

## 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, Delmiro Gouveia 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
<b>Cacimbinas</b>	Rua Oscar Juvêncio de Amorim, nº 84, Centro
<b>Igaci</b>	Rua Carlos Fontes, nº 305, 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>Carneiros</b>	Praça Cônego José Bulhões, nº 18, Centro
<b>Dois Riachos</b>	Av. Frei Damião de Bozzano, nº 280, Centro
<b>Maravilha</b>	Rua José Vieira de Carvalho, nº 86 B, Centro
<b>Oliveira</b>	Rua Dr. José Rebelo Torres, s/n, Centro
<b>Ouro Branco</b>	R. Cel. Lucena, nº 744, Centro
<b>Poço das Trincheiras</b>	Rua Antônio Soares, s/n, Centro
<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>Belo Monte</b>	Rua Travessa Vereador Gonçalves Góes, s/n, 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 Elói Rodrigues Lima, nº 695, Centro
<b>Jaramataia</b>	Rua do Comércio, s/n, Centro
<b>Igreja Nova</b>	Rua Belo Monte, nº 49, Centro
<b>Piaçabuçu</b>	Av. Conselheiro Ulisses Guedes, nº 115, Brasília I
<b>Porto Real do Colégio</b>	Praça Maj. Luís Cavalcante, nº 800, Centro

<b>Penedo</b>	Rua Sete de Setembro nº 50, Centro Histórico
<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>Inhapi</b>	Avenida Pompilho Brandão de Alcântara, nº 420, 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

---

### **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 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 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.

**Prazos de atendimento e valores:**

**Ligação de água (rua com pavimento asfáltico ou paralelo)**

Valores:

- Ligação nova com pavimento - paralelepipedo – R\$ 684,50
- Ligação nova com pavimento - asfalto – R\$ 777,85

Prazo de execução:

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

**Ligação de água (sem pavimento)**

Valor:

- Ligação nova sem pavimento – terra - R\$ 435,59

Prazo de execução:

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

## **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 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 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)**

Valores:

- Ligação nova com pavimento - paralelepípedo – R\$ 1.132,26
- Ligação nova com pavimento - asfalto – R\$ 1.169,88

Prazo de execução:

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

#### **Ligação de esgoto (sem pavimento)**

Valor:

- Ligação nova sem pavimento – terra - R\$ 833,80

Prazo de execução:

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

### **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\$165,03
Extensão de Rede de Água - até DN = 63mm - com pavimento	R\$339,43
Extensão de Rede de Água - até DN = 75mm - sem pavimento	R\$183,68
Extensão de Rede de Água - até DN = 75mm - com pavimento	R\$358,08
Extensão de Rede de Água - até DN = 100 mm - sem pavimento	R\$219,86
Extensão de Rede de Água - até DN = 100 mm - com pavimento	R\$394,26
Extensão de Rede de Água - acima DN = 100 mm - sem pavimento	R\$507,53
Extensão de Rede de Água - acima DN = 100 mm - com pavimento	R\$687,65
Extensão de Rede de Esgoto - até DN = 150 mm - sem pavimento	R\$252,41
Extensão de Rede de Esgoto - até DN = 150 mm - com pavimento	R\$416,90
Extensão de Rede de Esgoto - até DN = 200 mm - sem pavimento	R\$302,18
Extensão de Rede de Esgoto - até DN = 200 mm - com pavimento	R\$476,59
Extensão de Rede de Esgoto - acima DN = 200 mm - sem pavimento	R\$471,49
Extensão de Rede de Esgoto - acima DN = 200 mm - com pavimento	R\$471,49

**Prazo de atendimento:**

- 45 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](mailto:empreendimentos@aguasdosertao.com)

**Valores:**

- até 250 metros = R\$ 622,28
- acima de 250 metros = R\$ 933,42

**Prazo de atendimento:** 45 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\$ 622,28
- acima de 250 metros = R\$ 933,42

**Prazo de atendimento:** 45 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\$ 622,28
- acima de 250 metros = R\$ 933,42

**Prazo de atendimento:** 45 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\$ 622,28
- acima de 250 metros = R\$ 933,42

**Prazo de atendimento:** 45 dias.

### **RELIGAÇÃO PÓS SUPRESSÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA A PEDIDO DO CLIENTE**

**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.

**Prazos de atendimento e valores:**

**Religação de corte a pedido do cliente:**

Valor: R\$ 74,67

Prazo para execução 48 horas.

### **RELIGAÇÃO CORTE DE ÁGUA NO 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\$ 74,67.

Prazo para execução: 48 horas.

**Religação de corte cavalete por falta de Pagamento > 5 economias**

Valor: R\$ 186,68.

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\$ 186,68.

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\$ 435,59

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\$ 74,67

Prazo de execução: 2 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 atendimento: 2 dias.

### **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 atendimento: 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 atendimento: 2 dias úteis.

### **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: 2 dias úteis.

### **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.