

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Este documento tem como objetivo apresentar os principais serviços disponibilizados pela Águas do Sertão nos 34 municípios de atuação, além de orientar o cliente sobre como solicitá-los, consultar prazos para execução, direitos e deveres dos clientes, assim como os compromissos da concessionária com o consumidor e os padrões de atendimento estabelecidos.

Lojas de Atendimento

Para maior conforto e comodidade dos clientes, a Águas do Sertão conta com atendimento presencial nos 34 municípios em que presta serviços, sendo: três postos de atendimento na **Central Já** das cidades de Palmeira dos Índios e Penedo, bem como em mais 31 lojas de atendimento nas demais cidades.

O cliente pode se dirigir a qualquer loja, independentemente de onde reside, para solicitar o serviço desejado.

Confira os locais das lojas de atendimento:

CIDADE	ENDEREÇO
Cacimbinhas	Rua Oscar Juvêncio de Amorim, 84, Centro
Igaci	Rua Carlos Fontes, 305, Centro
Palmeira dos Índios	Rua Dep. Jota Duarte, s/n - Juca Sampaio
Quebrangulo	Rua Prof. Sebastião Teixeira, s/n, Conj. Res. Geraldo Passos
Carneiros	Praça Cônego José Bulhões, 18, Centro
Dois Riachos	Rua Tercilia Pimentel, N° 2, Centro
Maravilha	Rua José Vieira de Carvalho, 86 B, Centro
Oliveira	Rua Dr. José Rebelo Torres, s/n, Centro
Ouro Branco	R. Cel. Lucena, nº 744, Centro
Poço das trincheiras	Rua Antônio Soares, s/n, Centro
Santana do Ipanema	Rua Nossa Senhora de Fátima, 449, Monumento
Senador Rui Palmeira	Rua do Comércio, 406, bairro Centro
Belo Monte	Rua Travessa Vereador Gonçalves Góes, s/n, Centro
Monteirópolis	Rua Manoel Antônio Barbosa, 27, Centro
Palestina	Rua do Comércio, 12, Centro
Pão de Açúcar	Rua Germino de Araújo Costa, 483, Centro
São José da Tapera	Rua Elói Rodrigues Lima, 695, Centro

Jaramataia	Rua do Comércio, s/n, Centro
Igreja Nova	Rua Belo Monte, 49, Centro
Piaçabuçu	Rua Irineu Lobo, s/n, Brasília
Porto Real do Colégio	Praça Maj. Luís Cavalcante, 800, Centro
Penedo	Rua Sete de Setembro Nº 50, Centro Histórico
São Brás	Rua do Comércio, nº 12, Urbano
Feira Grande	Avenida Teixeira de Freitas, 2, Centro
Junqueiro	PC Padre Aurelio Góes, 129, Centro
São Miguel	Loteamento Torres Filho, 1
Traipu	Rua José Freitas de Azevedo, s/n, Centro
Água Branca	Praça da Matriz, 5, Centro
Delmiro Gouveia	Rua Olavo Bilac, 230, Centro
Inhapi	Avenida Pompilho Brandão de Alcântara, 420, Centro
Olho D' água do casado	Rua Marechal Castelo Branco, 301, Centro
Mata Grande	Rua José Bernardino Corrêa, 769, Centro
Piranhas	Centro Comercial Grinauria Miranda, s/n, Centro
Pariconha	Rua Cícero Teixeira Lima s/n loja 04-B, Centro

Canais de atendimento

A Águas do Sertão também conta com uma Central de Atendimento gratuita para chamada de voz e WhatsApp utilizando o mesmo número (**0800 000 2122**).

O atendimento telefônico está disponível de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h, sábado, domingos e feriados, das 7h às 19h.

Nosso cliente ainda tem outra opção de atendimento da Águas do Sertão, podendo acessar com muita comodidade o nosso assistente virtual “Bê”, disponível no site: www.aguasdosertao.com.

PRINCIPAIS SERVIÇOS:

VIABILIDADE DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO

Definição: certificação da possibilidade da execução das ligações solicitadas e verificação se a caixa padrão está instalada corretamente.

Como solicitar: atendimento presencial.

Valor: serviço gratuito.

Prazo de atendimento: 3 dias úteis.

INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA

Definição: instalação do ramal predial com cavalete interligado à rede de abastecimento de água, após a viabilidade técnica.

Como solicitar: atendimento presencial.

Documentos necessários:

Apresentar o CPF se pessoa física ou CNPJ quando pessoa jurídica, Carteira de Identidade ou na ausência, outro documento equivalente com foto.

Proprietário: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda (reconhecida firma de ambas as partes).

Inquilino: contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes); Documento do imóvel em nome do locador (escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda).

Empresarial: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou Contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes); Cartão CNPJ atualizado do site da receita; Contrato Social juntamente com os documentos pessoais do responsável legal.

Prazos de atendimento e valores:

Ligação de água (rua com pavimento asfáltico ou paralelo)

Valor: (em aprovação pela Agência Reguladora)

Prazo de execução: 5 dias úteis.

Ligação de água (sem pavimento)

Valor: (em aprovação pela Agência Reguladora)

Prazo de execução: 5 dias úteis.

INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO

Definição: instalação de ramal de esgoto, dispositivo que conecta à ligação de esgoto a rede coletora, através do terminal de inspeção da ligação “TIL”, definido como ponto de conexão entre as instalações interna do imóvel ao sistema público de esgotamento sanitário. É importante que o cliente deixe demarcado onde deseja a instalação do “TIL”, em local de fácil acesso, para facilitar as manutenções.

Como solicitar: atendimento presencial.

Observação: *em locais atendidos com rede coletora de esgoto, quando solicitado a primeira instalação de água, o pedido da ligação de esgoto deverá ser realizado obrigatoriamente junto ao pedido da ligação de água.*

Documentos necessários:

Apresentar o CPF se pessoa física ou CNPJ quando pessoa jurídica, Carteira de Identidade ou na ausência, outro documento equivalente com foto.

Proprietário: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda (reconhecida firma de ambas as partes).



Inquilino: contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes); Documento do imóvel em nome do locador (escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda).

Empresarial: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou Contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes); Cartão CNPJ atualizado do site da receita; Contrato Social juntamente com os documentos pessoais do responsável legal.

Observação: caso o solicitante já seja cliente da Águas de Sertão para o serviço de abastecimento de água para a mesma unidade consumidora, não será necessária a apresentação da documentação acima e o pedido poderá ser feito por qualquer canal de atendimento.

Prazos de atendimento de valores:

Ligação de esgoto (rua com pavimento asfáltico ou paralelo)

Valor: (em aprovação pela Agência Reguladora).

Prazo de execução: 5 dias úteis.

Ligação de esgoto (sem pavimento)

Valor: (em aprovação pela Agência Reguladora).

Prazo de execução: 5 dias úteis.

REATIVAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA A PEDIDO DO CLIENTE

Definição: restabelecimento do fornecimento de água para imóvel com ligação inativa.

Como solicitar: atendimento presencial.

Documentos necessários:

Pessoa física/jurídica:

Apresentar o CPF se pessoa física ou CNPJ quando pessoa jurídica, Carteira de Identidade ou na ausência, outro documento equivalente com foto.

Proprietário: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda (reconhecida firma de ambas as partes).

Inquilino: contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes); Documento do imóvel em nome do locador (escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda).

Empresarial: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou Contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes); Cartão CNPJ atualizado do site da receita; Contrato Social juntamente com os documentos pessoais do responsável legal.

Prazos de atendimento e valores:

Religação de corte a pedido do cliente:

Valor: R\$ 64,46.

Prazo para execução: 48 horas.

RELIGAÇÃO CORTE DE ÁGUA NO CAVALETE

Definição: restabelecimento do fornecimento de água no cavalete para o imóvel, após quitação/negociação do débito.

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, WhatsApp e pelo Assistente Virtual “Bê”.



Documentos necessários: documento de identificação do Cliente e apresentar o comprovante de pagamento.

Prazo de atendimento e valores:

Religação de corte cavalete por falta de pagamento:

Valor: R\$ 64,46.

Prazo para execução: 48 horas.

Religação de corte cavalete por falta de Pagamento > 5 economias

Valor: R\$ 161,15.

Prazo para execução: 48 horas.

RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO RAMAL

Definição: restabelecimento do fornecimento de água no ramal para o imóvel, após quitação/negociação do débito.

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, WhatsApp e pelo Assistente Virtual “Bê”.

Documentos necessários: documento de identificação do Cliente e o comprovante de pagamento.

Prazos de atendimento e valores:

Religação no ramal por falta de Pagamento:

Valor: R\$ 161,15.

Prazo para execução: 48 horas.

REMANEJAMENTO DA LIGAÇÃO (SOLICITAÇÃO DO CLIENTE)

Definição: remanejamento do cavalete e do hidrômetro, após a realização e aprovação da viabilidade técnica realizada pela Águas do Sertão.

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, WhatsApp e pelo Assistente Virtual “Bê”.

Documentos necessários: documento de identificação do Cliente

Remanejamento da ligação (solicitação do cliente)

Valor: R\$ 376,03.

Prazo de execução: 10 dias úteis.

TROCA DE TITULARIDADE

Definição: inclusão ou alteração de novo titular na conta de água/esgoto ou para alteração os dados cadastrais do titular.

Como solicitar: atendimento presencial.

Documentos necessários:

Pessoa física/jurídica:

Apresentar o CPF se pessoa física ou CNPJ quando pessoa jurídica, Carteira de Identidade ou na ausência, outro documento equivalente com foto.

Proprietário: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda (reconhecida firma de ambas as partes).



Inquilino: contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes); Documento do imóvel em nome do locador (escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda).

Empresarial: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou Contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes); Cartão CNPJ atualizado do site da receita; Contrato social juntamente com os documentos pessoais do responsável legal.

Valor: serviço gratuito.

Prazo: imediato.

MANUTENÇÃO DE CAVALETE

Definição: conserto de vazamento no cavalete (estrutura física no qual o hidrômetro está instalado).

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, WhatsApp e pelo Assistente Virtual “Bê”.

Valor: serviço gratuito.

Prazo de atendimento: 2 dias úteis.

SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO POR FURTO

Definição: substituição do medidor furtado.

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, WhatsApp e pelo Assistente Virtual “Bê”.

Documentos necessários: documento de identificação do Cliente e boletim de ocorrência.

Valores: serviço gratuito

Prazo de atendimento: 2 dias úteis.

AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO A PEDIDO

Definição: estudo/teste da funcionalidade e eficiência do medidor, requisitado pelo cliente.

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico e WhatsApp.

Documentos necessários: documento de identificação do Cliente.

Valores: R\$ 107,44 (vazão até 5 m³/h)

R\$ 161,15 (vazão entre 7 e 20 m³/h)

R\$ 268,59 (vazão acima 7 e 20 m³/h)

Prazo de atendimento: a Águas do Sertão deverá informar, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, a data fixada para a realização da aferição (laudo em 15 dias após aferição).

EMISSÃO DE SEGUNDA VIA DA CONTA DE ÁGUA E/OU ESGOTO

Definição: emissão de segunda via da fatura.

Como solicitar: atendimento presencial, totem de autoatendimento, site, WhatsApp e pelo Assistente Virtual “Bê”.

Documentos necessários: Número da matrícula ou CPF cadastrado no sistema.

Valor: R\$ 5,37 (para impressão física)

Prazo de atendimento: imediato.

EMISSÃO DE CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS

Definição: documento que comprova a inexistência de débitos em nome do proprietário ou inquilino.

Como solicitar: atendimento presencial, telefone e WhatsApp.

Documentos necessários: documento pessoal do Cliente.

Valor: 5,37.

Prazo de atendimento: imediato.

VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA

Definição: verificação de falta de abastecimento ou baixa pressão no imóvel.

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, WhatsApp e pelo Assistente Virtual “Bê”.

Valor: serviço gratuito.

Prazo de atendimento: 24 horas

DESOBSTRUÇÃO DE REDE/RAMAL DE ESGOTO

Definição: manutenção ou desobstrução de rede/ramal coletora de esgoto.

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, WhatsApp e pelo Assistente Virtual “Bê”.

Valor: serviço gratuito.

Prazo de atendimento: até 2 dias.

DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES

Definição: denúncia sempre que for verificado qualquer indício de irregularidade na utilização dos serviços de abastecimento de água e esgoto.

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, WhatsApp e pelo Assistente Virtual “Bê”.

Valor: serviço gratuito.

Prazo de atendimento: conforme natureza da denúncia.

O QUE A ÁGUAS DO SERTÃO NÃO FAZ?

- **Testes e consertos de vazamentos internos:** deverão ser realizados pelo cliente ou profissional especializado.

A manutenção e verificação das instalações hidráulicas internas são de responsabilidade do Cliente. Caso a fatura apresente alto consumo, recomendamos ao cliente que contrate um profissional qualificado para investigar possíveis vazamentos internos.

- **Verificação e limpeza na caixa d'água:** a higienização do reservatório é de responsabilidade do cliente. É importante lembrar que a caixa d'água seja limpa e desinfetada de seis em seis meses.
- **Desobstrução ou limpeza da caixa de gordura:** a limpeza da caixa de gordura é responsabilidade do cliente e deve ser realizada periodicamente. Lembrando que os resíduos e gorduras retirados devem ter destinação correta. Em caso de dúvidas, procure um profissional especializado.