, será encaminhado o requerimento para assinatura do titular. Após o envio do requerimento assinado, será agendado uma visita técnica para a retirada do hidrômetro, que será encaminhado ao laboratório credenciado para aferição. O resultado do laudo de aferição ocorre em aproximadamente 15 dias.

**IMPORTANTE:** Informamos que, caso o hidrômetro/medidor esteja em “**conformidade**” com os padrões pré-estabelecidos, será cobrada uma taxa (conforme Tabela de Preços e Serviços) de por cada unidade de HD aferida, serão incluídos na próxima fatura de consumo, em conformidade com o Decreto Municipal nº 2.220/2004. (\*Valores sujeitos a reajuste anual)

### 3.5. INSTALAÇÃO ELIMINADOR DE AR:

Deve ser solicitada “**exclusivamente**” pelo titular da fatura (em caso de pessoa jurídica deverá ser assinado pelo sócio administrador responsável pela empresa) por e-mail junto ao SAC( Serviço de Atendimento ao Cliente).

**IMPORTANTE:** A tarifa de instalação do equipamento será acrescentada na próxima conta faturada, a depender do tipo de equipamento (para ventosas de ½” ou de ¾”), conforme Tabela de Preços e Serviços. (\*Valores sujeitos a reajuste anual)

## 4. FATURA: 4.1. CONSUMO MÍNIMO:

Pode existir cobrança de valor básico (tarifa mínima), mesmo quando o consumo real seja inferior a essa faixa. O valor da tarifa mínima depende da classificação do imóvel, conforme a atividade exercida.

#### **4.2. TARIFA DA CATEGORIA SOCIAL:**

A tarifa social depende de critérios estabelecidos pela concessionária ou pelo município, contemplando famílias exclusivamente de baixa renda.

#### **4.3. FATURAMENTO:**

Em geral, mensal, com base na leitura do hidrômetro, a conta discrimina água, esgoto e eventuais taxas.

**IMPORTANTE:** Ocorrendo barreiras (portão trancado, animal bravo etc.), a Samotracia pode faturar pela média de consumo até que seja possível a leitura real.

#### **4.4. FATURA ON-LINE:**

Acesse gratuitamente no site da Samotracia:

**E-mail [sac@samotracia.com.br](mailto:sac@samotracia.com.br) ou <https://samotracia.com.br> : Área do cliente: 2º via do boleto- ID Eletrônico- Acessar.**

#### **4.5. ENTENDA COMO CALCULAR SUA CONTA:**

Normalmente apresenta dados de leitura anterior, leitura atual, consumo (m<sup>3</sup>), valor de água, valor de esgoto, impostos e data de vencimento.

Fórmula geral: (consumo em m<sup>3</sup> × tarifa de água) + (porcentagem de esgoto) + taxas, se houver.

#### **4.6. PAGAMENTO DE CONTA:**

Nos canais de arrecadação informados pela Samotracia, que podem incluir correspondentes bancários, aplicativo bancário, site etc.

**IMPORTANTE:** Mantenha-se adimplente para usufruir do serviço sem interrupções. Evite atrasos para evitar multa, juros ou corte do fornecimento.

#### **4.7. DÉBITO AUTOMÁTICO:**

Se houver convênio, o usuário pode autorizar o banco a debitar a conta de água/esgoto diretamente em conta. Verificar no SAC(Serviço de Atendimento ao Cliente) os bancos conveniados.

#### **4.8. VENCIMENTO ALTERNATIVO:**

Alguns usuários podem escolher data de vencimento, se a concessionária oferecer essa modalidade, para isto entre em contato com o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente).

**Opções de datas de vencimento das faturas: 05,10,15,20,23 E 25**

**4.9. FIQUE EM DIA COM SUA FATURA!** Pague suas contas em dia! Em caso de inadimplência entre em contato com o SAC( Serviço de Atendimento ao Cliente).

#### **5. CADASTRO:**

O usuário deve sempre manter seus dados cadastrais atualizados com o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) para solicitação de serviços, receber informações úteis, notícias, entre outros.

#### **6. COMO TROCAR A TITULARIDADE:**

Solicitar presencialmente ou de forma on-line (e-mail) junto aos canais de atendimento do SAC( Serviço de Atendimento ao Cliente), fornecendo documentos pessoais e do imóvel. Após análise e aprovação da documentação, será liberado um link de acesso (via D4Sign) para assinatura eletrônica do Usuário/Proprietário, efetivando-se após a assinatura dos mesmos, a alteração do cadastro solicitado.

## **Documentos e informações Pessoa Física:**

- 1)Cópia legível dos documentos RG e CPF (ou CNH) do novo proprietário e/ou inquilino;
- 2)E-mail do novo titular (não pode ser de terceiros, pois o link para assinatura digital do contrato somente será enviado para o e-mail do novo proprietário e/ou inquilino);
- 3)Telefones de contato (DDD + fixo e celular) do novo proprietário e/ou inquilino;

## **Documentos Pessoa Jurídica:**

- 1)Cópia da última alteração contratual, com seu contrato social consolidado;
- 2)Cópia do cartão CNPJ,
- 3)Cópia dos documentos RG e CPF (ou CNH) do sócio administrador.

## **Documentos do imóvel:**

- 1)Cópia do Comprovante de propriedade imóvel (em caso de troca de titularidade para novo proprietário) ou cópia do contrato de locação assinado pelas partes (em caso de troca de titularidade para novo inquilino/usuário).
- 2)Podendo ser: Guia de IPTU do ano atual, Instrumento Particular de Compra e Venda devidamente assinado pelas partes, matrícula atualizada do imóvel ou Escritura Pública de Compra e Venda devidamente lavrada pelo cartório de notas .

**IMPORTANTE:** Eventuais débitos pendentes devem ser negociados ou quitados conforme regras estabelecidas. Para imóveis de locação é necessário a apresentação do Contrato de locação firmado em cartório e demais documentos para requerimento da troca.

## **7. CORTE A PEDIDO:**

Realizado presencialmente ou por e-mail pelo titular da fatura junto aos canais de atendimento do SAC( Serviço de Atendimento ao Cliente).

## **8. RELIGAÇÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA:**

Inicialmente, o titular do imóvel deverá enviar e-mail ao SAC ([sac@samotracia.com.br](mailto:sac@samotracia.com.br)), solicitando a religação de sua unidade. Será encaminhado a taxa de religação (valor sujeito a reajuste anual, conforme Tabela de Preços e Serviços) e requerimento a ser assinado, conforme previsão legal do Decreto Municipal nº 2220 de 2004 e Contrato de Concessão.

## **IMPORTANTE:**

Para religação a pedido não poderão haver faturas em atraso!

## **9.RECURSOS HÍDRICOS:**

A Samotracia capta água de poços profundos, outorgados pelo IGAM, e respeita regras de proteção e uso sustentável, com análises de qualidade e envio de relatórios aos órgãos competentes.

## **10. DICAS IMPORTANTES:**

Mantenha as instalações internas em bom estado, verifique registros, proteja a boia da caixa d'água.

## **11. EVITE DESPÉRDÍCIOS:**

Corrija torneiras pingando, use balde em vez de mangueira para lavar áreas externas, não demore no banho, etc.

## **12. VERIFIQUE VAZAMENTOS:**

Monitorando o hidrômetro e fechando todas as torneiras, se ainda houver giro, pode haver vazamento oculto. Caso

haja suspeita de vazamento oculto, o usuário deve buscar um profissional para realizar uma inspeção técnica em sua unidade.

### **13. COMO CUIDAR DA SUA CAIXA D'ÁGUA:**

Limpeza semestral, manter a tampa bem vedada para impedir insetos ou animais, instalar extravasor de forma adequada.

### **14. INFRAÇÕES:**

De acordo com o regulamento da SAMOTRACIA a inobservância de qualquer dispositivo do mesmo é caracterizada como infração, sujeita à aplicação de penalidades, multas, corte ou suspensão do fornecimento e outras medidas legais. Considera – se infração, além de outras, a prática de qualquer um dos seguintes atos:

- Intervenção de qualquer modo nas instalações dos serviços públicos de água e de esgotos sanitários;
  - Ligações clandestinas de qualquer canalização, à rede distribuidora de água e coletora de esgoto;
  - Violação ou retirada de hidrômetro ou de limitador de consumo;
  - Interconexão do ramal predial com canalização alimentada com água não procedente do abastecimento público;
  - Utilização de canalização ou coletor de uma instalação predial para abastecimento de água ou coleta de esgotos sanitários de outro imóvel ou economia;
  - Uso de dispositivos, tais como bombas ou ejetores, nas redes distribuidoras ou no ramal predial sem a devida autorização do serviço de saneamento;
  - Intervenção nos ramais ou coletores prediais externos;
  - Lançamento de água pluvial na instalação de esgotos sanitários do prédio;
  - Início de obra de instalação de água e de esgotos sanitários em loteamentos ou agrupamentos de edificações, sem a prévia autorização da Concessionária;
  - Alteração de projeto de instalação de água e de esgotos sanitários em loteamentos ou agrupamentos de edificações, sem prévia autorização da Concessionária;
  - Inobservância das normas e/ou instalações da Concessionária na execução de obras e serviços de água e esgotos sanitários;
  - Religação por conta própria da derivação predial;
  - Impontualidade no pagamento de tarifas devidas a Concessionária;
  - Desperdício de água nas ligações sem medição ou em qualquer ligação nas situações de emergência, calamidade ou racionamento;
  - Construção que venha prejudicar ou impedir o acesso ao ramal predial, até o padrão de ligação de água;
  - Prestar informação falsa quando da solicitação de serviços à Concessionária;
  - Fornecimento de água a terceiros através de extensão das instalações prediais para abastecer economias localizadas em lotes, prédios ou terrenos distintos a não ser com autorização expressa da Concessionária;
  - Impedimento de acesso do colaborador da Samotracia ou agente por ela autorizado, ao padrão da ligação ou instalações prediais de água e esgoto.
  - Fornecimento de água a terceiros;
- Intervenção nos ramais prediais de água/esgoto ou na rede distribuidora ou coletora e seus componentes;
- Construção que venha prejudicar ou impedir o acesso ao padrão de ligação de água;
  - Despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgoto;
  - Ligação clandestina à rede da Samotracia;
  - Danificação do hidrômetro;
  - Violação do lacre de interrupção do fornecimento de água;
  - Retirada ou violação do lacre da ligação ou do hidrômetro;
  - Atraso no pagamento de contas;
  - Derivação no ramal predial de água.

### **15. CONSTRUÇÃO, PERFURAÇÃO OU UTILIZAÇÕES DE POÇOS:**

É vedada a construção/perfuração e/ou utilização de quaisquer tipos de poços, inclusive artesianos, dentro da área abrangida pela CONCESSÃO, conforme Decreto Municipal n. 2.220/2004 e Lei Federal nº. 11.445/2007;

A área de servidão de passagem da rede coletora de esgoto e de distribuição de água localizada nos passeios públicos não podem ter quaisquer obstáculos que impeçam a manutenção/intervenção por parte dessa Concessionária. Caso a SAMOTRACIA precise realizar qualquer intervenção nas redes públicas de água e esgoto, estando as mesmas obstruídas com pedras, cimento, concreto, cerâmica, porcelanato ou quaisquer outros materiais que impeçam os trabalhos de manutenção nas redes, esclarecemos que a recomposição ao estado anterior com o referido material não autorizado, não será realizada, sujeitando-se o infrator ainda, às penalidades previstas no Decreto Municipal n.º 2.220/2004.

## **16. UTILIZAÇÃO DE CAMINHÃO PIPA:**

É “**vedado**” o abastecimento de reservatório de água residencial e/ou utilização de caminhão pipa cuja água não seja fornecida ou previamente autorizada pela CONCESSIONÁRIA. Na hipótese de aprovação de uso do caminhão pipa o usuário assinará um termo de responsabilidade sobre a qualidade da água utilizada e pagará pelo uso do esgoto o valor correspondente a 20 m3 de água de sua categoria.

## **17. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO:**

- Presencial- Horário de atendimento de 2º as 5º das 9h às 16hs e 6º das 9h às 15hs.
- Carta: Av. Gaivota, nº 180 -Alphaville, Lagoa dos Ingleses- Nova Lima/MG- CEP:34.018-008- A/C: Ouvidoria
- Telefone Ouvidoria: (31)3547-3001 - Ramal 6 – E-mail: [ouvidoria@samotracia.com.br](mailto:ouvidoria@samotracia.com.br)
- Ouvidoria Digital: <https://canal.ouvidordigital.com.br/samotracia>
- SAC: (31) 3547-3001- Ramal 1 - (31) 99162-0422 E-mail: [sac@samotracia.com.br](mailto:sac@samotracia.com.br) - [cco@samotracia.com.br](mailto:cco@samotracia.com.br)
- App Samotracia- Aba Solicitações/ Nova Solicitação e preencher o formulário com dados cadastrais e o serviço requerido.

## **18. ANEXOS E REFERÊNCIAS:**

1. Decreto nº 2220, de 01 de dezembro de 2004 – Regulamenta o serviço de saneamento na região do Alphaville Lagoa dos Ingleses, concedido à Samotracia Empreendimentos Ltda.
2. Contrato de Concessão nº 039/2002 – Firmado entre a SAMOTRACIA e o Município de Nova Lima, com vigência de 30 anos.
3. Site Oficial – <https://samotracia.com.br>

## **19. OBSERVAÇÕES FINAIS:**

- Este MANUAL DO USUÁRIO foi elaborado considerando as legislações vigentes, as estruturas de rede e as competências da SAMOTRACIA, em conformidade com o Decreto nº 2220 e o Contrato de Concessão nº 039/2002.
- As disposições nele contidas podem ser atualizadas sempre que houver alterações na legislação ou inovações tecnológicas na prestação dos serviços de saneamento.
- Em caso de dúvidas sobre algum ponto aqui descrito, o usuário deve procurar os Canais de Atendimento da Samotracia para esclarecimentos.

**SAMOTRACIA EMPREENDIMENTOS LTDA.**

Alphaville Lagoa dos Ingleses – Nova Lima (MG)

<https://samotracia.com.br>

<http://www.samotracia.com.br/site/web/arquivos/Decreto2220.pdf>