

---

**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**PREFEITURA DE MURIAÉ**

---

**DEMSUR - DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE SANEAMENTO URBANO**  
**PORTARIA Nº 020/2025**

*Dispõe sobre a revisão das faturas emitidas nas hipóteses de vazamento oculto, erro de medição ou defeito no hidrômetro.*

O Diretor Geral do DEMSUR – Departamento Municipal de Saneamento Urbano, no uso de suas atribuições, e nos termos das Leis;

**CONSIDERANDO** o grande volume de reclamações de consumidores, em decorrência do aumento abrupto e significativo do volume de água medido;

**CONSIDERANDO** o disposto no art. 83 do Regulamento do DEMSUR, que estabelece que a elevação do volume medido, decorrente da existência de vazamento na instalação predial é de inteira responsabilidade do usuário;

**CONSIDERANDO** o disposto no art. 84 do Regulamento do DEMSUR, que estabelece que na ocorrência de vazamento invisível ou de difícil localização, constatado pela fiscalização do DEMSUR, o volume medido será refaturado pela média dos últimos 3 (três) meses, devendo o usuário providenciar a sua correção no prazo máximo de 5 dias;

**CONSIDERANDO** o disposto no parágrafo único do art. 84 do Regulamento do DEMSUR, que estabelece que decorrido o prazo de 30 (trinta) dias sem que o usuário tenha executado o reparo necessário a correção do vazamento, o faturamento corresponderá ao volume efetivamente medido, vedada a redução prevista no caput deste artigo;

**CONSIDERANDO** o disposto no inciso I, do art. 43, na Lei nº 4.389/2012, que estabelece que as revisões de cobranças dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário decorrentes de erro de medição, defeito do hidrômetro comprovado mediante aferição em laboratório credenciado ou por meio de equipamento móvel apropriado certificado pelo Instituto Nacional de Metrologia – Inmetro e ocorrências de vazamentos não visíveis de água nas instalações prediais após o hidrômetro, comprovadas, em vistoria realizada pelo prestador por sua iniciativa ou solicitação do usuário, ou comprovadas por este, no caso de omissão, falha ou resultado inconclusivo do prestador;

**CONSIDERANDO** o disposto no parágrafo único, do art. 66, da Lei Municipal nº 4.389/2012, com redação da Lei nº 5.407/2017, que atribui ao Diretor Geral do DEMSUR a competência para regulamentar as normas e políticas da Lei Municipal nº 4.389/2012, que dizem respeito às competências, serviços e atribuições do DEMSUR, previstas no art. 2º, da Lei Municipal nº 2.165/1997;

**CONSIDERANDO** o disposto na alínea “d” do inciso I, do §2º, do art. 43 da Lei Municipal nº 4.389/2012, incluído pela Lei nº 6.029/2020, que atribui ao Diretor Geral do DEMSUR a competência para regulamentar as normas e políticas da Lei Municipal nº 4.389/2012, que dizem respeito às competências, serviços e atribuições do DEMSUR, previstas no art. 2º, da Lei Municipal nº 2.165/1997;

**RESOLVE:**

**Art. 1º** - A elevação do volume medido, decorrente da existência de vazamento na instalação predial é de inteira responsabilidade do usuário.

**Art. 2º** - Na ocorrência de vazamento invisível ou de difícil localização, constatado pela fiscalização do DEMSUR, o volume medido será refaturado pela média dos últimos 3 (três) meses, limitada a uma ocorrência a cada 12 meses, devendo o usuário providenciar a sua correção no prazo máximo de 5 dias, e comprovada a eliminação da irregularidade.

§1º - Considera-se vazamento invisível ou de difícil localização, para fins de aplicação do refaturamento previsto no *caput* o vazamento subterrâneo, ou ainda o vazamento interno em tubulações existentes em paredes, que não pode ser visto mediante aparecimento de manchas de umidade, assim como aqueles que ficam no subsolo ou em tubulações aéreas de difícil acesso e visibilidade;

§2º - O prestador de serviços não efetivará o desconto se for comprovada má-fé ou negligência relativamente à manutenção das instalações prediais sob responsabilidade do usuário.

§3º - Para obter a redução, o usuário deverá apresentar ao prestador declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, juntamente com documentos que as comprovem, tais como documento fiscal de materiais utilizados ou de serviço contratado, ou registro fotográfico do serviço.

§4º - O DEMSUR poderá solicitar ao usuário dos serviços a realização de vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento oculto e efetiva regularização.

§5º - O usuário que não permitir vistoria para verificação de ocorrência não terá direito à referida redução.

**Parágrafo único:** as impugnações sobre os dados constantes da conta, procedentes ou não, quando apresentadas após seu vencimento, não eximem o usuário do pagamento do acréscimo por impontualidade.

**Art. 3º** — Decorrido o prazo de 30 (trinta ) dias sem que o usuário tenha executado o reparo necessário a correção do vazamento, o faturamento corresponderá ao volume efetivamente medido, vedada a redução prevista no art. 2º desta portaria.

**Art. 4º** – Na ocorrência de possíveis erros de medição, poderá o interessado requerer a revisão, que deverá ser realizada pelo fiscal do DEMSUR, que deverá certificar a ocorrência do erro, caso existente, com o refaturamento da conta;

**Art. 5º** – Na ocorrência de defeito no hidrômetro, de ofício ou a requerimento do interessado, deverá ser feita a aferição do equipamento, e sendo constatado erro na medição, deverão ser reemitidas as 3 (três) últimas faturas, com base no laudo técnico.

**Art. 6º** - A decisão que concede ou não o desconto será proferida pelo Chefe do Setor de Processamento de Dados e deverá ser baseada no laudo emitido pelo fiscal do DEMSUR, que fica responsável pela veracidade e fidelidade de todas as informações ali contidas, devendo, o referido laudo ser acompanhado de fotos dos locais avaliados.

**Art. 7º** - Constatado o consumo excessivo, de causa não determinada, que exceda em 3 (três) vezes a média da unidade consumidora dos últimos 3 (três) meses, deve o volume medido ser refaturado com redução de 50% (cinquenta) por cento do que exceder à media, desde que não evidenciada dolo, culpa, má-fé ou reincidência por parte da mesma unidade consumidora nos últimos 2 (dois) anos.

**Parágrafo único:** Fica o setor de fiscalização do DEMSUR encarregado de apurar a eventual existência de dolo, culpa ou má-fé, além da reincidência da unidade consumidora, na forma do *caput*.

**Art. 8º** - Esta portaria entra em vigor na data da sua publicação, revogando a Portaria 106/2020.

Registre-se, publique-se, cumpra-se.  
Muriaé - MG, 17 de janeiro de 2025.

**ALCEMAR FELIZARDO DE OLIVEIRA JUNIOR**  
Diretor Geral do DEMSUR

**Publicado por:**  
Maisa Rosa Pena  
**Código Identificador:**95E35A00

---

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios Mineiros  
no dia 20/01/2025. Edição 3941  
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita  
informando o código identificador no site:  
<https://www.diariomunicipal.com.br/amm-mg/>