

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS DE SANEAMENTO BÁSICO

Órgão/Prestador: Águas de Araçoiaba da Serra S/A.

Base legal: Lei nº 11.445/2007 (Política Nacional de Saneamento Básico), Lei nº 14.026/2020 (Marco Legal do Saneamento), Lei nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário do Serviço Público), normas da ANA e legislação municipal aplicável.

1. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar, de forma clara e transparente, os serviços de saneamento básico prestados à população, os padrões de qualidade e eficiência, os direitos e deveres dos usuários, bem como os canais de atendimento.

2. SERVIÇOS PRESTADOS

2.1 Abastecimento de Água Potável

Descrição: Captação, tratamento, adução, reservação e distribuição de água potável.

Serviços oferecidos, dentre outros inúmeros constantes na Relação de Serviços Complementares disponíveis no sítio eletrônico da Concessionária:

Ligação nova de água;

Religação e desligamento;

Troca e aferição de hidrômetro;

Atendimento a vazamentos;

Análise de qualidade da água;

Revisão de consumo e faturamento.

Padrões de qualidade: Atendimento às normas do Ministério da Saúde (Portaria GM/MS nº 888/2021) e às metas contratuais/regulatórias.

Prazo médio de atendimento: depende do serviço solicitado.

2.2 Esgotamento Sanitário

Descrição: Coleta, transporte, tratamento e disposição final adequada dos esgotos sanitários.

Serviços oferecidos, dentre outros inúmeros constantes na Relação de Serviços Complementares disponíveis no sítio eletrônico da Concessionária:

Ligação nova de esgoto;

Desobstrução de ramais;

Manutenção de redes e estações;

Orientação técnica ao usuário.

Padrões de qualidade: Conformidade com normas ambientais e metas regulatórias.

Prazo médio de atendimento: depende do serviço solicitado.

3. DIREITOS DOS USUÁRIOS

Receber serviços adequados, eficientes, contínuos e seguros;

Obter informações claras sobre tarifas, consumo e qualidade dos serviços;

Ser atendido com urbanidade e respeito;

Registrar solicitações, reclamações e sugestões;

4. DEVERES DOS USUÁRIOS

Utilizar os serviços de forma adequada;

Manter as instalações internas em boas condições;

Permitir o acesso para leitura, manutenção e fiscalização;

Efetuar o pagamento das tarifas dentro dos prazos estabelecidos;

Comunicar irregularidades e vazamentos.

5. TARIFAS E FATURAMENTO

As tarifas são estabelecidas conforme legislação vigente, contrato de concessão e normas da agência reguladora.

Revisão de fatura: O usuário pode solicitar revisão em caso de divergência de consumo.

6. PADRÕES DE ATENDIMENTO

Atendimento presencial, telefônico e digital;

Prazos definidos para cada tipo de serviço;

Registro e acompanhamento das demandas.

7. CANAIS DE ATENDIMENTO

Presencial: Rua 21 de abril, 546 – Centro – Araçoiaba da Serra/SP

Telefone: 0800 110 0157

E-mail: atendimento@aguasdearacoiabadaserra.com

Site: www.aguasdearacoiabadaserra.com.biz

Agência Reguladora: Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Município de Casa Branca – ARESPCAP – 0800 674 1024.

Ouvidoria: (19) 3671-9580 (whatsapp) – ARESPCAB

8. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Esta Carta será revisada periodicamente para garantir a melhoria contínua dos serviços e a transparência das informações.

Data da última atualização: fevereiro/2026.