

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

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

### Confira os locais dos postos de atendimento:

CIDADE	ENDEREÇO
<b>Oliveira</b>	Rua 02 de fevereiro, 178 - Centro
<b>Belo Monte</b>	Rua São Francisco, S/N, próximo à Câmara dos Vereadores
<b>Carneiros</b>	Praça Cônego José Bulhões, nº18, Centro
<b>Jacaré dos Homens</b>	Rua Santos Antônio, SN – Centro
<b>Major Izidoro</b>	Rua Walfrido Jerônimo da Rocha, 10 – Centro
<b>Olho d'Água Grande</b>	Rua 14 de setembro, 152 - Centro
<b>Inhapi</b>	Rua Deputado Eraldo Malta Brandão, 254, Centro
<b>Poço das Trincheiras</b>	Rua 1º de Maio, Centro (Ópticas Líder)
<b>Maravilha</b>	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](http://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 AGUA

**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:**

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

**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.

## EMIÇÃO 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.

## EMIÇÃO 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 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.