

CARTA DE SERVIÇO AOS USUÁRIOS

Este documento tem como objetivo apresentar os principais serviços disponibilizados pela Águas do Sertão nos 40 municípios de atuação, além de orientar o cliente sobre como solicita-los, consultar prazos para execução, direitos e deveres dos clientes, assim como os compromissos da concessionária como consumidor e os padrões de atendimento estabelecidos.

Lojas e Postos de Atendimento

Para oferecer mais conforto e comodidade aos clientes, a Conasa Águas do Sertão disponibiliza atendimento presencial nos 40 municípios onde atua. A estrutura conta com nove postos de atendimento nas cidades de Olho D'Água Grande, Olivença, Major Izidoro, Jacaré dos Homens, Inhapi, Poço das Trincheiras, Maravilha, Carneiros e Belo Monte; atendimento nas Centrais Já de Palmeira dos Índios, Delmiro Gouveia e Penedo; além de outras 28 lojas distribuídas pelos demais municípios atendidos.

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

Confira os locais das lojas de atendimento:

CIDADE	ENDEREÇO
Cacimbinhas	Rua Oscar Juvêncio de Amorim, nº84, Centro
Igaci	Rua Carlos Fontes, nº305, Centro
Palmeira dos Índios	Rua Dep. Jota Duarte, s/n - Juca Sampaio
Quebrangulo	Rua Prof. Sebastião Teixeira, s/n, Conj. Res. Geraldo Passos
Dois Riachos	Av. Frei Damião de Bozzano, nº 280, Centro
Ouro Branco	Rua Coronel Lucena, s/n, Bairro Luiz Gonzaga
Santana do Ipanema	Rua Nossa Senhora de Fátima, nº 449, Monumento
Senador Rui Palmeira	Galeria Maria Augusta, nº 406, Centro
Monteirópolis	Rua Manoel Antônio Barbosa, nº 27, Centro
Palestina	Rua do Comércio, nº 12, Centro
Pão de Açúcar	Avenida Bráulio Cavalcante, nº 159, Centro
São José da Tapera	Rua José Pereira Alves, 1007 A, Centro
Jaramataia	Rua do Comércio, s/n, Centro
Igreja Nova	Rua Coronel Pedro Falcão, nº 55 (Empresarial São Gonçalo)
Piaçabuçu	Av. Conselheiro Ulisses Guedes, nº 115, Brasilia I
Porto Real do Colégio	Avenida Governador Moacir Andrade, Bairro Urbano (em frente a Cooperativa Educacional Criança Feliz)

Penedo	Central Já, Avenida Marechal Floriano Peixoto, nº 120, Centro
São Brás	Rua do Comércio, nº 12, Urbano
Feira Grande	Praça Arnon de Melo, nº 118C, Centro
Junqueiro	PC Padre Aurelio Góes, 129, Centro
São Miguel dos Campos	Loteamento Torres Filho, nº 1, Paraíso
Traipu	Av Maria Lima Dias, nº 166, Centro
Água Branca	FR Empresarial, Praça da Matriz, nº 5, Centro
Delmiro Gouveia	Central Já Shopping da Vila, Av. Pres. Castelo Branco, nº 60, Centro
Olho D'água do Casado	Rua Marechal Castelo Branco, nº 301, Centro
Mata Grande	Rua Cinco de Julho, (interior da Galeria 5 de Julho), S/N, Centro
Piranhas	Av. Centro Comercial Grinauria Miranda, loja 51, Xingó Vila Sergipe
Pariconha	Rua Cícero Teixeira Lima s/n loja 04-B, Centro
Olho D'água das Flores	Rua Manoel Barbosa de Abreu, nº 21, Centro
Batalha	Rua Braulio Leite, nº 28, Centro
Campo Grande	Rua 31 de maio, nº 31, Centro

Confira os locais dos postos de atendimento:

CIDADE	ENDEREÇO
Olivença	Rua 02 de fevereiro, 178 - Centro
Belo Monte	Rua São Francisco, S/N, próximo à Câmara dos Vereadores
Carneiros	Praça Cônego José Bulhões, nº 18, Centro
Jacaré dos Homens	Rua Santos Antônio, SN – Centro
Major Izidoro	Rua Walfrido Jerônimo da Rocha, 10 – Centro
Olho d'Água Grande	Rua 14 de setembro, 152 - Centro
Inhapi	Rua Deputado Eraldo Malta Brandão, 254, Centro
Poço das Trincheiras	Rua 1º de Maio, Centro (Ópticas Líder)
Maravilha	Rua Vereador Manoel Barbosa Alcântara, nº 29, Centro (Ópticas Íris)

Canais de Atendimento

A Conasa 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 todos os dias, das 6h às 22h e o atendimento do WhatsApp está disponível de segunda à sábado das 08h às 20h.

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

PRINCIPAIS SERVIÇOS:

NOVA LIGAÇÃO DE ÁGUA

Definição: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto as instalações da unidade usuária.

Como solicitar: atendimento presencial e WhatsApp.

Documentos necessários:

- Apresentar o CPF se pessoa física e/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)
- Pessoa Jurídica: 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.

Prazo de execução:

- 3 dias úteis – vistoria de viabilidade
- 5 dias úteis – execução da ligação

Valor conforme tabela abaixo:

Ligação de água - sem pavimento	R\$ 516,88
---------------------------------	------------

Ligação de água - com pavimento - paralelepípedo	R\$ 812,25
--	------------

Ligação de água - com pavimento - asfalto	R\$ 923,02
---	------------

NOVA LIGAÇÃO DE ESGOTO

Definição: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto as instalações da unidade usuária.

Como solicitar: atendimento presencial e whatsApp.

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 e/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).
- Pessoa Jurídica: 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 Conasa 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.

Prazo de execução:

- 3 dias úteis – vistoria de viabilidade
- 5 dias úteis – execução da ligação

Valor conforme tabela abaixo:

Ligação de esgoto - sem pavimento	R\$ 989,41
Ligação de esgoto - com pavimento - paralelepípedo	R\$ 1.343,57
Ligação de esgoto - com pavimento - asfalto	R\$ 1.388,21

EXTENSÃO DE REDE DE ÁGUA E ESGOTO

Definição: processo de ampliação da infraestrutura existente de distribuição de água ou coleta de esgoto para áreas que ainda não são atendidas pelo sistema.

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

Valor conforme tabela abaixo:

Extensão de Rede de Água - até DN = 63mm - sem pavimento	R\$195,83
Extensão de Rede de Água - até DN = 63mm - com pavimento	R\$402,78
Extensão de Rede de Água - até DN = 75mm - sem pavimento	R\$217,96
Extensão de Rede de Água - até DN = 75mm - com pavimento	R\$424,91
Extensão de Rede de Água - até DN = 100 mm - sem pavimento	R\$260,89
Extensão de Rede de Água - até DN = 100 mm - com pavimento	R\$467,84
Extensão de Rede de Água - acima DN = 100 mm - sem pavimento	R\$602,25
Extensão de Rede de Água - acima DN = 100 mm - com pavimento	R\$815,98
Extensão de Rede de Esgoto - até DN = 150 mm - sem pavimento	R\$299,52
Extensão de Rede de Esgoto - até DN = 150 mm - com pavimento	R\$494,70
Extensão de Rede de Esgoto - até DN = 200 mm - sem pavimento	R\$358,57
Extensão de Rede de Esgoto - até DN = 200 mm - com pavimento	R\$565,53
Extensão de Rede de Esgoto - acima DN = 200 mm - sem pavimento	R\$559,48
Extensão de Rede de Esgoto - acima DN = 200 mm - com pavimento	R\$559,48

Prazo de execução:

- 30 dias – projeto e orçamento
- 90 dias – realização das obras

ANÁLISE VIABILIDADE ÁGUA

Definição: é o estudo técnico da capacidade dos sistemas públicos abastecimento de água em atender a demanda requerida, para a interligação de novos empreendimentos às redes de abastecimento de água (poderá ser aprovado com ou sem condicionantes).

Como solicitar: atendimento através do e-mail: empreendimentos@aguasdosertao.com

Valores:

- até 250 metros = R\$ 738,41
- acima de 250 metros = R\$ 1.107,62

Prazo de execução: 30 dias.

ANÁLISE VIABILIDADE ESGOTO

Definição: é o estudo técnico da capacidade dos sistemas públicos abastecimento de água em atender a demanda requerida, para a interligação de novos empreendimentos às redes de abastecimento de água (poderá ser aprovado com ou sem condicionantes);

Como solicitar: atendimento através do e-mail: empreendimentos@aguasdosertao.com

Valores:

- até 250 metros = R\$ 738,41
- acima de 250 metros = R\$ 1.107,62

Prazo de execução: 30 dias.

ANÁLISE PROJETO ÁGUA

Definição: é o estudo técnico da capacidade dos sistemas públicos abastecimento de água em atender a demanda requerida, para a interligação de novos empreendimentos às redes de abastecimento de água (poderá ser aprovado com ou sem condicionantes).

Como solicitar: atendimento através do e-mail empreendimentos@aguasdosertao.com

Valores:

- até 250 metros = R\$ 738,41
- acima de 250 metros = R\$ 1.107,62

Prazo de execução: 30 dias.

ANÁLISE PROJETO ESGOTO

Definição: é o estudo técnico da capacidade dos sistemas públicos abastecimento de água em atender a demanda requerida, para a interligação de novos empreendimentos às redes de abastecimento de água (poderá ser aprovado com ou sem condicionantes).

Como solicitar: atendimento através do e-mail empreendimentos@aguasdosertao.com

Valores:

- até 250 metros = R\$ 738,41
- acima de 250 metros = R\$ 1.107,62

Prazo de execução: 30 dias.

RELIGAÇÃO PÓS SUPRESSÃO

Definição: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspensos em decorrência da supressão da ligação.

Como solicitar: atendimento presencial e WhatsApp.

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).
- Pessoa Jurídica: 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 conforme tabela abaixo:

Religação Pós Supressão - sem pavimento	R\$ 516,88
Religação Pós Supressão - com pavimento - paralelepípedo	R\$ 812,25
Religação Pós Supressão - com pavimento - asfalto	R\$ 923,02

Prazo de execução: 2 dias

RELIGAÇÃO CAVALETE

Definição: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspensos em decorrência de corte da ligação.

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\$ 88,61.

Prazo de execução: 2 dias.

RELIGAÇÃO 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\$ 221,52

Prazo de execução: 2 dias.

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\$ 238,31

Prazo de execução: 10 dias úteis.

SUSPENSÃO NO CAVALETE – A PEDIDO DO CLIENTE

Definição: é a supressão da ligação no cavalete da unidade, a pedido do usuário, sendo cobrado o mesmo valor de uma religação.

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

Documentos necessários: documento de identificação do Cliente.

Valor: R\$ 88,61

Prazo de execução: 8 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 e WhatsApp.

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).
- Pessoa Jurídica: 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 execução: 2 dias úteis.

SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO – A PEDIDO

Definição: A substituição do medidor decorrente da solicitação do usuário para verificação do funcionamento e/ou furto.

Valores: serviço gratuito

Prazo de execução: 2 dias úteis.

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.

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 e WhatsApp

Documentos necessários: documento pessoal do Cliente.

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 execução: 1 dia

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 execução: 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 execução: 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 desinfectada 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.