

Guia do

CLIENTE



CONSCIENTE



Índice

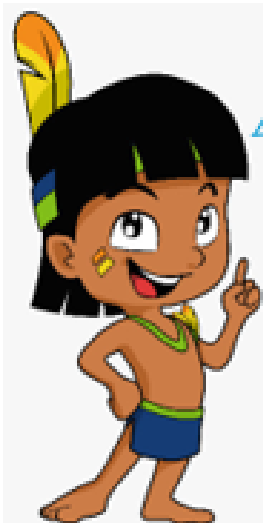
1. SANEAMENTO BÁSICO.....	4
2. TRATAMENTO DA ÁGUA.....	6
2.1 Captação superficial.....	6
2.2 Qualidade da água.....	7
2.3 Limpeza da caixa-d'água.....	8
3. HIDRÔMETRO.....	10
3.1 Caixa padrão.....	10
3.2 Acompanhe seu consumo.....	11
3.3 Uso racional da água.....	13
4. ABASTECIMENTO DE ÁGUA.....	14
4.1 Distribuição.....	14
4.2 Perdas.....	15
4.3 Centro de Controle e Operações Integrado.....	17
4.4 Irregularidades.....	18
5. ESGOTAMENTO SANITÁRIO.....	19
5.1 Importância.....	19
5.2 Obras.....	19
5.3 Rede de esgoto.....	20
6. RELACIONAMENTO COMERCIAL.....	22
6.1 Entenda sua fatura.....	22
6.2 Emita segunda via.....	22
6.3 Conta por e-mail.....	24

6.4	Ligação de água.....	24
6.5	Mudança de titularidade.....	25
6.6	Débito automático.....	26
7.	TARIFAS.....	27
7.1	Estrutura tarifária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.....	27
7.2	Tabela de serviços.....	27
8.	DIREITOS DO USUÁRIO.....	28
9.	DEVERES DO USUÁRIO.....	28
10.	PROGRAMAS SOCIAIS.....	29
10.1	Tarifa Social.....	29
10.2	Afluentes.....	29
10.3	Portas abertas.....	30
10.4	Saúde nota 10.....	30
11.	CANAIS DE ATENDIMENTO.....	30

1 SANEAMENTO BÁSICO

O SANEAMENTO BÁSICO TAMBÉM É SEU!

Que é definido pela Lei Federal nº. 11.445/2007



Fique atento: a população deve se informar, questionar, discutir e se unir para comunicar as necessidades da comunidade às autoridades locais.

O SANEAMENTO É CARACTERIZADO POR:



infraestruturas e instalações operacionais de abastecimento de água potável;



coleta e tratamento de esgoto;

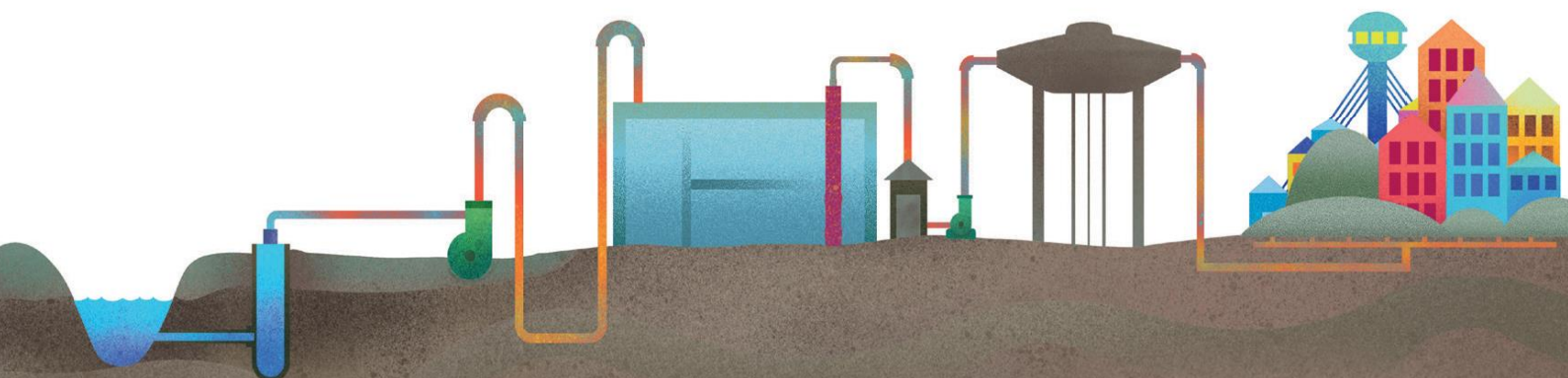


limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;



águas pluviais urbanas.

Nós, da Águas de São Francisco do Sul, somos responsáveis pelos serviços de:



TRATAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DA ÁGUA

Todas as casas devem receber água tratada e de qualidade. Ela pode ser retirada de rios, mananciais ou poços subterrâneos. Na estação de tratamento, acontecem processos que eliminam todas as impurezas, garantindo que a água esteja limpa e pronta para consumo humano.



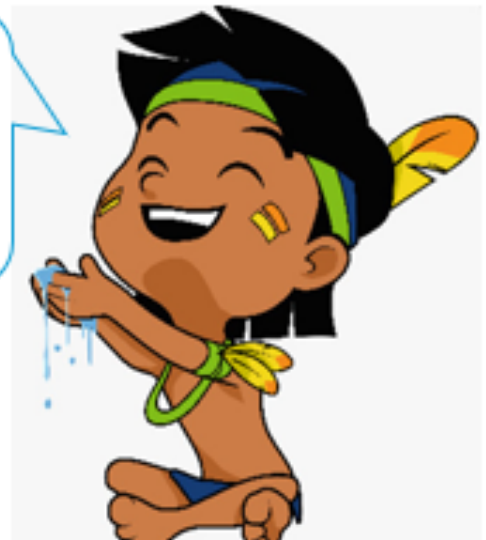
COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO

O esgoto deve receber tratamento apropriado antes de ser devolvido à natureza. A estação onde acontece o tratamento tem que deixar a água limpa e com características semelhantes à do rio, córrego ou mar que vai receber esse volume.

2 TRATAMENTO DA ÁGUA

2.1 CAPTAÇÃO SUPERFICIAL

A água captada percorre um longo caminho nas Estações de Tratamento de Água (ETAs). Vamos conhecer cada etapa?



Coagulação: A água é misturada com produtos auxiliares químicos que servem para unir as impurezas e facilitar a sua remoção.



Floculação: Transforma a sujeira em partículas maiores (flocos).

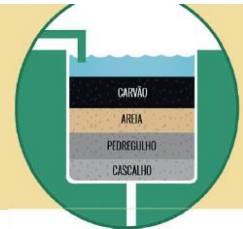


Decantação: Os flocos ficam depositados no fundo, separado da água limpa.

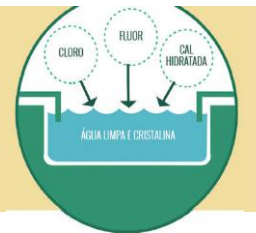


Após passar por todos esses processos, a água é armazenada em reservatórios e de lá distribuída por meio das adutoras.

Filtração: Retirada das impurezas mais finas.



Desinfecção: O cloro é usado para a destruição de micro-organismos presentes na água.



Cumpridas essas etapas, as equipes mantêm uma rotina de monitoramento da água que é distribuída.

Para tanto, são coletadas diariamente, em diversos pontos da cidade, amostras para análises físicas, químicas e biológicas, para garantir a qualidade sanitária da água.

22 QUALIDADE DA ÁGUA

As equipes mantêm uma rotina de monitoramento da água distribuída. Para tanto, as amostras são coletadas nos Ponto de Controle de Qualidade da Água (PCQ) e submetidas a exames bacteriológicos e físico-químicos, em padrões definidos pelo Ministério da Saúde.

Entenda cada parâmetro analisado no controle de qualidade:



Turbidez: É a resistência da água à passagem de luz.



Cloro residual livre (CRL): É utilizado no processo de desinfecção da água.



Cor: Indica a presença de substâncias dissolvidas ou em suspensão na água.



ce

PCQ
PONTO DE
CONTROLE
QUALIDADE
DA ÁGUA



Coliformes totais (CT): Indicam a presença de micro-organismos típicos da natureza, que apontam a possibilidade de contaminação de origem fecal.



PH: Determina em qual faixa, se ácida ou básica, a água se encontra.



Escherichia coli (E. coli): Indica a presença de micro-organismos de origem animal, que podem transmitir doenças.



ATENÇÃO: E, OLHA, VOCÊ PODE ACOMPANHAR O RESULTADO DESSES TESTES MENSALMENTE NA FATURA DE ÁGUA.

23 LIMPEZA DA CAIXA-D'ÁGUA

Nós, da Águas de São Francisco do Sul, garantimos a qualidade da água fornecida até o ponto de entrega.

Por isso, para manter a qualidade da água que será consumida, é muito importante que você tome alguns cuidados na instalação, manutenção e limpeza da caixa de água.



1 Inicie com o fechamento do registro da entrada da casa amarre a boia



2 Comece a esvaziar a caixa, mas não jogue fora a água. Seja consciente e guarde o máximo possível em vasilhames para o uso durante o período de limpeza.



3 Deixe um palmo de água no fundo da caixa.



4 Tampe a saída da água para que a água reservada seja utilizada na lavagem e para que a sujeira não desça pelo cano.



5 Lave as paredes e o fundo da caixa com escova de fibra vegetal ou de fio de plástico macio. Nunca use sabão detergente ou outro produto. Evite escova de aço ou vassoura.



6 Retire a água da lavagem com um balde e a sujeira com uma pá de plástico. Utilize pano seco para secar o fundo, evitando passá-lo nas paredes.



7 Ainda com a saída da caixa fechada, abra o registro ou desamarre a boia para deixar entrar um palmo de água.



8 Feche o registro ou amarre novamente a boia. Depois, adicione um litro de água sanitária para cada mil litros e aguarde por duas horas.



9 Com uma broxa, balde ou caneca plástica molhe as paredes internas com a solução desinfetante. Aproveite para lavar a tampa.



10 A cada 30 minutos, verifique se as paredes internas da caixa secaram. Caso isso ocorra, faça nova mistura até completar as duas horas. Não use essa mistura para outro fim.



11 Passadas as duas horas, ainda com a boia amarrada ou o registro fechado, esvazie a caixa abrindo a saída.



12 Abra todas as torneiras e acione as descargas. Com isso, desinfetam-se também os canos do imóvel.

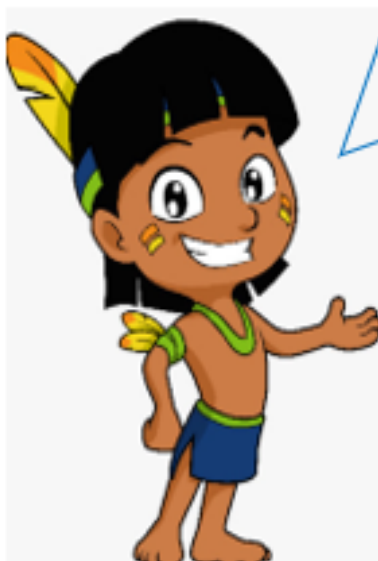


13 Tampe adequadamente a caixa para que não entre pequenos animais, aves ou sujeiras. Isso evita a contaminação e transmissão de doenças.



14 Abra o registro ou desamarre a boia para que a água possa ser usada normalmente.

3 HIDRÔMETRO



O hidrômetro é o aparelho que indica a quantidade de água consumida. Ele registra todas as vezes que o usuário abre torneira, chuveiro, mangueira e quando dá descarga. Suas medições são exatas e confiáveis.

Por isso, o hidrômetro é um aliado do consumo consciente, ajudando o morador a economizar e reduzir o desperdício.

A falta do hidrômetro favorece o consumo excessivo e pode prejudicar o abastecimento.

3.1. CAIXA PADRÃO

Para promover mais proteção ao seu hidrômetro, é utilizada a caixa padrão. Confira as orientações:

1

Instalar a caixa padrão com a tampa em seu muro, caso não tenha muro é possível comprar a mureta pronta e instalar na faixa de seu terreno. Importante que a instalação do padrão seja em local de fácil acesso.

2

A altura da caixa deve ser no mínimo de 60cm, com o máximo de 80cm de altura do chão, deve conter o cano curva, um flange, um registro esfera e o tubo PVC branco.

3

O proprietário e/ ou requerente deverá comunicar à concessionária, informando que a caixa de proteção está instalada e solicitar então o protocolo para deslocamento ou ligação de água.

MATERIAIS NECESSÁRIOS PARA A INSTALAÇÃO DA CAIXA PADRÃO

Lembre-se:

Todas as peças nessa página são obrigatórias e deverão estar instaladas nos respectivos lugares no momento do pedido de Viabilidade na Concessionária.



1 CAIXA PADRÃO



1 CURVA DE RAIO LONGO PVC BRANCO RÍGIDO 90° 50mm (curva camisa)

Todas as peças nessa página estão à venda em lojas, depósitos e distribuidores de material de construção.



1 ADAPTADOR C/ FLANGE DE 25 x $\frac{3}{4}$ (saída da Caixa Padrão)



1 REGISTRO ESFERA (Parte interna da ligação)



1 TUBO PVC BRANCO RÍGIDO 50mm

O usuário deve instalar um registro controlador na tubulação que interliga a caixa padrão ao seu imóvel. O registro deve ficar localizado na parte interna do terreno.

A montagem do cavalete e a ligação de água serão executadas apenas pelos colaboradores da concessionária.

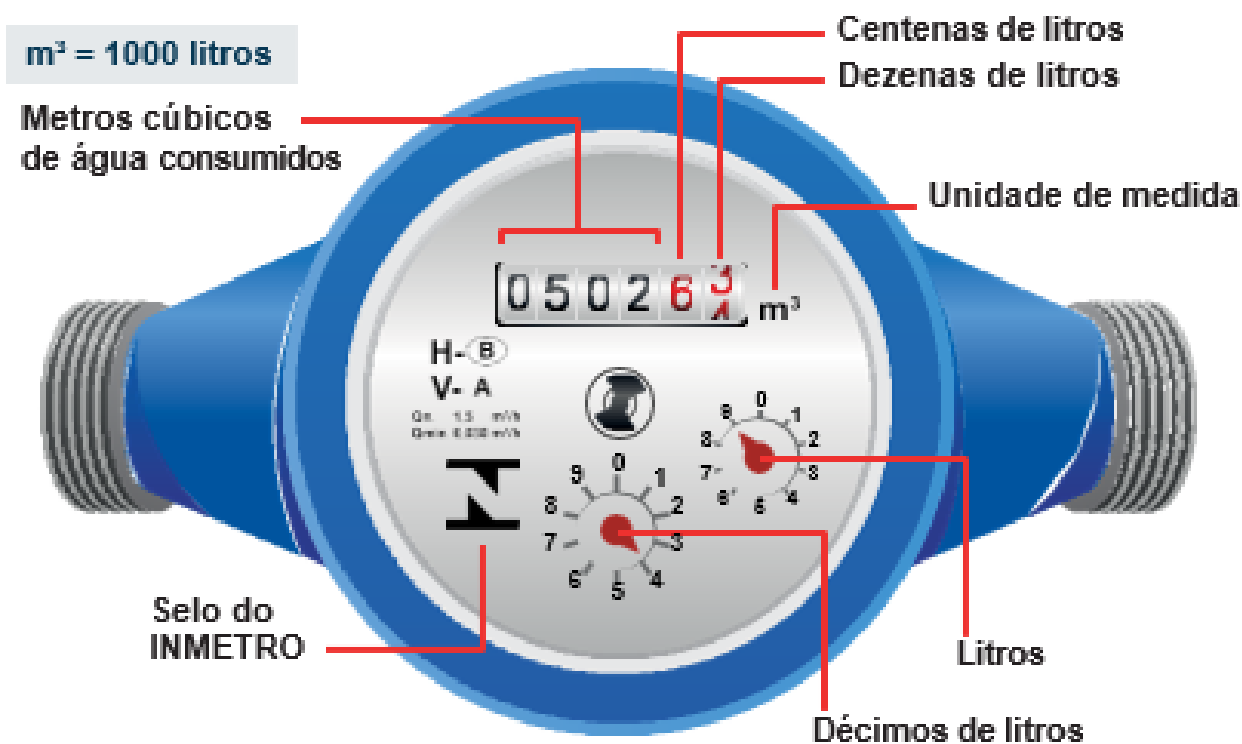
Todos os hidrômetros instalados no município possuem certificação do INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia.

Eles são lacrados e possuem informações de garantia de qualidade no lacre. Verifique e seja consciente.

3.2 ACOMPANHE SEU CONSUMO

O hidrômetro é formado por uma hélice e uma turbina, que gira sempre que a água passa. Ela é contabilizada nos indicadores vermelhos (referentes a litros) e nos indicadores pretos (referentes a metros cúbicos de água). A cada mil litros, um metro cúbico de água é consumido. Veja:

ENTENDA SEU HIDRÔMETRO



Aprender a fazer a leitura do hidrômetro é fácil. O aparelho mostra seis números – quatro pretos e dois vermelhos. **Apenas os dígitos pretos importam para a leitura.** Anote esses números diariamente ou, ao menos, semanalmente.

Confira como calcular:

Se a leitura feita na data 1 foi 8004 e a leitura feita na data 2 foi 8008 o consumo é a subtração dos dois números.

$$8008 - 8004 = 4 \text{ m}^3 \text{ (ou 4 mil litros)}$$

3.3 USO RACIONAL DA ÁGUA

Anote estas dicas para economizar água.



Mantenha a torneira fechada ao escovar os dentes, fazer a barba e ao ensaboar a louça.



Tome banhos curtos. Cinco minutos são suficientes para fazer a limpeza do corpo e, enquanto você se ensaboia, o registro deve ser fechado.



Organize a louça antes de lavá-la. Use uma bacia para deixar os utensílios de molho e amolecer a sujeira. Assim, você vai conseguir lavar toda a louça e enxaguar tudo de uma única vez.



Use a vassoura para limpar o quintal, a calçada ou as áreas comuns de prédios e empresas.



Use um balde e um pano para limpar o carro.



Junte as roupas antes de lavar na máquina ou no tanque. Evite lavar uma ou duas peças por vez e aproveite a água do enxágue para lavar o quintal ou a calçada.



Use o regador para molhar as plantas e jardins e opte por fazer de manhã ou à noite, quando a evaporação da água é menor.



Acione a válvula da descarga somente quando necessário, e evite jogar objetos como papel e pontas de cigarro dentro do vaso porque, além de provocar entupimento, necessitam de mais água para escoar.

» O MEIO AMBIENTE AGRADECE «

4 ABASTECIMENTO DE ÁGUA

4.1. DISTRIBUIÇÃO



Trabalhamos com propósito de levar saúde aos francisquenses através dos serviços de saneamento. Assim, garantimos o acesso à água tratada com qualidade e regularidade



O abastecimento da cidade ocorre por meio de captação de rios. As áreas são abastecidas por gravidade, por isso, em caso de intermitência no abastecimento, o retorno acontece de forma gradativa.

Assim, os imóveis situados em áreas mais baixas são os que recebem água primeiro e os situados em áreas mais altas, mesmo estando próximos ao reservatório, têm tempo de resposta mais longo.



As manutenções em rede acontecem de maneira programada, quando são realizadas melhorias nas unidades de produção, como interligações e limpeza de rede; ou de forma emergencial, causadas por situações como interrupção no fornecimento de energia, obstrução de ramal, vazamentos, rompimentos de adutoras e intervenções externas.

4.2 PERDAS

As perdas do recurso hídrico constituem um mecanismo importante para medir a eficiência do serviço de abastecimento de água. Existem dois tipos de perdas. Confira:

Perdas reais: são associadas aos vazamentos, quando o volume de água disponibilizado é desperdiçado durante o processo de distribuição (redes e ramais, por exemplo).

Perdas aparentes: são as relativas à falta de hidrômetros ou demais erros de medição; ligações clandestinas e ao furto de água. É quando, apesar da distribuição de água atingir o consumidor, o produto não é medido adequadamente.

IDENTIFIQUE VAZAMENTOS EM CASA

O teste é bem simples: **sem caixa d'água**, basta desligar todas as torneiras do imóvel e, se mesmo assim o hidrômetro continuar a girar, existe vazamento. Agora **se você tiver caixa-d'água**, trave a boia e, se mesmo assim o hidrômetro continuar girando, existe vazamento e ele deve ser consertado imediatamente. Assim, você evita o desperdício!



Se o seu consumo de água não mudou e sua fatura veio com um valor mais alto do que o comum, seu imóvel pode estar com um vazamento oculto.

O QUE É VAZAMENTO OCULTO?

É um vazamento dentro da estrutura do seu imóvel, como nas paredes ou embaixo do piso. Pode acontecer também no cavalete da água ou em tubulações ocultas, o que dificulta a identificação sendo necessário solicitar ajuda a um especialista com o geofone.

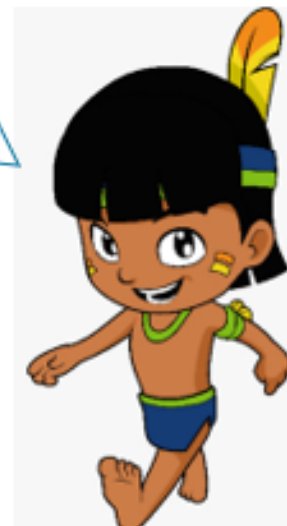
CONHEÇA O GEOFONE:

É um equipamento capaz de identificar, de forma precisa, os vazamentos de rede não visíveis. A identificação desses vazamentos por meio do geofonamento se dá a partir de sensores de solo sensíveis ao som da água e que são acoplados ao equipamento. Quanto maior a intensidade desse som, mais próximo o vazamento pode estar.



Fique atento:

Se você teve um vazamento oculto na sua casa você pode solicitar análise da fatura e ter até 70% do valor ajustado em uma fatura a cada 24 meses, basta apresentar fotos e/ou vídeos que comprovem o ocorrido até 30 dias após o vencimento da fatura.



4.3 CENTRO DE CONTROLE E OPERAÇÕES INTEGRADO

Os serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto são monitorados 24 horas por dia pelo Centro de Controle e Operações Integrado. A nova estrutura do setor é voltada para a eficiência operacional e reforça a busca contínua da qualidade dos serviços prestados, utilizando ferramentas e tecnologia a favor do saneamento.

Por meio dele, todas as informações são centralizadas para, então, serem direcionadas às áreas responsáveis pela execução dos serviços, de forma integrada.

Monitoramos as seguintes atividades:

- Perdas;
- Eficiência energética;
- Automação;
- Qualidade de água e esgoto;
- Distribuição de água
- Indicadores de Serviços;
- Eletromecânica;
- Acompanhamento da Frota;
- Desenvolvimento de Software.



4.4 IRREGULARIDADES

A fraude no sistema de abastecimento é configurada como crime de furto, de acordo com o artigo 155 do Código Penal, e considera tanto os desvios de passagem de água como adulterações e danos no hidrômetro.

As irregularidades mais comuns são:

- Rompimento dos lacres ou danos ao hidrômetro;
- Ligações clandestinas na rede de abastecimento, conhecidas como “gatos”;
- Desvios de água antes do hidrômetro, chamados de by-pass;
- Violação de ligações cortadas;
- Intervenções no cavalete, entre outras.

O consumidor que pratica algum tipo de fraude viola a lei e também afeta o sistema de abastecimento do município!

As irregularidades são facilmente identificáveis. As áreas com maior volume de perda de água no abastecimento, a suspeita na queda do consumo do abastecimento de determinado imóvel ou as denúncias são indicadores de fraudes. Assim, a empresa realiza constantes fiscalizações para inibir essas ações.



As fraudes prejudicam a comunidade e toda a cidade, além de gerar multa. Fique fora dessa!

5 ESGOTAMENTO SANITÁRIO

5.1. IMPORTÂNCIA

Esse serviço é fundamental para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e interfere diretamente na saúde, educação, renda e bem-estar, reduzindo indicadores negativos para o município e preservando o meio ambiente. Além disso, contribui para a diminuição da mortalidade infantil.

Fique sabendo:

para cada um real investido em saneamento, se economizam quatro reais nos gastos com médicos, internações, remédios e exames. *Fonte: OMS



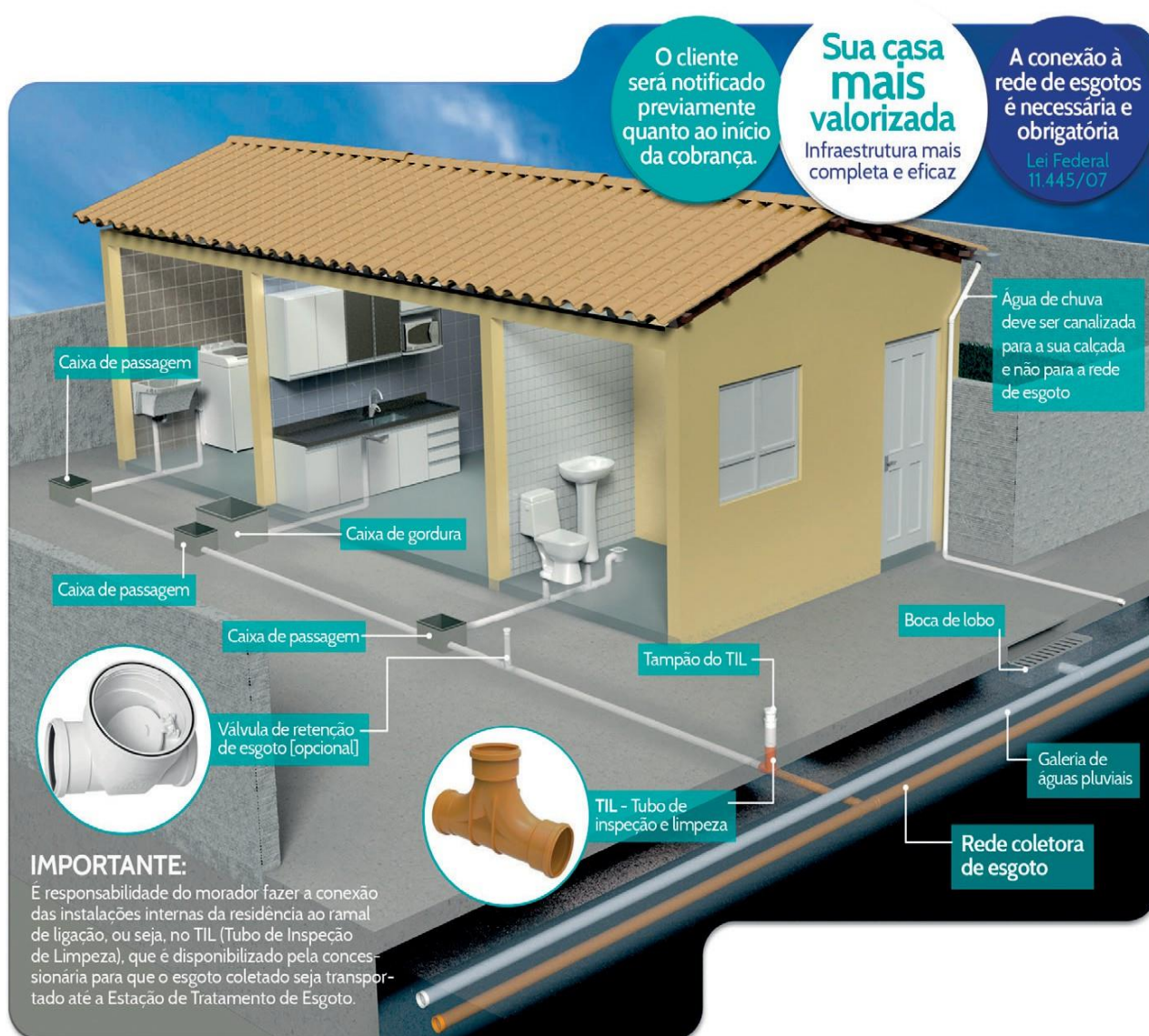
5.2 OBRAS

As obras para implantação da rede de esgoto se iniciam com o fechamento da rua, podendo causar transtornos passageiros e benefícios a longo prazo. Confira as etapas:

1. Fechamento da rua por completo ou parcial
2. Escavação para identificação da área
3. Assentamento das tubulações coletoras de esgoto
4. Implantação dos ramais de esgoto
5. Reaterro com compactação do solo
6. Recomposição da base
7. Recomposição de asfalto ou calçamento, quando houver

5.3 REDE DE ESGOTO

A empresa disponibiliza a rede de coleta de esgoto na rua e o usuário deve fazer as instalações internas, segundo o artigo 45 da Lei Federal nº 11.445/2007. Essa ligação consiste em tubulações que ligam à rede de esgoto todas as descargas da casa. Confira o padrão que deve ser seguido



Logo depois, as fossas sépticas devem ser desativadas e aterradas, pois elas oferecem risco à saúde e ao meio ambiente, como a contaminação do solo.

Para o bom funcionamento dos serviços, é importante que o usuário colabore e evite descartar produtos que podem entupir e/ou romper a rede coletora.



O QUE NÃO PODE IR PARA A REDE DE ESGOTO



Material de higiene pessoal
como fraldas, fio dental,
papel higiênico, etc



Restos de comida,
pó de café, cascas de frutas
e outros tipos de detrito.



Papéis, panos, plásticos,
restos de cigarros.



Óleo de cozinha
e materiais corrosivos



O QUE PODE IR PARA A REDE DE ESGOTO



A água de banho e descarga
de vaso sanitário.



Água de lavatório,
como pia de cozinha,
banheiro e tanque.



Ralos de escoamento
de banheiros, cozinhas
e áreas de serviço.



Água de máquinas
de lavar louças
e roupas.

6 RELACIONAMENTO COMERCIAL

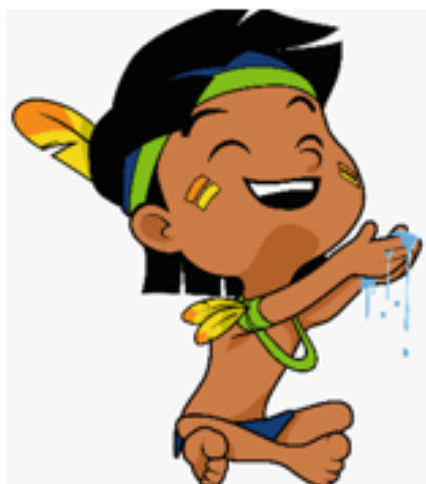
6.1. ENTENDA A SUA FATURA

As contas de água que chegam às residências dos moradores compreendem o consumo do mês anterior e trazem informações como número da matrícula, tipo de economia, histórico de consumo, número do hidrômetro, valor da fatura, data de vencimento, tabela de tarifas e relatório mensal de qualidade da água.

Após 30 dias de atraso o cliente está sujeito ao corte, ou seja, a suspensão do abastecimento. Mantenha suas contas em dia.

6.2. EMITA SEGUNDA VIA

É possível imprimir a 2ª via da fatura através do aplicativo “Águas App”, disponível no Google Play e Apple Store, e do site da concessionária, por meio dos Serviços Online. Caso prefira, o cliente pode efetuar o pagamento na Loja de Atendimento, nas opções crédito ou débito.



Você também pode solicitar a segunda via através do Call Center ou WhatsApp, bem como na loja de atendimento.



ÁGUAS DE SÃO FRANCISCO DO SUL SPE LTDA
 Telefone: 0800 595 4444
 CNPJ/MF 21.180.700/0001-85
 R. BARÃO DO RIO BRANCO, 377 - CENTRO
 SÃO FRANCISCO DO SUL (SC) - CEP 89240-000

Matrícula: 1234567-8
 Fatura nº: 150000000
 Referência: 01/2021
 Data de Vencimento: 01/2021
 Valor: R\$ 51,96

Data de Emissão: 24/02/2021
 Hora da Emissão: 13:00:00

ÁGUAS DE
SÃO FRANCISCO DO SUL

DADOS DO CLIENTE
 MORADOR:
 RUA BRUSQUE, 00 - UBATUBA, PENHA - SC
 CEP: 88000-000

MATRÍCULA: 1234567-8
 GRUPO: 01
 LOCALIZAÇÃO: 000-000000-000000
 HIDROMETRO: Y00S000000

ECONOMIAS/CATEGORIAS/TIPO TARIFA
 1 Residência Normal

Referência	Tipo	Leitura	Lido	Faturado	Data
07/2020	Mínimo	347	4	10	
08/2020	Mínimo	351	4	10	
09/2020	Mínimo	356	6	10	
10/2020	Lido	372	15	10	
11/2020	Mínimo	380	8	10	
12/2020 (Anterior)	Mínimo	386	6	10	29/12/2020
01/2021 Atual	Mínimo	392	6	10	27/01/2021

Data Aprox. Próx. Leitura: 26/02/2021
 Dias de consumo: 29
 Média Consumo Diário (m³): 0,2069
 Média Consumo Mensal (m³): 6

DESCRIÇÃO DOS BENS FATURADOS	Valor (R\$)
VALOR ÁGUA - 50,72	
> Residência Normal	10m³ 50,72
JUROS POR ATRASO	001/001 0,23
MULTA POR ATRASO	1,01

Demais Lançamentos: 0,00
TOTAL A PAGAR: 51,96

MENSAGEM
 Conforme Art. 2º da Lei 12.741 de 08/12/2021, informamos que sobre o valor da fatura incidem os seguintes tributos: PIS e CONFIS.

"FACILITE SUA VIDA: COLOQUE SUA CONTA DE ÁGUA EM DÉBITO AUTOMÁTICO."

LEI 12.741/2021
 PIS/PASEP = 51,96 * 1,65% = 0,85
 COFINS = 51,96 * 7,60% = 3,94

NOTIFICAÇÃO
 Após 30 dias do vencimento, o não pagamento desta fatura ocasionará a suspensão dos serviços, conforme Leis Federais nº 11.445/2007, Art. 40, inciso V e nº 8.987/95, Art. 6, 3. inciso II.

PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	AMOSTRAS EM DESCONFORMIDADE	MÉDIAS EM	VALOR PERMITIDO
Cloro Livre	58	50	8	0,42	0,20-5,00 mg/L
Cor Aparente	23	23	0	5,12	Inferior a 15,00
pH	9	9	0	7,21	6,50-9,00
Turbidez	39	39	0	1,18	Inferior a 5,00
Coliformes Totais	66	66	0	0	Ausente

PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	AMOSTRAS EM DESCONFORMIDADE	MÉDIAS EM	VALOR PERMITIDO
Exatidão Col.	66	66	0	0	Ausente

O pagamento desta fatura após o vencimento implicará em aplicação de multas e juros que serão cobrados na próxima fatura.

Logo de SÃO FRANCISCO DO SUL

FATURA DO MÊS
 FATURA: 01/2021 Nº 000000000
 NOME: JOSÉ DE SOUZA
 MATRÍCULA 1234567-8

VENCIMENTO: 27/02/2021

VALOR (R\$): 51,96
 AUTENTICAÇÃO NO VERSO



É possível alterar a data do vencimento da sua fatura. Os dias disponíveis são: 01, 05, 10, 15, 20 ou 25. Escolha a data que melhor se adéqua ao seu orçamento e solicite a mudança em um dos nossos canais de atendimento.

HISTÓRICO DE CONSUMO

FATURAS EM ATRASO

REFERÊNCIAS / MATRÍCULA / DATA DE VENCIMENTO

DADOS DO CLIENTE / ENDEREÇO

TIPO DE ECONOMIA / NÚMERO DO HIDROMETRO / LOCALIZAÇÃO

DESCRIÇÃO DA FATURA / VALOR

AVISOS

RELATÓRIO MENSAL QUALIDADE DE ÁGUA

NÚMERO DA MATRÍCULA / VENCIMENTO / VALOR A PAGAR / CÓDIGO DE BARRAS

6.3. CONTA POR E-MAIL

Receber a fatura de água por e-mail é outra opção que a concessionária oferece aos clientes. Isso evita a geração de resíduos sólidos e contribui para um meio ambiente mais equilibrado. Para isso, basta o morador procurar um dos canais de atendimento da empresa e solicitar o serviço.

6.4. LIGAÇÃO DE ÁGUA

Após a viabilidade de água e instalação da caixa de proteção pelo usuário, o cliente já pode solicitar uma ligação nova.

Você é o proprietário? Então deve acionar a empresa por meio do e-mail ou na loja de atendimento presencial e apresentar os seguintes documentos:

- Escritura e/ou IPTU do ano vigente, ou contrato de compra e venda do imóvel original ou cópia do contrato e do RG dos contratantes;
- Documentos pessoais (RG e CPF);
- Ponto de Referência para facilitar a localização do imóvel.
- Foto da caixa padrão já instalada.
- Procuração quando não for o proprietário.



Você também pode solicitar a instalação da caixa padrão pela empresa, assim não precisa se preocupar com a instalação, basta informar na hora de solicitar a ligação.

ATENÇÃO

Se o documento do imóvel estiver registrado em nome da pessoa jurídica, será necessária a apresentação de contrato social da empresa, juntamente com os documentos citados acima.

ALUGOU O IMÓVEL? ENTÃO VOCÊ TAMBÉM DEVE ACIONAR A EMPRESA E APRESENTAR OS DOCUMENTOS:

- Contrato de locação do imóvel com cópia dos documentos do locador (para imóveis locados);
- Documentos originais (RG e CPF) do solicitante;
- Ponto de Referência para facilitar a localização do imóvel.



Se o contrato de locação estiver registrado em nome da pessoa jurídica, será necessária a apresentação de contrato social da empresa, juntamente com os documentos citados acima.

6.5. MUDANÇA DE TITULARIDADE

É muito importante manter seu cadastro atualizado. Confira abaixo o que é necessário para mudança de titularidade, que nada mais é do que atualização do nome que está na conta, ou seja, o responsável.

O proprietário deve procurar a empresa e apresentar os seguintes documentos:

- Escritura e/ou IPTU do ano vigente; ou contrato de compra e venda do imóvel original.
- Documentos pessoais (RG e CPF)

Para pessoa jurídica, será necessário apresentação de contrato social da empresa, juntamente com os documentos listados acima.

O inquilino deve procurar a empresa e apresentar os seguintes documentos:

- Contrato de locação do imóvel;
- Documentos originais do solicitante (RG e CPF).



Não é legal ficar sem água, né? Então, a gente disponibiliza opções de parcelamento para evitar o corte. Clientes com até uma conta atrasada já podem procurar a empresa para negociar.



Mas atenção: apenas o titular ou responsável pode solicitar um parcelamento. Por isso, a gente reforça a importância de manter o cadastro atualizado.

POR QUE ALGUMAS FATURAS FICAM RETIDAS?

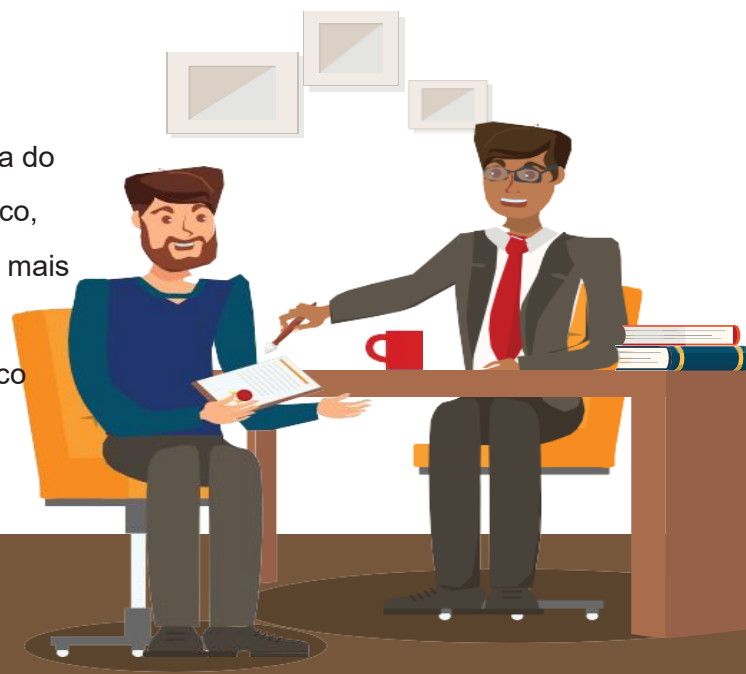


Em alguns casos, durante a leitura, quando é observada uma variação significativa no consumo, a fatura é automaticamente retida e submetida a uma análise criteriosa por parte da Águas de São Francisco. Essa é uma medida preventiva adotada pela concessionária para evitar erros.

Após a análise, as faturas são reenviadas com outra data de vencimento para que não haja prejuízos em relação a prazos. Se o cliente não receber o documento dentro de até cinco dias úteis, basta solicitar a segunda via

6.6 DÉBITO AUTOMÁTICO

Nada de esperas em filas, nem de esquecer a data do vencimento de uma fatura. Com o débito automático, você tem mais controle de suas finanças, além de mais comodidade ao pagar sua conta. Para utilizar o serviço, você deve realizar a solicitação ao banco onde possui conta corrente e informar o código de inclusão e o número da matrícula.



7 TARIFAS

7.1. ESTRUTURA TARIFÁRIA DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

A fatura tem caráter educativo, pois gera a conta a partir do consumo de cada residência. Isso permite que o morador acompanhe o uso da água, visto que, aumentando o consumo, o valor também sobe. A estrutura tarifária rege o valor do metro cúbico de água utilizada em cada economia, dividida em **social, residencial, comercial, industrial e pública**. Essa informação pode ser conferida na loja de atendimento ou no site da empresa.

O contrato firmado com o município prevê o reajuste anual das tarifas de água e esgoto da zona urbana da cidade. A medida visa manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, permitindo que a empresa realize investimentos para ampliação e manutenções necessárias da cobertura do saneamento.

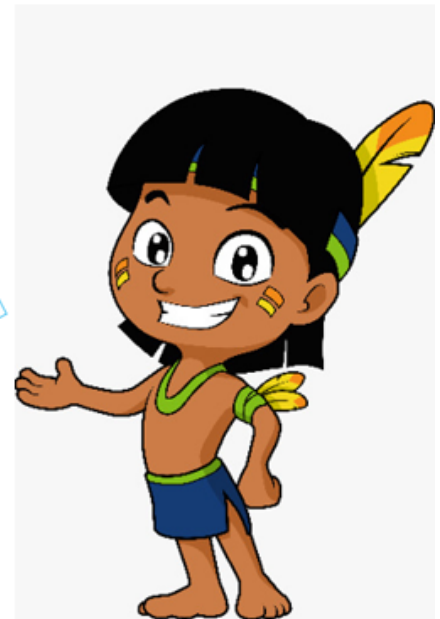
É interessante saber que o reajuste tarifário acompanha a inflação. Para o caso da água, segue-se a seguinte base paramétrica: 13% de energia elétrica, 4% de produtos químicos e 83% referentes ao Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

7.2. TABELA DE SERVIÇOS

Os serviços ofertados pela concessionária, como ligação de água e esgoto, deslocamento de cavalete / ramal, substituição de hidrômetro, religação, entre outros, possuem um custo. Os valores são corrigidos anualmente considerando a variação do IPCA e podem ser conferidos na loja de atendimento ou no site da empresa.

8 DIREITOS DO USUÁRIO

- Receber os serviços em condições adequadas;
- Comunicar a Entidade Reguladora ou ao Município a ocorrência de atos ilícitos ou irregularidades porventura praticadas pela empresa;
- Receber informações necessárias à utilização dos serviços;
- Ser informado com antecedência de 72 horas a respeito de interrupções programadas dos serviços;
- Tomar conhecimento com antecedência de 30 dias acerca de alterações no valor das tarifas;
- Escolher a data de vencimento que mais lhe convier;



9 DEVERES DO USUÁRIO



- Utilizar os serviços de forma racional, evitando os desperdícios e colaborando com a preservação dos recursos naturais;
- Contribuir para a permanência das boas condições dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do município e dos demais bens públicos de alguma forma afetados pela prestação dos serviços;
- Pagar pontualmente as tarifas, bem como eventuais multas por inadimplência, cobradas pela empresa;
 - Permitir a instalação do medidor e o acesso ao leiturista para apuração do consumo;
- Não manipular indevidamente qualquer tubulação, medidor ou outra instalação relativa aos serviços;
- Informar à empresa acerca de qualquer alteração cadastral do imóvel.



10 PROGRAMAS SOCIAIS

10.1 TARIFA SOCIAL

Tarifa Social é um benefício que proporciona um desconto de mais de 50% na tarifa de água e de esgoto, possibilitando às famílias de baixa renda acesso aos serviços de saneamento básico, essenciais para a saúde e qualidade de vida. Para ser beneficiado, o cliente interessado deve ir até a loja de atendimento mais próxima e comprovar o preenchimento dos requisitos solicitados. Confira:

- A tarifa social poderá ser aplicada somente em imóveis residenciais e que possuem apenas uma economia;
- Não estar inadimplente com a concessionária no momento do cadastro ou recadastro;
- Ser registrado no CAD único;
- Fazer a atualização do cadastro junto à concessionária a cada 12 meses (caso contrário, o benefício é retirado);

Para obtenção do benefício da Tarifa Social, toda matrícula deve ter anexada os seguintes documentos:

- Contrato de água e esgoto assinado;
- Termo de consentimento da Tarifa Social (que deve ser atualizado a cada 12 meses);
- Documento do CAD único de qualquer morador da residência (contanto que o endereço cadastrado esteja de acordo com o documento do imóvel);
- RG e CPF do beneficiário;

10.2 AFLUENTES

O Programa tem por objetivo promover a integração entre associações de moradores e a empresa, buscando estabelecer um canal aberto de comunicação com a comunidade. Por meio do relacionamento com as lideranças comunitárias, as empresas se aproximam dos

moradores, conhecendo suas necessidades, e ouvindo sugestões e opiniões sobre os serviços prestados.

10.3 PORTAS ABERTAS

Programa voltado para visitação nas Estações de Tratamento de Água (ETA) e de Esgoto (ETE), com o objetivo de aproximar a comunidade por meio de parceria e diálogo. Assim, os participantes podem conhecer um pouco mais sobre o sistema de abastecimento de água e o tratamento de efluentes. A iniciativa desperta a compreensão do valor destes serviços para a cidade onde vivem e a natureza.

10.4 SAUDE NOTA 10

O Saúde Nota 10 é um programa de suporte à educação, principalmente as escolas públicas, com o intuito de despertar a consciência dos estudantes para a importância da conservação do meio ambiente e dos recursos hídricos, além de informar o reflexo do saneamento básico na qualidade de vida das pessoas. Buscamos cada vez mais inserir novas tecnologias que ajudem as escolas a tornarem o ensino mais atrativo.

11 CANAIS DE ATENDIMENTO

A empresa disponibiliza vários canais para se comunicar com o cliente. Anote e entre em contato!



CALLCENTER 24H
0800 595 4444

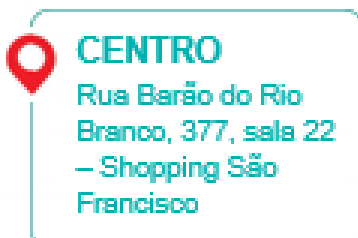


WHATSAPP
0800 595 4444



REDES SOCIAIS
/AGUASDESFS

LOJA DE ATENDIMENTO





APLICATIVO

O Águas App chegou pra facilitar ainda mais o acesso aos serviços prestados pelas concessionárias. O aplicativo está disponível nas plataformas Android e IOS e pode ser baixado gratuitamente no Google Play e APP Store.



SERVIÇOS ONLINE

No site da concessionária, ao acessar o link Serviços Online, o cliente é direcionado para uma nova página, mais intuitiva e focada nas necessidades do usuário.

WWW.AGUASDESF.S.COM.BR



OUIDORIA

A Ouvidoria é um espaço destinado para receber reclamações que eventualmente não tiveram a solução esperada. O setor também se destina a registrar sugestões para aprimoramento dos serviços prestados pela concessionária, além de denúncias relativas ao desvio de conduta de funcionários.



ÁGUAS DE
CE SÃO FRANCISCO DO SUL