

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 quatorze 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 23 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
Água Branca	FR Empresarial, Praça da Matriz, nº 05, Centro
Igaci	Rua Carllos Pontes nº 605 - Centro
Palmeira dos Índios	Central Já, Rua Deputado Jota Duarte, s/n - Loteamento Juca Sampaio
Quebrangulo	Rua Professor Sebastião Teixeira, s/n, Conjunto Geraldo Passos Lima - Centro
Ouro Branco	Rua Coronel Lucena, s/n - Luiz Conzaga
Santana do Ipanema	Rua Nossa Senhora de Fátima, nº 449 - Monumento
Pão de Açúcar	Av. Bráulio Cavalcante, nº 159 - Centro
São José da Tapera	Rua José Pereira Alves, nº 1007 A - Centro
Jaramataia	Rua do Comércio, s/n - Centro
Igreja Nova	Rua Coronel Pedro Falção, nº 55
Piaçabuçu	Av. Conselheiro Ulisses Guedes, nº 115 - Brasília
Porto Real do Colégio	Av. Governador Moacir Andrade, Bairro Urbano
Penedo	Central Já, Av. Marechal Floriano Peixoto, nº 120 - Centro
São Brás	Rua do Comércio, nº 12 - Bairro Urbano
Feira Grande	Praça Arnon de Melo, nº 118 C - Centro
Junqueiro	Praça Padre Aurelio Góes, nº 129 - Centro
São Miguel dos Campos	Loteamento Torres Filho, nº 1 - Paraíso
Traipu	Av. Maria Lima Dias, nº 166 - 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, s/n (interior da Galeria 5 de Julho) - Centro
Pariconha	Rua Cícero Teixeira Lima s/n loja 04 B - Centro
Piranhas	Av. Centro Comercial Grinauria Miranda, loja 51 - Xingó Vila Sergipe
Olho D'água das Flores	Rua Manoel Barbosa de Abreu, nº 21 - Centro
Batalha	Central Já, Av. Paulo Dantas, nº 144 - Centro
Campo Grande	Rua 31 de Maio, nº 31 - Centro

Confira os locais dos postos de atendimento:

CIDADE	ENDEREÇO
Belo Monte	Rua São Francisco, s/n, - Centro
Cacimbinhas	Rua Clarindo Amorim, nº 204 - Centro
Carneiros	Praça Cônego José Bulhões, nº 18 - Centro
Dois Riachos	Av. Freio Damião de Bozzano, nº280 - Centro
Inhapi	Rua Deputado Eraldo Malta Brandão, nº 254 - Centro
Jacaré dos Homens	Rua Santos Antônio, s/n – Centro
Major Izidoro	Rua Walfrido Jerônimo da Rocha, nº 10 – Centro
Maravilha	Rua Sagrada Família, nº 86 A - Centro
Monteirópolis	Travessa Municipal, nº60 - Centro
Oliveira	Av. 02 de Fevereiro, nº 342 - Centro
Olho d'Água Grande	Rua 14 de Setembro, nº 152 - Centro
Palestina	Rua do Comércio, nº 14 - Centro
Poço das Trincheiras	Rua 1º de Maio, nº 13 - Centro (Ópticas Líder)
Senador Rui Palmeira	Rua Padre Cícero, nº 06 - Centro

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 7h às 21h 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
- 7 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
- 7 dias úteis – execução da ligação

Valor conforme tabela abaixo:

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

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 OU PADRONIZAÇÃO 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 titular da matrícula.

Padronização:

Valor: R\$ 238,31

Prazo de execução: 10 dias úteis.

Remanejamento:

Valor: R\$ 516,89

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

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:** devem ser realizados pelo cliente ou profissional especializado.
- **Manutenção e verificação das instalações hidráulicas internas** são de responsabilidade do Cliente. Caso a fatura apresente alto consumo, o cliente deve contratar um profissional qualificado para investigar possíveis vazamentos internos.
- **Verificação e limpeza na caixa d'água:** a manutenção e higienização são de responsabilidade do cliente e devem ser realizadas a cada seis meses.
- **Desobstrução ou limpeza da caixa de gordura:** é de responsabilidade do cliente e deve ser feita periodicamente, com o descarte correto dos resíduos. Em caso de dúvidas, procure um profissional especializado.