

COMO OBTER OS SERVIÇOS DE MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA

1 – DEFINIÇÕES, SÍMBOLOS E SIGLAS

Termo	Definições
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas.
AGR	Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos.
ÁGUAS CINZAS	Efluentes gerados pelo uso de banheiros, chuveiros, lavatórios e máquinas de lavar roupas.
ÁGUAS PLUVIAIS	Águas provenientes de precipitações atmosféricas (águas de chuva).
APROVEITAMENTO DE ÁGUAS PLUVIAIS	Uso das águas de chuva para finalidades específica, como lavagem de áreas externas, alimentação de bacias sanitárias, lavagem de veículos, entre outros.
ÁREAS COMUNS	Conjunto das unidades consumidoras, comuns do condomínio: portaria, salão de festas, sauna, academia, churrasqueira, jardim, etc.
COLUNA PIEZOMÉTRICA	Dispositivo ligado ao alimentador predial para assegurar pressão mínima na rede pública de água.
CONDOMÍNIO EDÍLIO	Toda edificação que contém partes que são de propriedade exclusiva (individual) e partes de propriedade comum dos condôminos, divididas em frações ideais. Tudo que está dentro do condomínio é área privada.
CONDOMÍNIOS ADAPTADOS	Empreendimentos que foram construídos com as instalações hidráulicas não individualizadas, e posteriormente, passaram por adaptação para implantar a medição individualizada.
CONDOMÍNIOS MISTOS	Condomínios constituídos por unidades com mais de uma finalidade de uso, ex: Comercial e Residencial.
CONDOMÍNIOS NOVOS	Empreendimentos projetados e construídos com as instalações hidráulicas individualizadas.
CREA	Conselho Regional de Engenharia e Agronomia.
ECONOMIA INDIVIDUALIZADA	É a unidade habitacional provida de conjunto de peças hidráulicas e o hidrômetro, que a interliga à tubulação de distribuição de água do condomínio.
FENÔMENO HIDRÁULICO	Oscilações nas engrenagens do hidrômetro (giro pra frente e pequeno giro pra trás), mesmo que não haja consumo de água.
FONTE ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO	Suprimento de água a um imóvel, não proveniente do sistema público de abastecimento.
GESTÃO COMERCIAL DA MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA	Execução dos serviços de leitura, processamento, emissão das faturas individuais e o faturamento da diferença entre o volume apurado no medidor geral e o somatório dos consumos registrados nos hidrômetros individualizados.
HIDRÔMETRO/MEDIDOR DE ÁGUA	De acordo com a Norma Brasileira NBR 15.538, hidrômetro é um instrumento destinado a medir continuamente, memorizar e exibir o volume de água que escoar através do transdutor de medição, sob condições de medição.
LIGAÇÃO DE ÁGUA	Interligação do imóvel ao Sistema Público de Abastecimento de Água.
LOTEAMENTO DE ACESSO CONTROLADO	Loteamento cercado por muro, com acesso controlado, dotado de áreas verdes e vias públicas, cujo controle de acesso é regulamentado por ato do Poder Público Municipal.
MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA	Medição através de instalação de hidrômetro individual em cada ponto de utilização que integra o condomínio, abastecida por uma única ligação geral hidrometrada.
MEDIDOR GERAL	Medidor de água, instalado no padrão da ligação de água, destinado a medir todo o consumo de um empreendimento, com medição individualizada ou não.
MÚLTIPLA MEDIÇÃO	Imóvel dotado de mais de um medidor (ex: um hidrômetro para água fria e outro para água quente) para abastecer a mesma economia.
NBR	Normas Brasileiras da ABNT.
PADRÃO DE LIGAÇÃO	Conjunto composto de caixa padrão, kit e hidrômetro, que fica embutido no muro, mureta ou grade.
PARTES COMUNS DAS INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS	Conjunto de elevatórias, reservatórios, tubulações, prumadas e ramais localizados a jusante (após) do medidor geral.

Termo	Definições
PERDAS APARENTES/COMERCIAIS	Irregularidades, anormalidade, submedição nas instalações hidráulicas, etc.
PERDAS FÍSICAS	Vazamentos nas tubulações hidráulicas.
REAPROVEITAMENTO DE ÁGUAS CINZAS	Uso das águas cinzas em situações menos nobres, após um pré-tratamento, como: irrigação de jardim, lavagem de calçadas e descargas de bacias sanitárias.
RESOLUÇÃO – CG	Atos normativos do Conselho de Gestão da Agência Reguladora.
RESOLUÇÃO – DE	Atos normativos da Diretoria Executiva da Agência Reguladora.
SISTEMA CENTRAL COLETIVO DE ÁGUA QUENTE	Sistema composto por equipamentos responsáveis pelo aquecimento de água, reservatórios e tubulações que distribuem água quente para todas as unidades consumidoras.
TELEMETRIA	Leitura efetuada a distância, através de dispositivos especiais de transmissão de dados.
TITULARIDADE	Responsabilidade do usuário pelo pagamento dos serviços prestados e pelo cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais, quando este solicitar a utilização dos serviços em determinado período em que tiver a propriedade ou a posse do imóvel.
UNIDADE CONSUMIDORA	Unidade de consumo, atendida por uma ou mais ligação de água, individualizada ou não.

2 – BASE LEGAL

LEI FEDERAL Nº 11.445/07	Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico; altera as Leis nºs 6.766, de 19 de dezembro de 1979, 8.036, de 11 de maio de 1990, 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; revoga a Lei 6.528, de 11 de maio de 1978; e dá outras providências.
LEI FEDERAL Nº 13.312/16	Torna obrigatória a medição individualizada do consumo hídrico nas novas edificações condominiais.
LEI MUNICIPAL GOIÂNIA Nº 8.435/06	Institui a obrigatoriedade da instalação de hidrômetros em cada uma das unidades habitacionais dos prédios novos.
RESOLUÇÃO AGR Nº 002/2008 – CG	Dispõe sobre o procedimento para a cobrança de serviços em ligações individualizadas nos condomínios verticais.
RESOLUÇÃO AGR Nº 745/2008 – DE	Dispõe sobre alterações na Resolução nº 002/2008 – CG que trata dos procedimentos para a cobrança de serviços em ligações individualizadas nos condomínios verticais.
RESOLUÇÃO AGR Nº 068/2009 – CG	Dispõe sobre o Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário da empresa de Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO
RESOLUÇÃO AGR Nº 135/2009 – CG	Dispõe sobre a alteração da Resolução nº 002, de 18 de janeiro de 2008, do Conselho de Gestão da AGR, que trata sobre procedimento para a cobrança de serviços em ligações individualizadas em condomínios verticais
RESOLUÇÃO AGR Nº 0117/2018 – CR	Dispõe sobre as condições gerais para comercialização de água e/ou esgoto em imóvel com múltiplas medições de água em condomínio
RESOLUÇÃO AGR Nº 205/2023 – CG	Dispõe sobre política de ligação de água da empresa de Saneamento de Goiás S/A. - SANEAGO

3 – CONCEITO

A individualização da água em condomínios consiste na implantação de um sistema na parte interna de um empreendimento, após o medidor geral, com a instalação de um hidrômetro para cada unidade consumidora, cujo objetivo é a emissão das faturas individuais, permitindo que a unidade pague pelo respectivo consumo.

4 – GESTÃO COMERCIAL DA MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA

A Gestão Comercial da Medição Individualizada compreende os serviços de leitura, processamento, emissão das faturas individuais e o faturamento da **diferença entre o volume apurado no medidor geral e o somatório dos consumos registrados nos hidrômetros individualizados**. A gestão pode ser efetuada:

- Pela Saneago, após o cumprimento, por parte do condomínio/empreendedor, das orientações contidas neste documento;
- Pela própria administração do condomínio.

No caso da gestão comercial feita pela Saneago, a Companhia é responsável por todo o serviço relativo à comercialização: **instalação dos hidrômetros**, leitura, emissão da fatura mensal e a efetivação dos mecanismos de cobrança e **eventual substituição dos hidrômetros individualizados**.

Na gestão feita pelo condomínio, a Saneago só executa esses procedimentos na conta de água/esgoto da ligação geral, ficando todas as atividades relativas às medições nas unidades consumidoras sob a responsabilidade da administração do condomínio.

5 – BENEFÍCIOS

- Racionalizar o consumo em função da diminuição do desperdício;
- Identificar o consumo da área comum possibilitando a cobrança através de rateio;
- Favorecer o controle e detecção de vazamentos internos possibilitando a redução do volume água medido;
- Reduzir o índice de inadimplência com a cobrança individual dos serviços;
- Justiça social, uma vez que cada unidade consumidora paga pelo seu respectivo consumo;
- No caso de inadimplência de alguma unidade consumidora, apenas esta unidade terá o fornecimento de água suspenso;
- Facilitar o controle/fiscalização interna do consumo pelos moradores e pela administração do condomínio;
- Aumentar a satisfação dos clientes.

6 – CONDIÇÕES GERAIS PARA A SANEAGO REALIZAR A GESTÃO COMERCIAL DA MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA

- O condomínio deve estar conectado à rede pública de abastecimento de água, através da ligação geral;
- As tratativas para a prestação do serviço de gestão comercial da medição individualizada serão iniciadas a partir do interesse do condomínio constituído e após total conhecimento dos procedimentos técnicos e comerciais da Saneago pela parte interessada;
- Para condomínios novos a implantação da individualização é realizada pelo empreendedor, de acordo com o projeto e planejamento de construção do prédio;
- Para condomínios habitados o síndico ou administrador do condomínio contrata empresa ou profissional habilitado para elaborar e executar o projeto de individualização;

- Todos os custos das instalações/modificações, bem como todas as despesas decorrentes do processo de individualização são de inteira responsabilidade do empreendedor/condomínio, **com exceção da aquisição e instalação do medidor individualizado**;
- Aprovação do Condomínio através de Assembleia Geral Extraordinária, incluindo a definição da forma de faturamento da diferença entre o volume de água medido no medidor geral e o somatório dos consumos registrados nos hidrômetros individualizados (rateio nas contas individuais ou lançamento na conta geral), conforme quorum estabelecido na Convenção do Condomínio;
- Após adesão do condomínio à gestão comercial da medição individualizada, por meio de assinatura de contrato de prestação de serviço, a Saneago efetuará a aquisição e instalação dos medidores utilizados nas economias individualizadas;
- A área comum do condomínio também poderá ser individualizada e, **nestes casos**, caso haja diferença entre o volume registrado no medidor geral e o somatório dos consumos dos medidores individuais, o valor faturado desta diferença é calculado considerando apenas tarifa de água. Nos condomínios que não possuem ligações exclusivas para medir o consumo da área comum, o valor da diferença é calculado considerando tarifas de água e de esgoto;
- Condomínios em que a gestão comercial da medição individualizada é feita pela Saneago e que desejam individualizar as suas áreas comuns (caso ainda não sejam), poderão fazer as adequações das instalações hidráulicas e solicitar os hidrômetros das áreas comuns no processo de individualização;
- É obrigatória a adesão de todas as economias individuais ao processo de gestão comercial da medição individualizada;
- O hidrômetro da ligação geral permanece instalado para medição do volume de água global do condomínio, assim como os hidrômetros na entrada do ponto de utilização de cada economia individualizada vinculada à ligação geral;
- Inexistência de débitos na conta geral do condomínio;
- A conta da ligação geral deverá ter titularidade no nome do condomínio;
- Assinatura de Contrato Específico de para gestão comercial da medição individualizada entre a Saneago e o Condomínio, definindo as condições complementares da prestação de serviços.

7 – CONDIÇÕES COMERCIAIS

- A solicitação da gestão da medição individualizada à Saneago somente poderá ocorrer após a constituição jurídica do condomínio e deverá ser feita pelo síndico ou o seu procurador;
- Para condomínios de único proprietário a solicitação deve ser realizada pelo representante legal do imóvel;
- Não será recebida documentação incompleta para início do processo da gestão comercial da medição individualizada (relação de documentos a serem apresentados, estão em anexo);
- É necessário apresentar Ata de Assembleia para Aprovação da Gestão Comercial da Medição Individualizada, conforme modelo fornecido pela Saneago (em anexo), com lista de presença e

registrada em cartório. Nos condomínios edifícios, a aprovação deve seguir as regras estabelecidas na convenção no que se refere ao percentual de aprovação dos condôminos;

- A Ata deve conter a definição da forma de faturamento da diferença entre o volume de água medido no medidor geral e o somatório dos consumos registrados nos hidrômetros individualizados. Esta diferença poderá ser faturada na conta da ligação geral do condomínio ou através de rateio nas contas das ligações individuais;
- Faturado na ligação geral – o valor correspondente à diferença entre as medições é faturado na conta da ligação geral do Condomínio. Quem faz a divisão desta diferença para os condôminos é o próprio Condomínio;
- Rateado nas contas das ligações individuais – o valor correspondente à diferença entre as medições é rateado nas contas individualizadas de forma igualitária no mês subsequente;
- Após a efetivação da gestão comercial da medição individualizada, caso o condomínio opte por alterar a forma de cobrança da diferença entre as medições, a respectiva alteração deverá ser aprovada em assembleia geral extraordinária, com a posterior assinatura do Termo Aditivo ao contrato de individualização junto à Saneago;
- As contas individualizadas serão cadastradas de acordo com os dados fornecidos pelo síndico na Relação dos proprietários e dados informativos das economias individualizadas, conforme modelo adotado pela Saneago (em anexo);
- O Proprietário/Titular das unidades individualizadas deverá comparecer individualmente nas Agências de Atendimento da Saneago, após o cadastramento da individualização, com os documentos do imóvel, contrato de locação se for o caso e os documentos pessoais para efetivação e/ou mudança da Titularidade. Deve-se apresentar os originais e cópias dos documentos.

8 – CONDIÇÕES TÉCNICAS

- São de responsabilidade do empreendedor/condomínio: o projeto de individualização (dimensionamento das tubulações, vazões mínimas e máximas, velocidade de escoamento, pressões, etc.), a execução da obra, o correto funcionamento, a aplicação das normativas técnicas da Saneago e a conservação das instalações hidráulicas do condomínio, **exceto a aquisição e instalação dos hidrômetros individualizados**;
- É recomendado ao empreendedor/síndico solicitar vistoria inicial do primeiro padrão montado, sendo aprovado, é autorizado a conclusão das instalações dos outros padrões;
- Os condomínios que possuem reservatórios cuja entrada de água esteja acima de 7,0(sete) metros em relação ao nível do meio-fio, deverão possuir coluna piezométrica, reservatório inferior e elevatória para abastecer o reservatório elevado, conforme preconiza o Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da Saneago;
- As instalações prediais devem garantir o fornecimento de água de forma contínua e com vazão suficiente, preservando rigorosamente a qualidade da água do abastecimento público;
- Condomínios individualizados poderão fazer uso de fonte alternativa de abastecimento apenas nos pontos de consumo das áreas comuns que não vão para a rede de esgotamento sanitário como os

jardins, piscina e lavagem de pisos;

- Nos condomínios individualizados, em hipótese alguma, a água proveniente de fonte alternativa poderá abastecer o mesmo reservatório e/ou utilizar a mesma tubulação para abastecer as unidades usuárias. Tal configuração causa prejuízos aos condôminos, interferindo na medição do consumo e na qualidade da água;
- A responsabilidade pela garantia da qualidade da água fornecida pela Saneago é até o padrão da ligação geral. A preservação da qualidade da água nas instalações prediais internas é de inteira responsabilidade do Condomínio;
- O abastecimento de água para as áreas comuns do condomínio poderá ser realizado pelo medidor geral, por uma segunda ligação de água sem vínculo com a ligação geral ou por um hidrômetro individualizado;
- Caso o condomínio possua mais de um medidor geral, estes deverão alimentar instalações e reservatórios independentes e não será permitida interligação/comunicação entre eles, por motivos operacionais de faturamento;
- O padrão de medição individualizada deverão seguir as especificações descritas na Diretrizes de Ligação de Água – IN00.0254 e EN07.0494 – Especificação Normalizada – Padrões de Ligação, item Medição Individualizada, oferecendo condições para os serviços de substituição de hidrômetros, leitura, corte e manutenção;
- Os padrões de ligação individualizados serão instalados em locais de fácil acesso, de forma padronizada, protegidos adequadamente, definidos em projeto e aprovados em vistoria prévia da Saneago, para facilitar os serviços de leitura, cobrança e manutenção. Exemplo: não poderão estar instalados em terraços, telhados e outros lugares de difícil acesso;
- O hidrômetro geral permanecerá instalado para medição do consumo global que determinará a diferença do volume registrado no medidor geral e os individualizados.

9 – CANAIS DE ATENDIMENTO AO GRANDE CLIENTE

- 0800 645 0116 – Central de Atendimento Grandes Clientes
Funcionamento: Atendimento de segunda à sexta, das 7h às 19h, exceto feriados
Para atendimento a Grandes Clientes fora de Goiás e Brasil +55 62 3221-6002
- Atendimento Presencial Goiânia – Unidade Vapt Vupt Lozandes, Avenida Olinda Quadra H4 Lote 01-03 nº 960, Park Lozandes - Goiânia - GO - CEP: 74884-120.
Funcionamento: Segunda a sexta-feira: 8h às 17h e Sábados: 8h às 13h, mediante agendamento prévio no site: <https://vaptvupt.go.gov.br/>
- Atendimento Presencial nas cidades do interior - Agências de atendimento da Saneago.
Funcionamento: Atendimento de segunda à sexta, das 7:30h às 11:30h e 13:30h às 17:30h exceto feriados.

10 – ANEXOS

10.1 – Lista de Documentos:

Código do formulário	Título do documento
FR00.0450	Lista de documentos para individualização – pessoa física https://www.saneago.com.br/2023/arquivos/ligacao-agua/FR00.0450.02.pdf
FR00.0451	Lista de documentos para alteração da opção de faturamento da diferença entre medidor geral e individualizados https://www.saneago.com.br/2023/arquivos/ligacao-agua/FR00.0451.02.pdf
FR00.0454	Lista de documentos para individualização – condomínio adaptado https://www.saneago.com.br/2023/arquivos/ligacao-agua/FR00.0454.03.pdf
FR00.0455	Lista de documentos para individualização – condomínio novo https://www.saneago.com.br/2023/arquivos/ligacao-agua/FR00.0455.02.pdf
FR00.0456	Lista de documentos para cancelamento da gestão comercial da medição individualizada https://www.saneago.com.br/2023/arquivos/ligacao-agua/FR00.0456.02.pdf

10.2 – Atas:

Código do formulário	Título do documento
FR00.0445	Ata para aprovação da gestão comercial da medição individualizada – único proprietário (rateio) https://www.saneago.com.br/2023/arquivos/ligacao-agua/FR00.0445.02.pdf
FR00.0446	Ata de assembleia para aprovação da gestão comercial da medição individualizada – condomínios novos e adaptados (rateio) https://www.saneago.com.br/2023/arquivos/ligacao-agua/FR00.0446.02.pdf
FR00.0448	Ata para aprovação da gestão comercial da medição individualizada – único proprietário (ligação geral) https://www.saneago.com.br/2023/arquivos/ligacao-agua/FR00.0448.02.pdf
FR00.0449	Ata de assembleia para aprovação da gestão comercial da medição individualizada – condomínios novos e adaptados (ligação geral) https://www.saneago.com.br/2023/arquivos/ligacao-agua/FR00.0449.03.pdf
FR00.0453	Ata de assembleia para aprovação da alteração da opção de faturamento da diferença entre o volume registrado no medidor geral e nos individualizados (rateio) https://www.saneago.com.br/2023/arquivos/ligacao-agua/FR00.0453.01.pdf
FR00.0457	Ata de assembleia para aprovação do cancelamento da gestão comercial da medição individualizada https://www.saneago.com.br/2023/arquivos/ligacao-agua/FR00.0457.02.pdf
FR00.0458	Ata de assembleia para aprovação da alteração da opção de faturamento da diferença entre o volume registrado no medidor geral e nos individualizados (ligação geral) https://www.saneago.com.br/2023/arquivos/ligacao-agua/FR00.0458.01.pdf

10.3 – Relação dos proprietários:

Código do formulário	Título do documento
FR00.0447	Relação dos proprietários e dados informativos das economias individualizadas https://www.saneago.com.br/2023/arquivos/ligacao-agua/FR00.0447.03.pdf