

MANUAL DE 

ATENDIMENTO AO USUÁRIO



ÁGUAS
PIQUETE

Sobre a Águas Piquete

A Águas Piquete é uma empresa que faz parte da Iguá Saneamento, companhia que está presente em cinco estados brasileiros (Alagoas, Mato Grosso, Paraná, Santa Catarina e São Paulo), por meio de 18 operações que beneficiam mais de 6 milhões de pessoas com a prestação de serviços de água e esgoto.

Nossa atuação se dá por intermédio de um contrato de concessão com o município de Piquete para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário na área urbana.



DIREITOS E DEVERES

DO USUÁRIO

São direitos do usuário:

- Ter os serviços prestados de forma adequada, atendidas as suas necessidades básicas de saúde e de higiene;
- Dispor de serviço de atendimento telefônico gratuito 24 (vinte quatro) horas, 7 (sete) dias da semana, com fornecimento de número/código de protocolo de atendimento;
- Dispor de forma ininterrupta, de abastecimento de água em condições hidráulicas adequadas, consoante os termos do presente Regulamento;
- Ter, à sua disposição, fornecimento de água em condições técnicas de pressão e vazão necessárias para atender a respectiva economia;
- Solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS esclarecimentos, informações e assessoramento sobre os serviços, objetivando a sua plena execução;
- Receber a fatura com antecedência, a fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação no endereço da unidade usuária ou por meio digital. Os prazos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação serão os seguintes: 5 (cinco) dias úteis para todas as categorias de usuários, 10 (dez) dias úteis para a categoria de usuário Público, 1 (um) dia útil nos casos de desligamento a pedido do usuário.
- Escolher entre 6 (seis) datas diferentes para o vencimento da fatura;
- Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente;
- O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram preferencialmente até o próximo faturamento;

- Possuir hidrômetro medindo o consumo de água, ser comunicado, no ato, sobre troca do medidor;
- Solicitar verificações dos instrumentos de medição ao prestador de serviços, a qualquer tempo, sendo os custos dos serviços cobrados do usuário somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente;
- Assinar o respectivo termo de solicitação de serviços, que deverá consignar as garantias em favor do USUÁRIO previstas na legislação vigente;
- Ser informado no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência sobre as interrupções programadas no abastecimento de água;
- Ser comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência sobre suspensão de abastecimento por inadimplemento;
- Receber do PRESTADOR DE SERVIÇOS às informações necessárias para usufruir corretamente dos serviços;
- Obter e utilizar os serviços, observadas as normas deste Regulamento e demais normas legais vigentes;

São deveres do usuário:

- Ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto e não realizar derivações clandestinas para atendimento a outros imóveis;
- Não realizar intervenções no padrão de ligação nem manipular ou violar o medidor e lacre, salvaguardar o hidrômetro e demais equipamentos integrantes da ligação conforme os padrões estabelecidos;

- Manter as instalações prediais de acordo com os padrões e normas exigidas, responsabilizando-se pelo aumento do consumo de água causado por eventuais vazamentos internos em seu imóvel;
- Manter hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação;
- Havendo o abastecimento de Fonte Alternativa, as instalações/reservação internas deverão ser distintas (separadas);
- Não direcionar a água de chuva e lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto;
- Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora. Não jogar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário;
- Fazer uso da água de acordo com o estabelecido no termo de solicitação de serviços e neste Regulamento;
- Pagar pontualmente pelos serviços recebidos, de acordo com o previsto neste Regulamento e consoante às tarifas e preços vigentes, sob pena de suspensão dos serviços e cobrança compulsória dos valores devidos acrescidos de multas, juros de mora e atualização monetária;
- Pagar por prejuízos resultantes de fraudes ou de vazamentos decorrentes de negligência ou má fé;
- Avisar o prestador de serviços sobre vazamentos em vias públicas;
- Efetuar lançamento de esgotos na rede coletora pública, se disponível ao imóvel, conforme as disposições estabelecidas na legislação vigente e neste Regulamento;
- Permitir a entrada de pessoas autorizadas pelo PRESTADOR DE

- SERVIÇOS (devidamente identificadas), em horário comercial, para executar os serviços de coleta de água, instalação, inspeção ou suspensão dos serviços;
- Cumprir as condições, obrigações e preceitos estabelecidos neste Regulamento e pela ARSESP - Agência Reguladora dos Serviços Públicos do estado de São Paulo;
- Dispor de condições técnicas compatíveis para o esgotamento normal do esgoto, de acordo com as instalações disponibilizadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;
- Comunicar o PRESTADOR DE SERVIÇOS qualquer modificação no endereço da fatura;
- Comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS qualquer modificação substancial nas instalações hidráulicas internas;
- Comunicar qualquer avaria no hidrômetro;
- Comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS qualquer alteração de cadastro, especialmente aquelas relacionadas à categoria ou ao número de economias, por meio de documento que comprove tal mudança;
- Ao desocupar um imóvel, solicitar o desligamento ou transferência de titularidade da fatura;
- Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços;
- Pagar a fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;
- Recomenda-se limpar a caixa d'água de seu imóvel a cada 6 (seis) meses;

- Quando entrar em contato com o prestador de serviços, anotar sempre o número do protocolo e/ou solicitação de serviço;
- Obter e utilizar os serviços, observadas as normas deste Regulamento;
- Pagar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS pelas novas ligações ou qualquer outro serviço, por ele solicitado, de acordo com a tabela de preços estabelecida para cada um desses serviços, conforme Regulamento vigente;
- Consultar o PRESTADOR DE SERVIÇOS previamente à implantação de novos empreendimentos imobiliários, acerca da disponibilidade de fornecimento dos serviços na região;

Regulação e fiscalização

A ARSESP - Agência Reguladora dos Serviços Públicos do estado de São Paulo - é uma autarquia de regime especial, vinculada à Secretaria de Governo, criada pela Lei Complementar nº 1.025/2007 e regulamentada pelo Decreto nº 52.455/2007, com o objetivo de regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado, os serviços de gás canalizado e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, de saneamento básico de titularidade Estadual. A Agência também atua, por meio de delegação da Aneel, na fiscalização das distribuidoras de energia paulistas.

Contatos ARSESP

Endereço: Rua Cristiano Viana nº 428, São Paulo – SP
(Segunda a sexta, das 9h30 às 17h30)

Serviço de Atendimento ao Usuário: 0800 771 7733

E-mail: arsesp@sp.gov.br

Site: www.arsesp.sp.gov.br



Atendimento ao Cliente

Confira os canais de atendimento para falar com a Águas Piquete:

Telefone: 0800 202 0120

WhatsApp: (17) 99641-3259

Site: www.igua.com.br/piquete

Facebook: /aguaspiquete

Todos os canais de atendimento ao cliente funcionam 24 horas, todos os dias da semana.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Rua Coronel José Mariano, 42, Centro, Piquete/SP

AGÊNCIA VIRTUAL

A Águas Piquete disponibiliza ao usuário o DIGI Iguá, o canal online de serviços das empresas de saneamento do Grupo **Iguá**.

Pelo DIGI Iguá o usuário encontra mais facilidade para o seu dia a dia. Confira as funcionalidades:

- Pagamento online
- 2ª via de conta
- Consulta de débitos
- Histórico de pagamentos



Bancos conveniados e Pontos de Recebimento

BANCOS CONVENIADOS

Bradesco: Débito automático, Internet Banking, Telefone Banking e Autoatendimento (caixa eletrônico);

Caixa: Internet Banking e Autoatendimento (caixa eletrônico);

Santander: Débito automático, Internet Banking, Telefone Banking, Autoatendimento (caixa eletrônico) e Guichês do caixa;

PONTOS DE RECEBIMENTO

Lotérica Casa da Sorte de Piquete: Praça Bandeiras, 65, Centro;
Telefone: (012) 3156-1396

Central Supermercado: Rua Conselheiro Rodrigues Alves, Centro;

Quitanda Mineira: Avenida Luiz Arantes Junior, Centro;

Point Center: Rua Comendador Custodio, Centro;

CANAL DE DENÚNCIAS

Pelo endereço eletrônico da Águas Piquete, é disponibilizado aos usuários o Canal de Denúncias do Grupo Iguá.

Este canal foi desenvolvido para que situações que descumpram o Código de Conduta, Políticas Internas e Legislações Vigentes e possam ser relatadas de maneira segura.

O Canal de Denúncias do Grupo Iguá é um canal independente, administrado pela empresa KPMG, que possui a experiência necessária para obter informações em situações como má conduta, fraude e desvios de recursos, garantindo o anonimato e a confidencialidade das informações recebidas através do website, e-mail, linha 0800 e caixa postal.

SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS

Com exceção dos serviços disponibilizados pela agência virtual, os demais serviços prestados ao usuário devem ser solicitados de forma presencial ou pelos canais de atendimento telefônico.

Os pedidos de ligação de água/esgoto deverão ser solicitados preferencialmente de forma presencial, pois requer apresentação de documentação específica, conforme listagem abaixo. No entanto, caso o usuário não possa comparecer ao atendimento presencial por razões supervenientes, deverá entrar em contato pelos canais de atendimento para ser orientado a melhor forma de envio da documentação necessária.

- Carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e, se houver, o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;
- Documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação;

Os valores relativos aos serviços disponibilizados pela Águas Piquete serão informados ao usuário no momento da solicitação.

Informações ao usuário

ENTENDA SUA FATURA:

A fatura traz as informações completas sobre o consumo da residência, os dados registrados no hidrômetro no momento da leitura, o vencimento da fatura, características da água e diversos dados importantes. Confira na ilustração:

ENTENDA SUA LEITURA E CONSUMO:

Entenda seu Hidrômetro



Para a leitura do hidrômetro, deve-se levar em consideração os algarismos pretos. É a mudança desses algarismos que indica a evolução do consumo. No exemplo demonstrado, veja o antes e o depois do hidrômetro e como o consumo é calculado:

Se, ao longo de 30 dias, o número do hidrômetro passou, digamos, de 3513 para 3534 (como na ilustração), significa que o consumo de água do

Matrícula: Número de registro do cliente

Mês/Ano: A que a conta se refere

Dados da Concessionária

Nome/Endereço: Nome e endereço do consumidor

Hidrômetro: Número de identificação do hidrômetro

Economias/Categoria/Tipo de Tarifa: Número de economias em cada imóvel/ Categoria do consumidor/ Tipo de tarifa no qual o cliente está enquadrado

Consumo médio no mês: Média diária de consumo e média diária nos últimos seis meses

Descrição: Descrição dos serviços realizados no mês correspondente à fatura

Total a Pagar: Valor em reais da fatura do mês

Irregularidade: Registro de eventuais irregularidades na medição

Grupo: Categoria do consumidor

Localização: Código que permite a localização física do imóvel do cliente

Histórico do Consumo: Registro histórico do consumo nos últimos seis meses

Leitura: Medição do consumo no mês e no mês anterior

Tabela de Tarifas: Enquadramento do consumidor na categoria correspondente e os valores relativos

Data de Vencimento: Data de vencimento da fatura

Mensagem: Campo disponível para eventuais mensagens ao consumidor

Características Físicas e Químicas da Água: Tabela de acompanhamento de índices de qualidade da água

Características Microbiológicas da Água: Tabela de acompanhamento de índices de qualidade da água

VENCIMENTO

Índice	Unidade	Valor	Unidade	Valor	Unidade	Valor

Índice	Unidade	Valor	Unidade	Valor	Unidade	Valor

período foi de 21 m³.

Para se obter o consumo médio diário, basta dividir o número que está no visor pelo número de dias do período (ou seja, 30 dias). No caso analisado, o consumo médio diário é de 0,7 m³ de água (ou 700 litros).

COMO FAZER LIMPEZA DA CAIXA D'ÁGUA

Toda a água que você e sua família consomem habitualmente passa pela caixa d'água de sua casa. Por isso, mesmo que o abastecimento seja feito com a qualidade desejada, você pode ter problemas se não mantiver o reservatório doméstico em condições adequadas.

Faça a limpeza da caixa d'água da sua residência a cada seis meses. Se você mora num apartamento, exija do condomínio que a manutenção do reservatório seja realizada com a mesma periodicidade.

Limpar a caixa d'água não é uma tarefa complicada, mas tenha em mente, sempre, que a segurança vem em primeiro lugar. Antes de tudo, programe o dia da limpeza com antecedência. Confira todos os detalhes e os materiais necessários. Verifique as condições da escada a ser utilizada e a forma correta de alcançar a caixa d'água, para que não haja o risco de ocorrência de um acidente (ao subir no telhado, por exemplo).

Veja a seguir dez orientações para ajudá-lo na limpeza:

Lave a sua caixa d'água a cada 6 meses

Siga as instruções abaixo

- 

1. Feche a torneira e desligue o registro de entrada ou saída da caixa. Desligue também toda a água da caixa até consumir até chegar a quantidade suficiente para a limpeza, sem desperdício.
- 

2. No dia da limpeza, verifique se sobrou água no tanque para limpeza da caixa d'água. Se não sobrou, abra o registro de abastecimento e deixe decantar até uma quantidade de água. Feche novamente o registro de entrada e saída.
- 

3. Limpeza todas as paredes do tanque com uma escova de cerdas, para que a limpeza não seja feita pelo vento.
- 

4. Limpe as paredes e o fundo com um pouco de água. Limpe o flutuador e o filtro, substituindo o mesmo sempre que uma escova de fibra vegetal ou um fio de algodão, adequado para limpeza também a limpeza da caixa.
- 

5. Dissolva em água quente a solução no fundo do tanque, deixando decantar até a água não levantar. Cuidado com o nível de umidade e umidade do telhado, evitando danos ao telhado que possam, se necessário, demandar algum tempo para reatar o suporte restante.
- 

6. Despeje novamente o nível de água na caixa e abra o registro de abastecimento e feche, deixando a caixa enchendo até o nível de umidade (20 cm). Não esqueça, feche o registro de água e adicione água sanitária, conforme o volume abaixo:

Capacidade da Caixa	Quantidade de Água Sanitária
até 200 litros	1 litro
até 300 litros	1,5 litros
até 400 litros	2 litros
- 

7. Analisar com o nível de água fechada, limpar novamente as paredes e o fundo da caixa com escova de cerdas ou escova de fibra. Depois de limpar, verifique se os parafusos internos da caixa possuem o tipo correto de vedação, faça alguma substituição até completar duas horas. ATENÇÃO: NÃO utilize a mistura de limpeza para qualquer outro finalidade.
- 

8. Após duas horas, abra todos os registros da caixa e do abastecimento da caixa, deixando a água do tanque escoar e descartar rapidamente as substâncias. Por fim, feche os registros e deixe a caixa enchendo, abrindo e fechando os registros novamente a cada 15 minutos para garantir que a caixa esteja totalmente limpa.
- 

9. A operação de limpeza da caixa d'água está concluída. Sempre adequadamente a caixa para que não ocorram problemas, mesmo no momento de substituição, evitando assim a contaminação e transmissão de doenças.
- 

10. Após toda a limpeza, abra o registro de entrada e saída da caixa. Feche o procedimento e volte ao normal.

COMO IDENTIFICAR VAZAMENTO INTERNO

Vazamentos são uma das causas mais comuns de perda de água. Esse desperdício acaba fazendo com que o valor de sua conta mensal seja maior do que o necessário. O principal indicador da existência de um vazamento residencial é, portanto, o crescimento repentino do valor da fatura, sem que tenha havido aumento de consumo na mesma proporção. Para evitar essa má notícia, a aplicação de testes simples ajuda a verificar se há algum vazamento em casa. Veja alguns procedimentos úteis.

No caminho entre o hidrômetro e a caixa d'água:

- Mantenha aberto o registro.
- Feche o registro da entrada da caixa ou amarre a boia, interrompendo a entrada de água.
- Faça a leitura do hidrômetro, anotando os números marcados no visor. Após uma hora, faça novamente a leitura do hidrômetro, verificando se houve mudança dos números.
- Se os números tiverem aumentado, é quase certo de que há um vazamento em sua casa.

No encanamento interno que é alimentado pela caixa d'água:

- Feche todas as torneiras da casa e não utilize os vasos sanitários.
- Interrompa a entrada de água da caixa, fechando o registro ou amarrando a boia.
- Marque o nível da água na caixa e, depois uma hora, veja se houve alteração.
- Se o nível caiu, há vazamento em alguma em algum cano interno ou em algum vaso sanitário.

No extravasor (ladrão) da caixa d'água:

- Em dias secos, verifique se há água no telhado ou nas calhas da casa.
- Se houver, é provável que a boia da caixa d'água esteja com defeito. Providencie a troca imediatamente.
- Na válvula ou caixa de descarga dos vasos sanitários.
- Jogue um pouco de pó de café no vaso sanitário. Ele deve ficar depositado no fundo do vaso.
- Após dez minutos, se o pó de café ainda não estiver no fundo do vaso, é porque há vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

ÁGUAS
PIQUETE