

DIREITOS DO CLIENTE

Sem prejuízo das demais disposições do Contrato de Concessão e da legislação aplicável, são direitos dos nossos clientes, além de outros contidos no Regulamento dos Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas, disponíveis no site www.arsal.al.gov.br:

- Ter disponibilizada as redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para que possa realizar sua conexão ao Sistema, conforme previsto na subcláusula 21.2.4 do Contrato de Concessão;
- Receber os Serviços em condições adequadas
- Receber da Concessionária, do Governo do Estado de Alagoas e da ARSAL as informações necessárias para a defesa dos interesses individuais ou coletivos;
- Levar ao conhecimento da Concessionária, da ARSAL ou do Governo do Estado de Alagoas as irregularidades de que venham a ter conhecimento, referentes à Concessão;
- Comunicar a Concessionária, Governo do Estado de Alagoas ou ARSAL acerca da ocorrência de atos ilícitos ou irregularidades porventura praticadas pela Concessionária ou seus prepostos na execução deste Contrato de Concessão;
- Receber da Concessionária as informações necessárias à utilização dos Serviços;
- Receber resposta da ARSAL, do Governo do Estado de Alagoas ou da Concessionária sobre requerimentos formulados perante estes últimos;

- Ser informado com antecedência de no mínimo 48 (quarenta e oito) horas a respeito de interrupções programadas dos Serviços;
- Tomar conhecimento com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, acerca de alterações no valor das tarifas;
- Receber carta de serviços aos usuários, nos termos do art. 7º, da Lei Federal nº 13.460/2017;
- Implantação e funcionamento de ouvidoria, nos termos dos artigos 13 a 16 da Lei Federal nº 13.460/2017;
- Criação de procedimentos para avaliação continuada dos Serviços, nos termos do artigo 23 da Lei Federal nº 13.460/2017;
- A observância pela Concessionária, pela ARSAL e pelo Governo do Estado de Alagoas, das normas relativas ao tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018;
- Receber as faturas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação ao respectivo vencimento; e
- Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela Concessionária para o vencimento da fatura.

Para finalizar, conforme o Art.113 do Regulamento dos Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas, a Águas do Sertão disponibilizará em www.aguasdosertao.com acesso aos Clientes para as seguintes consultas:

- a) Endereço das agências de atendimento presencial;
- b) Tabelas dos valores tarifários;
- c) Indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;

- d) Tabela de serviços, prazos e, quando for o caso, preços;
- e) Obtenção de segunda via da fatura por meio eletrônico;
- f) Formulário para encaminhamento de solicitação de serviços;
- g) Modelo de contrato de adesão.