



**ARES** AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

*Orgão regulador e fiscalizador dos serviços públicos de  
água e esgoto de sua cidade.*

*Sua aliada na busca por mais qualidade.*

[www.arespcj.com.br](http://www.arespcj.com.br)

0800 77 11445 

 [ouvidoria@arespcj.com.br](mailto:ouvidoria@arespcj.com.br)

[ares.pcj](https://ares.pcj.gov.br) 

 (19) 99954-2370

*Serviços de*  
**Saneamento**

*Direitos e Deveres*

# Direitos do Usuário

- ◆ Receber a prestação dos serviços de saneamento básico de **forma adequada**.
- ◆ Dispor de serviço de **atendimento telefônico gratuito** 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias da semana.
- ◆ Receber a **fatura com antecedência** de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento e escolher entre 6 (seis) datas diferentes para o vencimento da fatura.
- ◆ Ser **ressarcido por valores** cobrados e pagos indevidamente.
- ◆ Possuir hidrômetro **medindo o consumo de água**; ser comunicado, no ato, sobre troca do medidor.
- ◆ Solicitar a aferição/calibração do hidrômetro e, constando erro de medição, **o serviço será gratuito**.
- ◆ **Ser informado com até 72 (setenta e duas) horas** de antecedência sobre as interrupções programadas no abastecimento de água.
- ◆ Ser comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência sobre **cortes de abastecimento**.
- ◆ Ter o **abastecimento de água restabelecido** em até 12 (doze) horas, por cortes indevidos; em 24 (vinte e quatro) horas, por corte com aviso prévio; em 72 (setenta e duas) horas, por retirada do ramal.
- ◆ Ter **restaurada a calçada danificada** decorrente de obra da empresa de saneamento.
- ◆ Dispor de **Agência para atendimento** para as suas solicitações e rede credenciada para recebimento de faturas.
- ◆ **Contatar a Ouvidoria da ARES-PCJ**, através do 0800 77 11445, pelo Whatsapp (19) 99954-2370 ou pelo e-mail: [ouvidoria@arespcj.com.br](mailto:ouvidoria@arespcj.com.br), em caso de não atendimento junto ao prestador dos serviços de saneamento (é necessário ter o número do protocolo do prestador).

# 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**.
- ◆ 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
- ◆ **Comunicar qualquer avaria** no hidrômetro.
- ◆ Manter **atualizados seus dados cadastrais** junto ao prestador de serviços.
- ◆ Pagar a **fatura até a data do vencimento**, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de atraso.
- ◆ **Limpar a caixa d'água** de seu imóvel a cada 6 (seis) meses.
- ◆ **Evitar o desperdício de água**, contribuindo com o meio ambiente.
  - ◆ Havendo o **abastecimento de Fonte Alternativa**, as instalações/resevações 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**. Evite jogar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário.
  - ◆ Avisar o prestador de serviços sobre **vazamentos em vias públicas**.
  - ◆ Quando entrar em contato com o prestador de serviços, **anotar sempre o número do protocolo** e/ou solicitação de serviço.
  - ◆ Ao desocupar um imóvel, **solicitar o desligamento ou transferência de titularidade** da fatura.

