# Manual do Cliente

IGUÁ SERGIPE

# Índice

A Iguá Sergipe ..... 03
Nossa atuação em números ..... 04
Área de atuação ..... 05
A Deso ..... 06
A Agrese ..... 06
Direitos e deveres dos usuários ..... 06
Tratamento de água ..... 10
Controle de qualidade da água ..... 13
A importância da caixa d'água ..... 14
Dicas de economia de água ..... 17
Tratamento de esgoto ..... 21
Como fazer a ligação de esgoto à rede pública ..... 22
Compromisso com o meio ambiente ..... 23
Entenda sua conta ..... 23
O hidrômetro ..... 25
Leiturista ..... 25
Canais de atendimento ao cliente ..... 26
Digi Iguá ..... 26
Evite a suspensão do abastecimento! Fique atento aos pagamentos ..... 28
Pedido de ligação de água ou esgoto ..... 28
Outros serviços prestados e em quais canais de atendimento solicitá-los ..... 29
Recomendações importantes ..... 32
Informações para você ..... 33

IGUÁ
SERGIPE

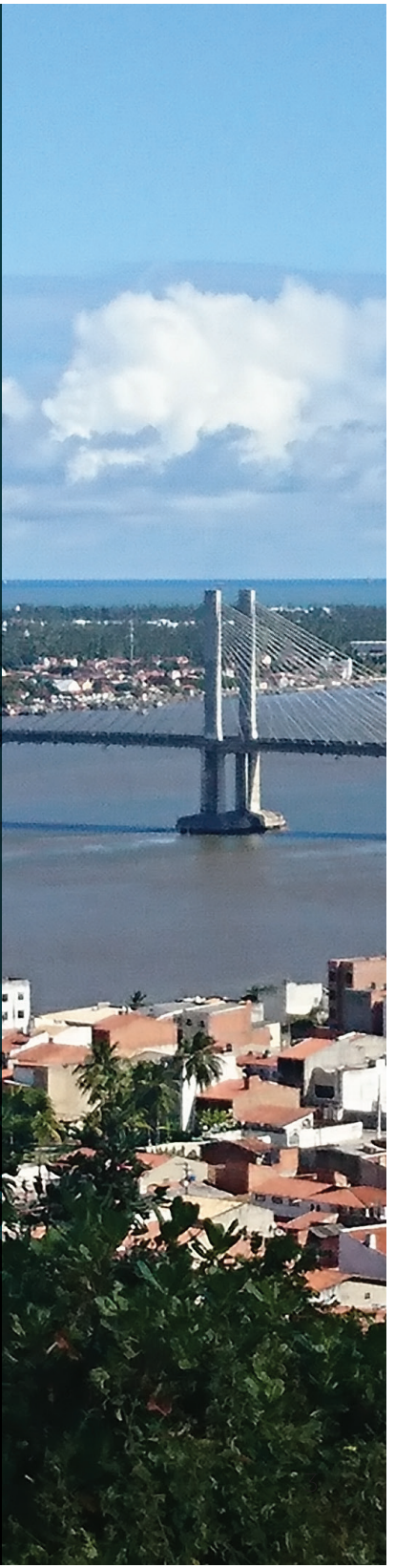
## A Iguá Sergipe

A **Iguá Sergipe** faz parte da **Iguá Saneamento**, uma das maiores empresas do setor de saneamento do Brasil, com operações em seis estados e atendendo aproximadamente seis milhões de pessoas por meio de concessões e parcerias público-privadas.

Em Sergipe, a concessionária é responsável pela concessão parcial dos serviços públicos de distribuição de água e esgotamento sanitário em **74 dos 75 municípios do estado***. Já em Estância, Carmópolis e parte de São Cristóvão, a Iguá Sergipe assume a gestão completa dos serviços, incluindo a captação e o tratamento de água.

Com foco em **eficiência operacional, inovação e sustentabilidade**, a Iguá Sergipe investe na modernização do setor para garantir saneamento de excelência, promovendo saúde e qualidade de vida para a população.

** Capela é o único município fora da concessão da Iguá Sergipe. Os povoados atendidos pela Iguá são aqueles listados no Contrato de Concessão.*



# Nossa atuação em números

**74 municípios**
atendidos

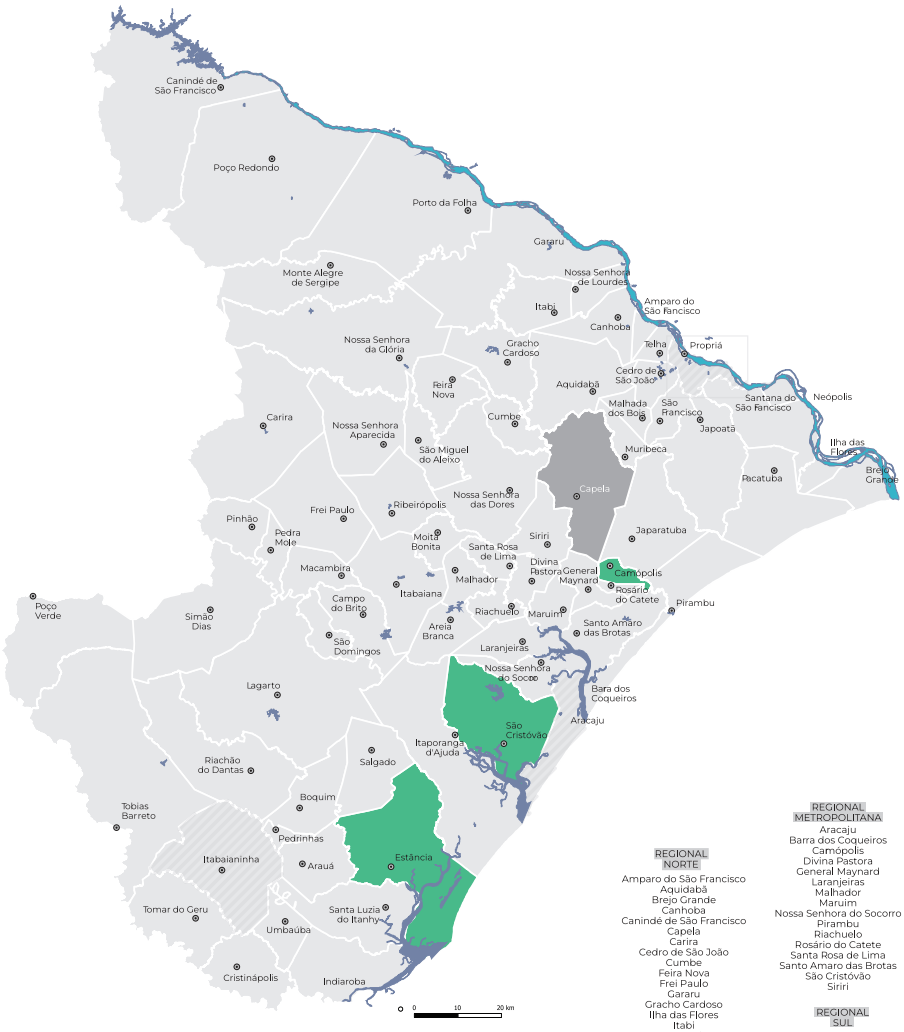
**35 anos**
de contrato

Meta de ampliação de coleta de esgoto: de **35% para 90% até 2033**

Meta de ampliação de cobertura de água tratada: **de 90% para 99% até 2033**

Meta de redução de perdas de água: **de 50% para 25% em 8 anos**

# Área de atuação




REGIONAL NORTE

Amparo do São Francisco
Aquidabã
Brejo Grande
Canhoba
Canindé de São Francisco
Capela
Carira
Cedro de São João
Cumbe
Feira Nova
Frei Paulo
Gararu
Gracho Cardoso
Ilha das Flores
Itabi
Japaratuba
Japoatã
Malhada dos Bois
Moita Bonita
Monte Alegre de Sergipe
Muribeca
Neópolis
Nossa Senhora Aparecida
Nossa Senhora da Glória
Nossa Senhora das Dores
Nossa Senhora de Lourdes
Pacatuba
Pedra Mole
Pinhão
Poço Redondo
Porto da Folha
Propriá
Ribeirópolis
Santana do São Francisco
São Francisco
São Miguel do Aleixo
Telha

REGIONAL METROPOLITANA

Aracaju
Barra dos Coqueiros
Carmópolis
Divina Pastora
General Maynard
Laranjeiras
Malhador
Maruim
Nossa Senhora do Socorro
Pirambu
Riachuelo
Rosário do Catete
Santa Rosa de Lima
Santo Amaro das Brotas
São Cristóvão
Siriri

REGIONAL SUL

Arauá
Areia Branca
Boquim
Campo do Brito
Cristinápolis
Estância
Indiaroba
Itabaiana
Itabaianinha
Itaporanga d'Ajuda
Lagarto
Macambira
Pedrinhas
Poço Verde
Riachão do Dantas
Salgado
Santa Luzia do Itanhy
São Domingos
Simão Dias
Tobias Barreto
Tomar do Geru
Umbaúba

*Cidades com concessão parcial dos serviços públicos de distribuição de água e esgotamento sanitário.*

*Carmópolis, Estância e parte de São Cristovão, a Iguá Sergipe assume a gestão total dos serviços, incluindo captação, adução e tratamento da água.*

*Não faz parte do contrato.*

A Companhia de Saneamento de Sergipe (DESO) é responsável pela captação e tratamento da água bruta, e pela garantia dos aos padrões de qualidade e potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde nas localidades com a concessão parcial do serviço. Após esse processo, a água tratada é repassada à Iguá Sergipe, que fica encarregada de distribuí-la à população.

A Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de Sergipe (AGRESE) é responsável por regular e fiscalizar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado.

No setor de saneamento, seu papel é garantir que a concessionária cumpra as leis e regulamentos, assegurando a qualidade e eficiência dos serviços prestados à população.

Além do saneamento, a atuação da AGRESE abrange diversos setores, como energia elétrica, rodovias, telecomunicações, portos e hidrovias, irrigação, transportes intermunicipais de passageiros, combustíveis, distribuição de gás canalizado, inspeção de segurança veicular e coleta e tratamento de resíduos sólidos, entre outros serviços delegados pelo poder público.

## Direitos e deveres dos usuários

O usuário é a pessoa física ou jurídica que tem acesso aos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário fornecidos pela concessionária.

## Direitos dos usuários

Todo usuário dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário possui os seguintes direitos:

• Ter acesso às redes de água e esgoto para conexão ao sistema.

• Receber os serviços de forma regular e permanente, conforme padrões da legislação vigente e órgãos reguladores de saúde pública.

• Ser informado sobre a disponibilidade de redes para ligação e receber orientações para evitar desperdício e garantir o uso adequado das instalações.

• Ser atendido com respeito, eficiência e sem discriminação pelos funcionários da Concessionária.

• Relatar irregularidades e denunciar eventuais práticas ilícitas de funcionários ou prepostos.

• Receber resposta da Concessionária sobre requerimentos ou reclamações.

• Ser informado com pelo menos 48 horas (quarenta e oito) horas de antecedência sobre interrupções programadas dos serviços, exceto em casos emergenciais.

• Ser notificado com no mínimo 30 dias de antecedência sobre alterações no valor das tarifas.

• Ter acesso a canais de atendimento, incluindo call center 24h para solicitações, reclamações e informações.

• Ter acesso aos canais de atendimento e pesquisas de satisfação para avaliar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

• Ter seus dados pessoais protegidos conforme a Lei Federal nº 13.709/2018.

• Assegurar que os usuários das categorias residencial, comercial e industrial recebam suas faturas com, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis de antecedência em relação à data de

vencimento. Para a categoria pública, o prazo mínimo de antecedência para o recebimento das faturas é de dez (10) dias úteis.

• Escolher a data de vencimento das faturas entre seis opções oferecidas pela Concessionária.

## Deveres dos usuários

Cada usuário também tem responsabilidades para garantir a qualidade dos serviços:

• Utilizar a água de forma racional, evitando desperdícios e mantendo as instalações em bom estado para prevenir vazamentos.

• Executar as atividades que lhe competem para se interligar ao sistema, em até 30 (trinta) dias, contados da data de recebimento da notificação pela Concessionária, acerca da disponibilização das redes públicas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, a ser implementada pelo próprio usuário ou pela Concessionária somente mediante prévia autorização do usuário, assinatura de termo de responsabilidade e pagamento dos custos correspondentes.

• Fornecer informações corretas para cadastro e funcionamento adequado dos serviços.

• Manter o cadastro atualizado junto à Concessionária, informando mudanças de titularidade e endereço.

• Contribuir para a preservação dos sistemas de água e esgoto, utilizando caixas de gordura e inspeção para evitar o descarte inadequado de resíduos.

• Comunicar de imediato qualquer problema no abastecimento de água ou na rede de esgoto.

• Pagar pontualmente as tarifas pelos serviços prestados, havendo a disponibilidade, mesmo que não tenha realizado a sua conexão ao sistema.

• Quitar multas cobradas pela Concessionária, quando aplicáveis.

• Permitir a instalação e o acesso a medidores de água e esgoto.

• Não modificar ou manipular as tubulações, medidores, instalações dos serviços ou ativos de propriedade da Iguá

• Não realizar ligações clandestinas ou alterações não autorizadas na rede pública.

• Não interligar as redes pluviais à rede coletora de esgoto.

• Não despejar esgoto industrial ou substâncias prejudiciais ao meio ambiente na rede coletora.

• Cumprir exigências da Concessionária quanto ao pré-tratamento de efluentes industriais.

• Permitir acesso aos empregados da Concessionária para leitura de consumo e manutenção dos equipamentos.

• Observar e cumprir as normas estabelecidas pela Concessionária, AGRESE e demais órgãos reguladores.

• Consultar a Concessionária antes de realizar sua interligação ao sistema para garantir a correta conexão às redes.

• Não utilizar fontes alternativas de água (como poços, caminhões pipa e similares) quando houver rede pública disponível.

• Exclusivamente na ausência de disponibilidade de rede de abastecimento de água ou diante de inviabilidade técnica atestada pela Concessionária, realizar o uso regular de fonte alternativa de forma temporária, de acordo com as normas e requisitos exigidos pelos órgãos ambientais e a vigilância sanitária, disponibilizando à Concessionária informações que comprovem sua regularidade;

• Permitir que a Concessionária acesse o imóvel para desativar poços e fontes alternativas de água sempre que houver rede pública disponível e tais fontes estiverem irregulares, a partir do exercício de poder de polícia pelo Poder Concedente.

Para mais detalhes sobre os direitos e deveres dos clientes, o Regulamento de Serviço está disponível no nosso site. Se tiver dúvidas, consulte o documento na seção “Informações para você” e fique por dentro de todas as informações sobre a prestação dos nossos serviços.

## Tratamento de água

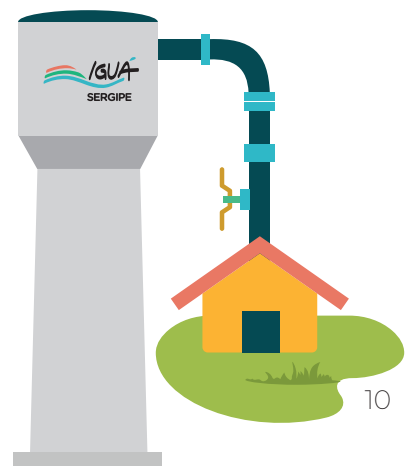
A água que chega até a sua casa passa por um rigoroso processo de tratamento para garantir que esteja limpa e segura para o consumo. Esse processo ocorre em Estações de Tratamento de Água (ETAs) e envolve diversas etapas que eliminam impurezas, microrganismos e substâncias que possam comprometer a saúde. Desde a captação em rios e reservatórios até a distribuição para a população, cada fase tem um papel importante. Conheça as principais etapas desse processo e entenda como a água tratada chega até você.*

### Captação

Grandes tubulações e equipamentos bombeiam a água de rios, lagos e represas, conduzindo-a até as estações de tratamento.

### Tratamento

Na sequência, a água passa por processos de tratamento como Coagulação, Floculação, Decantação e Filtração. Todo o processo é acompanhado por técnicos das Estações de Tratamento e dos laboratórios, para garantir que a água atenda aos padrões de qualidade exigidos pelo Ministério da Saúde.



## Reservação e distribuição

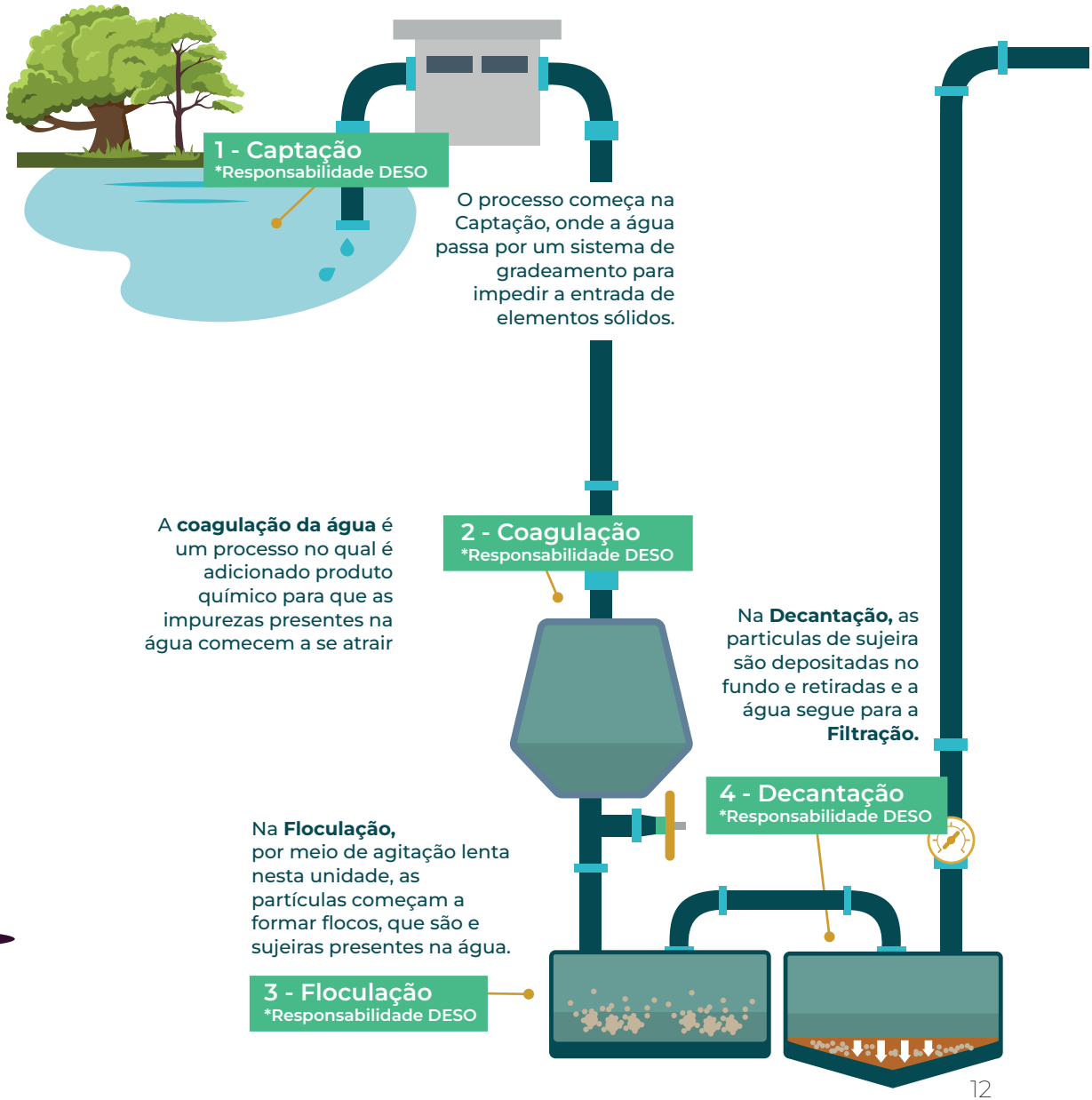
Depois de tratada, a água é armazenada em grandes reservatórios e, de lá, segue pelas tubulações até as casas. As maiores, chamadas adutoras, transportam grandes volumes, enquanto as menores formam a rede de distribuição. Porém, se, ao chegar às casas, a água for armazenada em uma caixa d'água suja ou aberta, pode haver contaminação. Por isso, é importante manter a caixa d'água sempre fechada e limpá-la a cada seis meses.

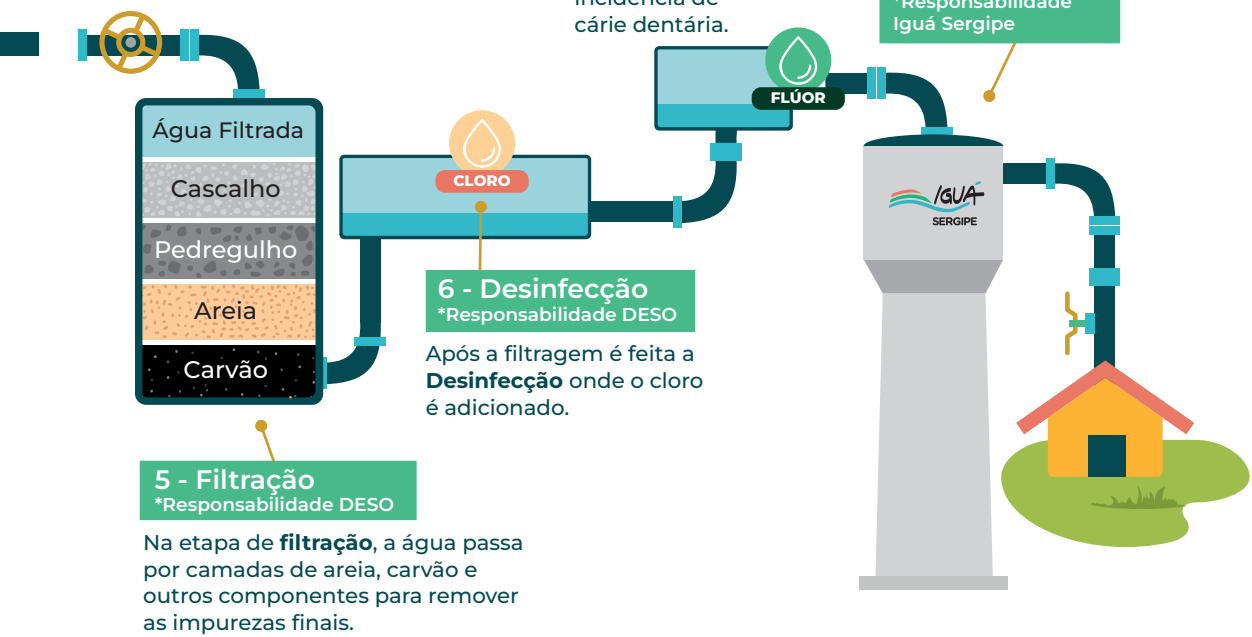
E tem outros pontos importantes: economizar água e preservar o meio ambiente fazem toda a diferença! Banhos demorados e o uso da mangueira para limpar a calçada desperdiçam muitos litros. Pequenas atitudes no dia a dia ajudam a preservar esse recurso tão valioso. E  você sabia que a qualidade da água que chega até sua torneira depende da preservação das fontes de abastecimento? O descarte irregular de lixo, o lançamento de esgoto sem tratamento e as ocupações irregulares comprometem rios e mananciais, tornando o tratamento mais difícil. Por isso, cuidar dessas áreas é essencial para garantir água limpa e segura para todos!

## Manutenções programadas

Com o objetivo de garantir a eficiência no fornecimento de água, a Iguá Sergipe realiza manutenções programadas, sejam preventivas, preditivas ou corretivas, para manter o bom desempenho do sistema. Com planejamentos antecipados, trocas de equipamentos e melhorias nas redes, buscamos oferecer um serviço de qualidade para a população.

# Como a água é tratada?






A água é **Armazenada** e **Distribuída** à população pela rede da concessionária.

**7 - Distribuição**
*Responsabilidade Iguá Sergipe

O flúor é adicionado para reduzir a incidência de cárie dentária.

**6 - Desinfecção**
*Responsabilidade DESO

Após a filtragem é feita a **Desinfecção** onde o cloro é adicionado.

**5 - Filtração**
*Responsabilidade DESO

Na etapa de **filtração**, a água passa por camadas de areia, carvão e outros componentes para remover as impurezas finais.

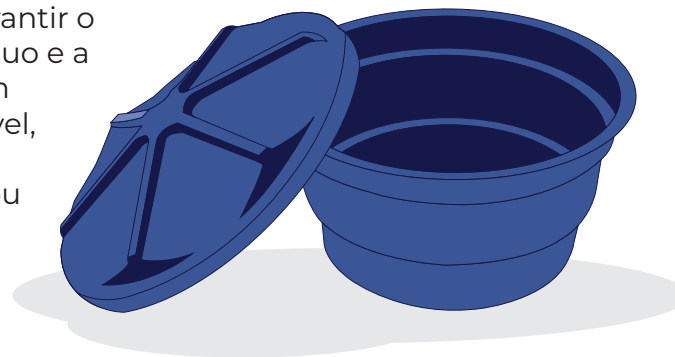
**Apenas nos municípios de Carmópolis, Estância e São Cristóvão, a Iguá Sergipe assume a gestão total dos serviços, incluindo captação, adução e tratamento da água.*

## Controle de qualidade da água

Periodicamente, coletamos amostras de água e esgoto e realizamos milhares de análises físico-químicas e bacteriológicas para verificar se a água distribuída e os efluentes tratados atendem aos padrões de

qualidade dos órgãos reguladores estaduais e federais. As análises são conduzidas por laboratórios e profissionais especializados.

## A importância da caixa d'agua



Instalar uma caixa d'água é um investimento para garantir o abastecimento contínuo e a qualidade da água em qualquer tipo de imóvel, seja residencial, comercial, industrial ou público. Escolha um reservatório com tamanho suficiente para armazenar a quantidade de água necessária para um período de 72 horas de abastecimento, de acordo com o tamanho do imóvel e respectivo consumo. A caixa d'água oferece mais segurança, conforto e proteção contra imprevistos no fornecimento.

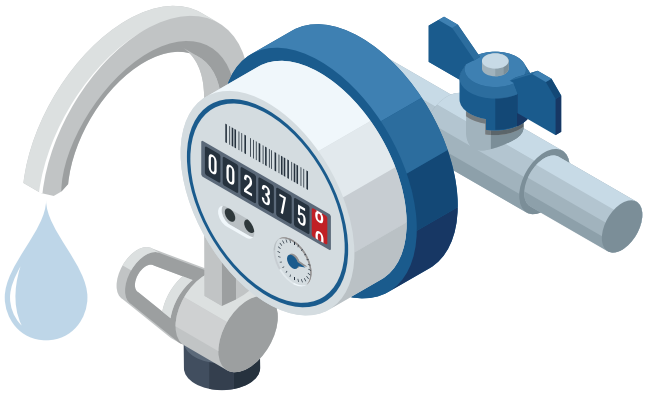
Mas, para que a água continue ideal para consumo, você também tem que fazer a sua parte e manter a caixa d'água limpa.

**Importante:** Mantenha a caixa d'água sempre bem tampada, para evitar que insetos e animais sujem a água. Limpe a caixa d'água a cada seis meses, para garantir a qualidade da água que sua família consome.

### Limpeza da caixa d'água

A Iguá Sergipe garante a qualidade da água que distribui,

monitorando rigorosamente todas as etapas do sistema de distribuição, desde o recebimento da água pela DESO até o cavalete, na entrada de seu imóvel. Depois disso, você também precisa fazer sua parte limpando a sua caixa d'água. Quando chega ao seu imóvel, a água é potável, livre de microorganismos nocivos à saúde. Mas se a caixa d'água não estiver limpa e desinfetada, todo o seu conteúdo poderá se contaminar, tornando a água imprópria para consumo e colocando em risco a sua saúde e de quem a consumir. Para evitar isso, é imprescindível cuidar das instalações hidráulicas e limpar a caixa d'água a cada seis meses.



## Como limpar sua caixa d'água

• Programe com antecedência o dia da limpeza da caixa d'água. Escolha, preferencialmente, um fim de semana em que você não tenha compromissos agendados.

• O registro de entrada da água poderá ser fechado um dia antes da limpeza, para que toda a água armazenada seja utilizada, evitando o desperdício. Outra opção é reservar água da própria caixa em outro recipiente e utilizá-la durante o processo de limpeza.

• Certifique-se de que a escada de acesso à caixa esteja bem posicionada e de que não haja risco de queda.

• Feche o registro de entrada da água ou amarre a boia da caixa d'água.

• Limpe a tampa da caixa d'água e a remova.

• Mantenha um palmo de água no fundo da caixa e tampe a saída da caixa. Essa medida evitará que a sujeira escoe pelo ralo.

• Utilize um pano úmido para lavar o interior da caixa. Caso ela seja de fibrocimento, substitua o pano por uma escova de fibra vegetal ou de cerdas de plástico macias. Não use escova de aço, vassoura, sabão, detergente ou outros produtos químicos.

• Retire a água da limpeza e a sujeira utilizando uma pá de plástico, balde e panos. Seque o fundo com pano limpo e evite passá-los nas paredes.

• Quando a caixa estiver seca e com a saída ainda fechada, deixe entrar um palmo de água e adicione 2 litros de água sanitária (esta proporção é para uma caixa d'água de 1.000 litros). **Atenção: É importante utilizar apenas produtos apropriados para a limpeza de reservatórios de água potável e seguir rigorosamente as instruções do fabricante. O uso inadequado de produtos químicos pode comprometer a qualidade da água e oferecer riscos à saúde.**

• Deixe essa solução desinfetante repousar por duas horas. Com a ajuda de uma brocha, um balde ou uma caneca de plástico, utilize essa mesma solução para molhar as paredes internas da caixa e da tampa, incluindo as bordas. Verifique a cada 30 minutos se as paredes secaram. Em caso positivo, aplique a mistura quantas vezes forem necessárias, até completar duas horas.

• Não use essa água por duas horas, sob qualquer hipótese.

• Passado esse período, ainda com a boia amarrada ou com o registro fechado, abra a saída da caixa e a esvazie. Abra todas as torneiras e acione as descargas para desinfetar todas as tubulações da casa.

• Abra o registro ou desamarre a boia e deixe a caixa d'água encher.

• Procure usar esta primeira água para lavar o quintal, banheiros e pisos.

• Tampe bem a caixa para que não entrem insetos, sujeiras ou mesmo animais pequenos. Isso evita a transmissão de doenças.

• Anote a data da limpeza do lado de fora da caixa e, na sua agenda, a data para a próxima limpeza, após seis meses. Abra a entrada de água da casa e deixe a caixa encher. Pronto. Essa água já pode ser usada.

## Dicas de economia de água

Pequenas mudanças no dia a dia fazem uma grande diferença no consumo de água! Confira algumas dicas simples para evitar desperdícios e reduzir sua conta no fim do mês.

**Fique de olho no hidrômetro**, ele mede o consumo de água da sua casa. Faça leituras regulares para conferir sua conta, controlar o uso e até identificar vazamentos.

### No Banheiro

• Feche a torneira ao escovar os dentes ou fazer a barba para evitar desperdícios.

• Acione a descarga apenas pelo tempo necessário para reduzir o consumo de água.

• Conserte vazamentos e mantenha a válvula da descarga regulada para evitar desperdício contínuo.

• Tome banhos rápidos e feche o chuveiro ao se ensaboar. Pequenas mudanças na rotina podem resultar em grande economia.

## No quintal e jardim

• Prefira lavar o carro com balde em vez de mangueira para reduzir o consumo de água.

• Regue as plantas com regador ou mangueira com esguicho-revólver, sempre pela manhã ou à noite, para evitar a evaporação excessiva.

• Use a vassoura para limpar a calçada em vez de lavar com a mangueira, evitando desperdício desnecessário.

## Na cozinha

• Feche bem as torneiras. Mesmo um pequeno gotejamento pode resultar em um grande desperdício ao longo do tempo.

• Ensaboe a louça com a torneira fechada e só enxágue quando necessário. Essa prática reduz significativamente o consumo de água.

• Lave frutas, verduras e carnes em uma bacia e reaproveite a água para regar plantas.

• Utilize a máquina de lavar louça apenas quando estiver cheia para otimizar o consumo de água e energia.

## Como identificar vazamentos

Vazamentos podem ocorrer em diferentes partes da casa, sendo mais comuns em torneiras, descargas e no cano extravasor da caixa d’água (conhecido como "ladrão"). Para identificar possíveis vazamentos, siga os passos abaixo:

## Vaso sanitário:

• Jogue um pouco de pó de café dentro do vaso sanitário.

• Aguarde 10 minutos sem acionar a descarga.

• Se o pó de café não estiver mais no fundo do vaso, isso indica um vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

## Encanamento interno:

• Feche todas as torneiras da casa e evite usar os vasos sanitários.

• Interrompa a entrada de água na caixa, fechando o registro ou amarrando a boia.

• Marque o nível da água dentro da caixa d'água.

• Após uma hora, verifique se o nível baixou. Se houver redução, há um vazamento no encanamento interno ou nos vasos sanitários.

## Entre o hidrômetro e a caixa d'água:

• Feche o registro da entrada da caixa ou amarre a boia para interromper a entrada de água.

• Leia e anote os números no visor do hidrômetro.

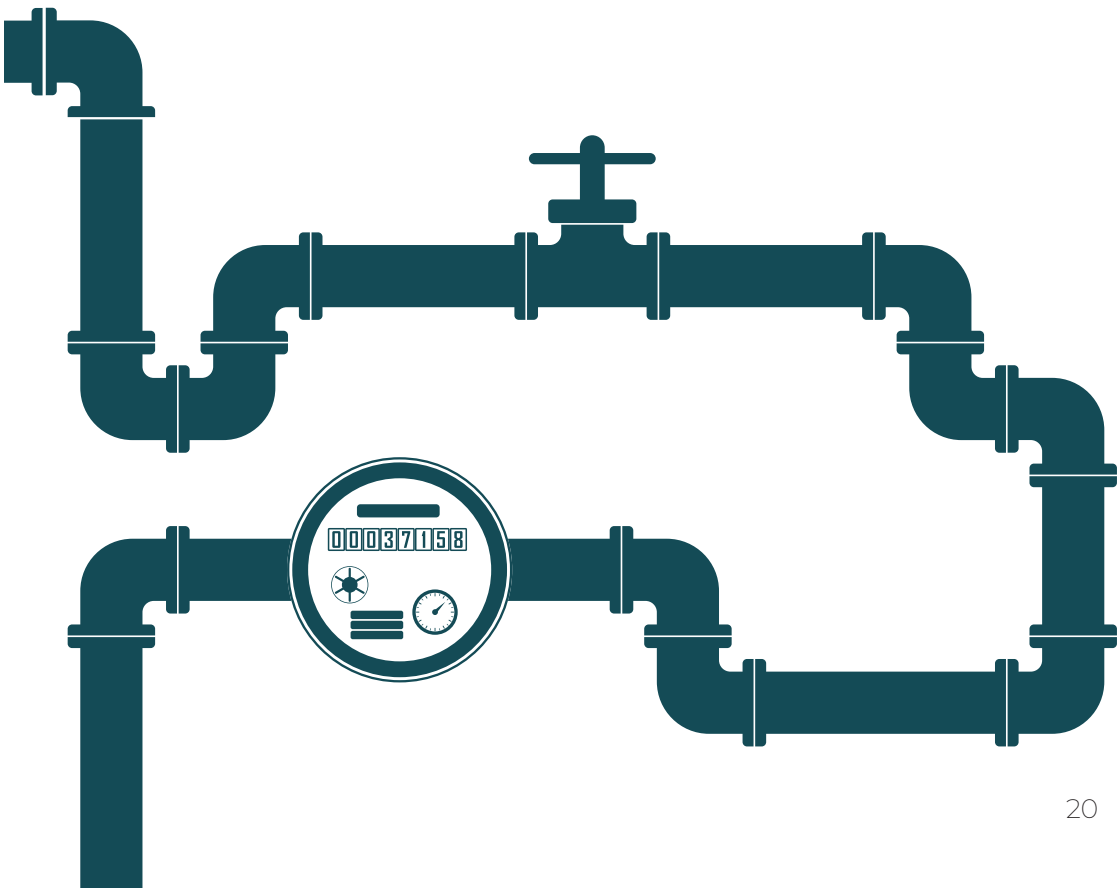
• Após uma hora, faça uma nova leitura. Se os números aumentaram, há um vazamento entre o hidrômetro e a caixa d'água.

## Caixa d’água

• Em dias secos, observe se há água acumulada no telhado ou nas calhas. Se houver, a boia da caixa d’água pode estar com defeito e precisa ser substituída.

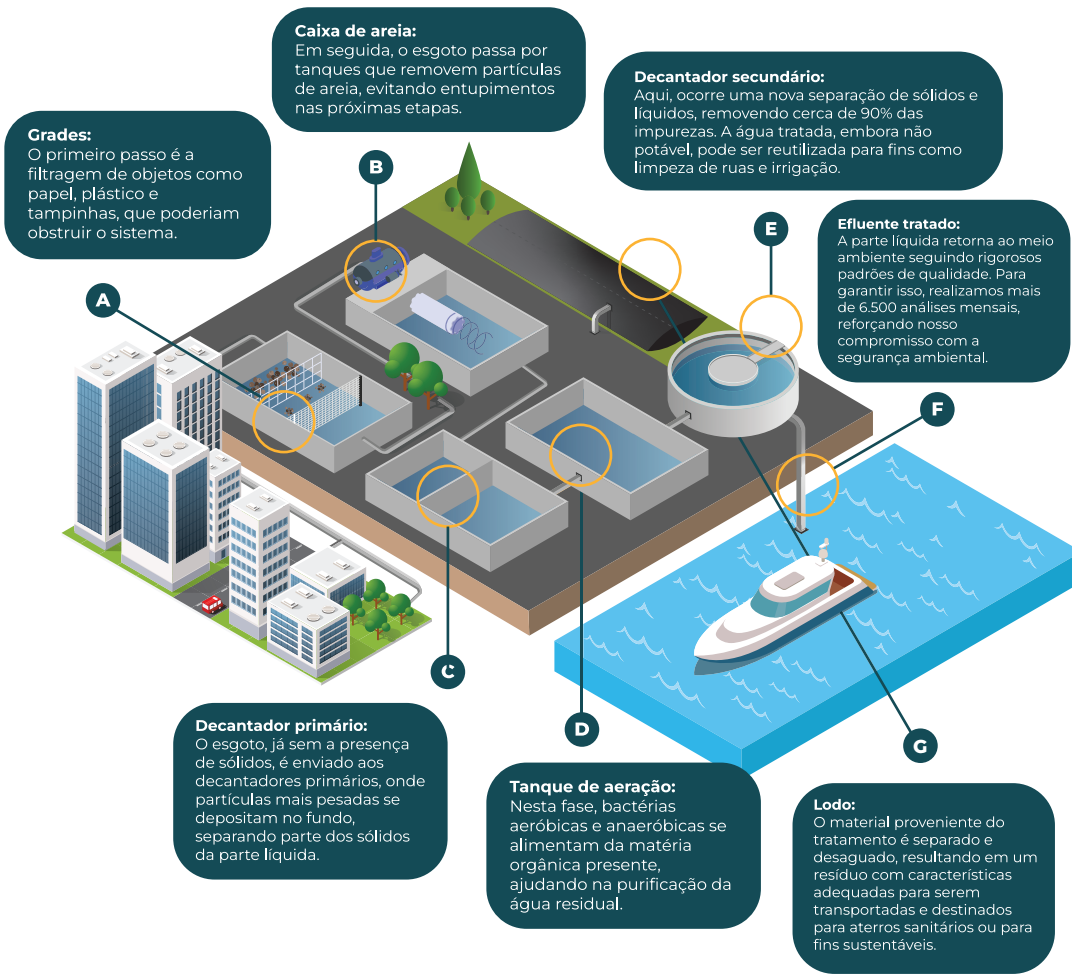
• Outra forma de teste é instalar um tubo extravasor (conhecido como "ladrão") na parte superior da caixa. Se a água transbordar pelo tubo, significa que a boia está danificada.

Caso identifique um vazamento em uma dessas situações, providencie o reparo o quanto antes para evitar desperdício de água e aumento na conta.



# Tratamento de esgoto

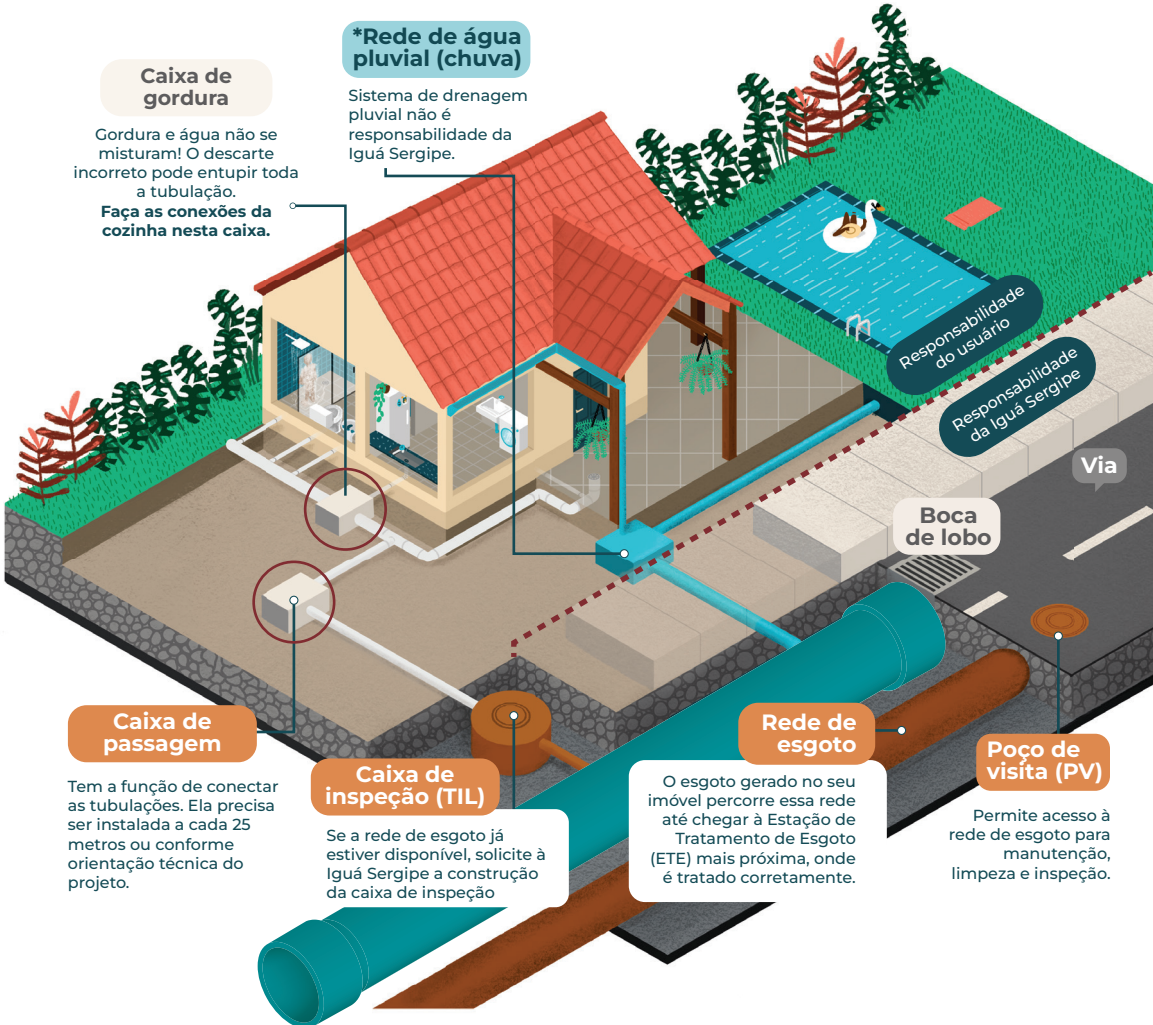
Depois de ser utilizada para higiene pessoal, alimentação e limpeza, a água usada se torna esgoto. Com apoio de estações elevatórias para bombeamento, ele percorre redes coletoras e estações elevatórias até chegar às Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs). Confira as principais etapas:




*Representação de uma das tecnologias aplicáveis. O processo pode variar de acordo com cada estação de tratamento.*

# Como fazer a ligação de esgoto à rede pública

O sistema de coleta de esgoto começa dentro do seu imóvel, e a responsabilidade do usuário se limita à instalação correta da tubulação interna até o ponto de conexão com a rede pública. A partir desse ponto, a execução da ligação à rede coletora é de responsabilidade da concessionária de saneamento. Fazer a parte que lhe cabe de forma adequada é essencial para evitar transtornos, proteger o meio ambiente e garantir o bom funcionamento do sistema de saneamento. Para isso, siga sempre as orientações técnicas e utilize os materiais apropriados. Confira no infográfico abaixo o passo a passo para realizar sua parte da conexão de forma segura e eficiente.



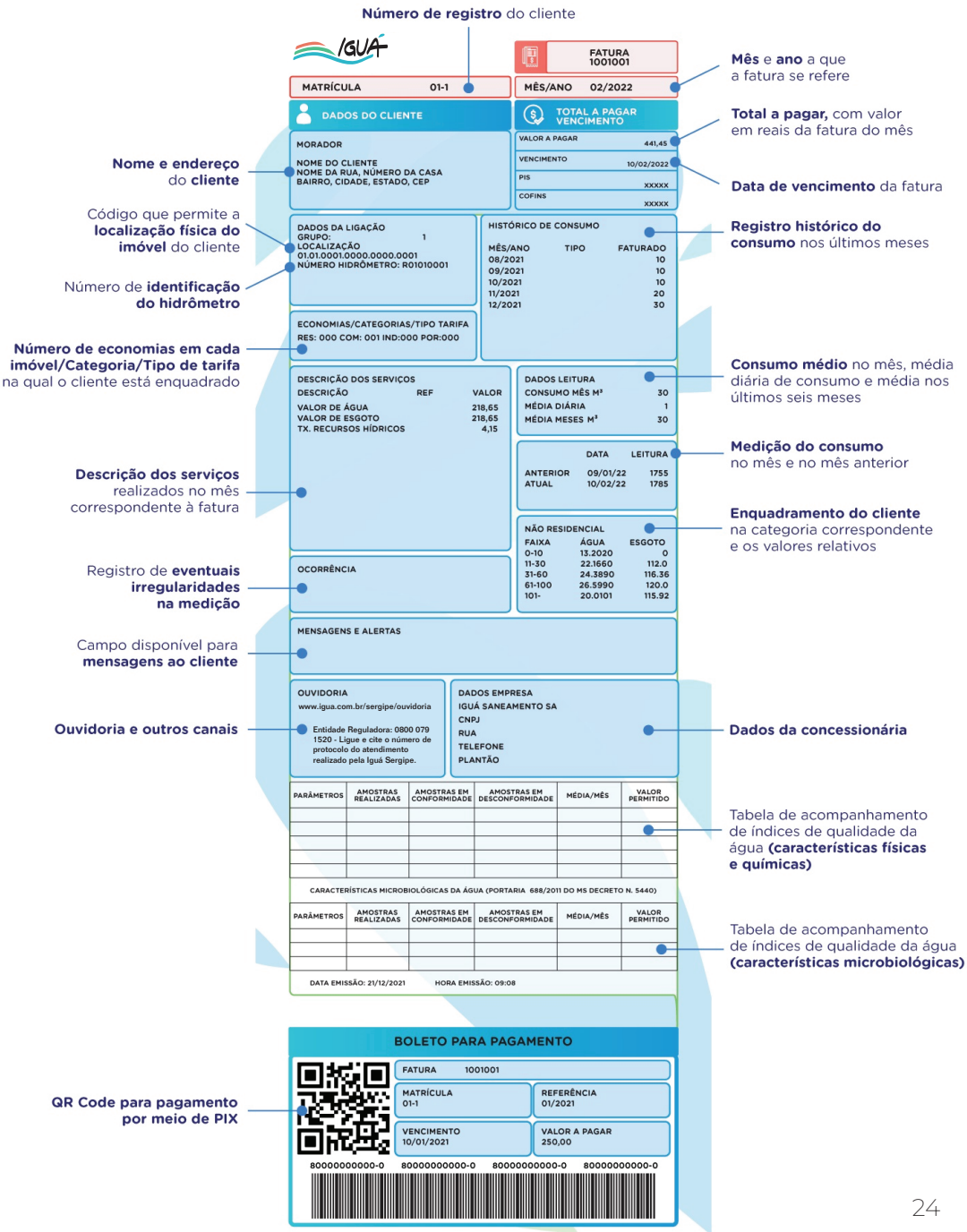
## Compromisso com o meio ambiente

Entendemos que a sustentabilidade não é apenas um compromisso empresarial, mas um fator inseparável de nosso negócio, que nos possibilita transformar a vida das pessoas.

Na Iguá Sergipe, cuidar do meio ambiente faz parte do nosso compromisso. Trabalhamos para preservar os recursos naturais, proteger a biodiversidade e reduzir impactos ambientais. Gerenciamos de forma responsável a água, a energia, as emissões de $CO_2$ e os resíduos, sempre buscando eficiência e proteção ambiental, baseados em melhores práticas e padrões internacionais.

## Entenda sua conta

Você receberá a fatura impressa e também terá a opção de acessar a versão virtual pelo Digi Iguá, de forma gratuita. Nela, estão reunidas informações como o consumo do imóvel, os dados do hidrômetro no momento da leitura, a data de vencimento, a qualidade da água e outros detalhes importantes.


Número de registro do cliente
FATURA 1001001
MATRÍCULA 01-1
MÊS/ANO 02/2022
Mês e ano a que a fatura se refere
DADOS DO CLIENTE
TOTAL A PAGAR VENCIMENTO
VALOR A PAGAR 441,45
Total a pagar, com valor em reais da fatura do mês
VENCIMENTO 10/02/2022
Data de vencimento da fatura
PIS XXXXX
COFINS XXXXX
Nome e endereço do cliente
MORADOR
NOME DO CLIENTE
NOME DA RUA, NÚMERO DA CASA
BAIRRO, CIDADE, ESTADO, CEP
Código que permite a localização física do imóvel do cliente
DADOS DA LIGAÇÃO
GRUPO: 1
LOCALIZAÇÃO 01.01.0001.0000.0000.0001
Número de identificação do hidrômetro
NÚMERO HIDRÔMETRO: R01010001
HISTÓRICO DE CONSUMO
Registro histórico do consumo nos últimos meses
MÊS/ANO TIPO FATURADO
08/2021 10
09/2021 10
10/2021 10
11/2021 20
12/2021 30
Número de economias em cada imóvel/Categoria/Tipo de tarifa na qual o cliente está enquadrado
ECONOMIAS/CATEGORIAS/TIPO TARIFA
RES: 000 COM: 001 IND:000 POR:000
DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS
DESCRIÇÃO REF VALOR
VALOR DE ÁGUA 218,65
VALOR DE ESGOTO 218,65
TX. RECURSOS HÍDRICOS 4,15
Descrição dos serviços realizados no mês correspondente à fatura
DADOS LEITURA
Consumo médio no mês, média diária de consumo e média nos últimos seis meses
CONSUMO MÊS M³ 30
MÉDIA DIÁRIA 1
MÉDIA MESES M³ 30
DATA LEITURA
ANTERIOR 09/01/22 1755
ATUAL 10/02/22 1785
Medição do consumo no mês e no mês anterior
NÃO RESIDENCIAL
FAIXA ÁGUA ESGOTO
0-10 13.2020 0
11-30 22.1650 112.0
31-60 24.3890 116.36
61-100 26.5990 120.0
101- 20.0101 115.92
Enquadramento do cliente na categoria correspondente e os valores relativos
Registro de eventuais irregularidades na medição
OCORRÊNCIA
Campo disponível para mensagens ao cliente
MENSAGENS E ALERTAS
Ouvidoria e outros canais
OUVIDORIA
www.igua.com.br/sergipe/ouvidoria
Entidade Reguladora: 0800 079 1520 - Ligue e cite o número de protocolo do atendimento realizado pela Iguá Sergipe.
DADOS EMPRESA
IGUÁ SANEAMENTO SA
CNPJ
RUA
TELEFONE
PLANTÃO
Dados da concessionária
PARÂMETROS | AMOSTRAS REALIZADAS | AMOSTRAS EM CONFORMIDADE | AMOSTRAS EM DESCONFORMIDADE | MÉDIA/MÊS | VALOR PERMITIDO
Tabela de acompanhamento de índices de qualidade da água (características físicas e químicas)
CARACTERÍSTICAS MICROBIOLÓGICAS DA ÁGUA (PORTARIA 688/2011 DO MS DECRETO N. 5440)
PARÂMETROS | AMOSTRAS REALIZADAS | AMOSTRAS EM CONFORMIDADE | AMOSTRAS EM DESCONFORMIDADE | MÉDIA/MÊS | VALOR PERMITIDO
Tabela de acompanhamento de índices de qualidade da água (características microbiológicas)
DATA EMISSÃO: 21/12/2021 HORA EMISSÃO: 09:08
BOLETO PARA PAGAMENTO
QR Code para pagamento por meio de PIX
FATURA 1001001
MATRÍCULA 01-1
REFERÊNCIA 01/2021
VENCIMENTO 10/01/2021
VALOR A PAGAR 250,00
80000000000-0 80000000000-0 80000000000-0 80000000000-0

## O hidrômetro

O hidrômetro, também conhecido como medidor ou relógio de água, é o equipamento que registra a quantidade de água utilizada em imóveis residenciais, comerciais, públicos e indústrias. Instalado na entrada do imóvel, ele registra o volume de água que passa pela tubulação. Além de ajudar no controle do consumo, o hidrômetro é um importante aliado na detecção de vazamentos e no uso sustentável da água.

## Leiturista

O leiturista é o profissional responsável por registrar o consumo de água e emitir a conta no momento da leitura do hidrômetro.

Para a sua segurança, verifique se ele está uniformizado com identificação da Iguá Sergipe e os equipamentos apropriados, como um dispositivo portátil com impressora para a emissão imediata da conta.

## Canais de atendimento ao cliente

A Iguá Sergipe oferece diferentes canais de atendimento para garantir mais comodidade a você, cliente. Confira as opções:

### Atendimento virtual

Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, pelo canal de bate-papo (chat) do site da Iguá Sergipe:
www.igua.com.br/sergipe

### Atendimento telefônico e WhatsApp

0800 400 4482

### Lojas e pontos de atendimento

No site da Iguá Sergipe, você encontra o endereço da loja ou ponto de atendimento mais próximo. Acesse e confira:
www.igua.com.br/sergipe/endereços

## Digi Iguá

O Digi Iguá é a plataforma de autosserviço digital da Iguá Sergipe, criada para facilitar a vida dos nossos clientes. Com ela, você pode baixar a segunda via, pagar suas faturas, parcelar débitos, informar falta de água e muito mais – tudo de forma prática e segura.

### Como acessar?

- Baixe o app na Google Play Store ou Apple Store.
- Ou acesse pelo site: **digiigua.igua.com.br**

Baixar na App Store

OBTER NO Google Play

## O que você pode fazer no Digi Iguá?

- Pagar suas faturas via Pix, boleto ou cartão de crédito em até 12x
- Consultar extrato de faturas e carnês
- Parcelar débitos de forma flexível
- Baixar a segunda via da fatura
- Informar falta de abastecimento
- Solicitar débito automático
- Acompanhar o histórico de consumo
- Alterar a forma de recebimento da fatura
- Escolher uma nova data de vencimento
- Solicitar Certidão Negativa
- Pedir adesão à Tarifa Social
- Acessar Declaração de Possibilidade de Abastecimento (DPA) e Declaração de Possibilidade de Esgotamento (DPE)

## Formas de acesso:

## Evite a suspensão do abastecimento! Fique atento aos pagamentos

Se o cliente deixar de pagar suas faturas em dia, a Iguá Sergipe enviará uma série de avisos para solucionar a situação e evitar a suspensão do abastecimento por inadimplência. Caso a fatura não seja paga, a suspensão pode ocorrer entre 32 e 60 dias após o vencimento.

O fluxo de notificações funciona assim:

- Logo após o vencimento → Aviso de vencimento por SMS e/ou e-mail.
- 30 dias após o vencimento → Aviso de débito + notificação de possível suspensão do abastecimento.
- 45 dias após o vencimento → Negativação do nome.
- Se a conta for paga após a negativação, o nome é retirado dos cadastros de inadimplentes em até 5 dias úteis.

Para evitar transtornos, mantenha os pagamentos em dia e deixe seu cadastro (telefone e e-mail) sempre atualizado para receber os avisos da Iguá. Você consegue atualizar seus dados rapidamente pelo Digi-Iguá ou Whatsapp. Caso esteja com dificuldades financeiras, entre em contato pelos canais digitais para verificar opções de parcelamento que se ajustem ao seu orçamento.

## Pedido de ligação de água ou esgoto

Para solicitar a ligação de água ou esgoto para sua residência, comércio ou indústria, você pode utilizar nossos canais de atendimento: **lojas e pontos de atendimento** e pelo bate-papo (chat) do site da Iguá Sergipe (www.igua.com.br/sergipe). Para esclarecimento de dúvidas sobre esse tema, também disponibizamos o **0800 400 4482 (ligação e WhatsApp).**

## Documentação necessária

### Para pessoa física

• Documento do cliente: Documento oficial com foto (RG com CPF ou CNH). Se o RG não possuir CPF, apresentar o cartão de CPF.

• Se a solicitação for feita pelo cônjuge: Apresentar Certidão de Casamento + Documento pessoal oficial do solicitante.

• Documento do imóvel: Escritura e/ou Contrato de Compra e Venda reconhecido em cartório + IPTU atualizado.

### Para pessoa jurídica

• Solicitante: Um dos sócios ou um representante (funcionário ou terceiro) com procuração reconhecida em cartório.

• Documentos dos sócios/representante: Documento oficial com foto (RG com CPF ou CNH).

• Documentação da empresa: Cartão CNPJ, Contrato Social, e Procuração (se aplicável).

## Outros serviços e em quais canais de atendimento solicitá-los

A Iguá Sergipe oferece diferentes canais de atendimento para garantir mais comodidade a você, cliente. Confira os serviços disponibilizados em cada canal de atendimento.

# Serviços e canais de atendimento

| Processos | Presencial | 0800 | Chat | Digi Iguá | Correios |
|---|---|---|---|---|---|
| 2ª via de conta | Atende | Atende | Atende | Atende | Atende |
| Aferição de hidrômetro | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Alteração de categoria/Economia | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Alterar entrega de fatura | Atende | Atende | Atende | Atende | Atende |
| Atualização Cadastral | Atende | Atende | Atende | Atende | Atende |
| Criar ou alterar cadastro de endereço | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Débito automático | Atende | Atende | Atende | Atende | Atende |
| Devolução de numerário em conta corrente | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Emissão da Declaração de Viabilidade de Rede e Possibilidade de Abastecimento e da Declaração de Viabilidade de Rede e Possibilidade de Esgotamento (DPA/ DPE) | Atende | Atende | Atende | Atende | Atende |
| Emissão de certidões | Atende | Atende | Atende | Atende | Atende |
| Emissão de conta final | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Endereço alternativo ou secundário | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Falta de água | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Faturas pendentes | Atende | Atende | Atende | Atende | Atende |
| Identificação de pagamento (pagamento por depósito) | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Instalação de hidrômetro | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Instalação de hidrômetro e lacre | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Instalação de lacre em hidrômetro | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Ligação provisória (ligação para eventos/construção) | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Limpeza no local de serviço (terrenos da concessionária) | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Nova ligação ou separação de ligação existente | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Orientações sobre multas e registro de carta de defesa (Fiscalização) | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Padronização da ligação de água | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Padronização da ligação de esgoto | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Padronização da ligação de esgoto | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Parcelamento de débitos | Atende | Atende | Atende | Atende | Atende |
| Qualidade da água | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Reclamação de poço de visita | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Recomposição de pavimento | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |

# Serviços e canais de atendimento

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Registrar denúncia por clientes (Desvio de conduta) | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Registrar denúncia por clientes (infração, desvio de água) | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Registrar reclamação de atendimento | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Registrar reclamação de serviço em atraso | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Religação a pedido (cliente adimplente) | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Religação a pedido (cliente inadimplente) | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Remanejamento da ligação de esgoto | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Remanejamento de cavalete/ ramal | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Retorno de esgoto no imóvel | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Revisão de fatura exceto por Ocorrência de vazamento interno consertado | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Revisão de fatura por ocorrência de vazamento interno consertado | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Substituição de hidrômetro | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Substituição de registro de cavalete | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Tarifa social | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Transferência de débito | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Transferência de pagamento | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Troca de titularidade | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Vazamento água/ conserto cavalete | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Vazamento ou desobstrução de rede ou ramal de água | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Vazamento ou desobstrução de rede ou ramal de esgoto | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Vencimento alternativo | Atende | Atende | Atende | Atende | Atende |
| Verificação de dados da ligação | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Verificação de hidrômetro | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |
| Verificação de pressão no cavalete | Atende | Atende | Atende | Não atende | Atende |

# Recomendações importantes

## Uso correto da rede de água e esgoto:

• Não realize intervenções no ramal predial de água e/ou esgoto, nem manipule ou viole o medidor/hidrômetro.

• Não faça ligações de água e/ou esgoto para outro imóvel.

• Não despeje águas pluviais (chuva) na rede coletora de esgoto.

• Não descarte esgotos fora dos padrões estabelecidos pela Iguá Sergipe.

• Não conecte fontes alternativas à rede pública de abastecimento de água.

## Manutenção do cadastro atualizado:

• Informe a Iguá Sergipe sempre que houver mudança no titular da conta para evitar cobranças indevidas.

• Ao desocupar um imóvel, solicite o encerramento da relação contratual para evitar cobranças futuras.

• Ao ocupar um novo imóvel, transfira a conta para seu nome para garantir a regularização do serviço.

• Caso haja alteração na finalidade do imóvel (ex.: de residência para comércio), comunique a Iguá Sergipe para evitar cobranças incorretas.

## Responsabilidades do consumidor:

• Pague sua conta até a data do vencimento para evitar penalidades.

• Permita o acesso de funcionários da Iguá Sergipe, devidamente identificados, para leitura do medidor e inspeções.

• Fique atento a vazamentos internos, que podem aumentar o consumo, pois a Iguá Sergipe não se responsabiliza pela estrutura interna do imóvel. Se houver comprovação de vazamento, você pode solicitar uma análise de consumo pelos nossos canais de atendimento. No site da Iguá Sergipe, na seção 'Informações para Você', você encontra a lista de documentos necessários para fazer a solicitação.

## Informações para você

No site da Iguá Sergipe, a seção 'Informações para Você' foi criada para facilitar o seu acesso a conteúdos sobre serviços comerciais e operacionais. Lá, você encontra respostas para as dúvidas mais frequentes, organizadas em um formato de perguntas e respostas, tornando a consulta simples e rápida.

Acesse: **www.igua.com.br/sergipe/informacoes-para-voce**

### Canais de Atendimento

**Agrese**
https://agrese.se.gov.br/

**Deso**
https://www.deso-se.com.br/

**Digi Iguá**

Baixar na App Store
OBTER NO Google Play

**Iguá Sergipe**
www.igua.com.br/sergipe
0800 400 4482

**Ouvidoria**
https://www.igua.com.br/sergipe/ouvidoria

IGUÁ
SERGIPE