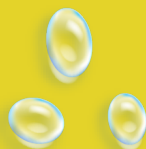




Direitos e Deveres

dos usuários dos Serviços de Saneamento



ARES AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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

0800 77 11445

arespcj.com.br

Direitos do Usuário

- ◆ Receber a prestação dos serviços de saneamento básico de forma adequada.
- ◆ Dispor de serviço de atendimento telefônico gratuito 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- ◆ Receber a fatura com antecedência de cinco dias úteis da data do vencimento e poder escolher entre seis datas diferentes para o vencimento da fatura.
- ◆ Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente.
- ◆ Possuir hidrômetro medindo o consumo de água; ser informado, no ato, sobre a troca do medidor.
- ◆ Solicitar a aferição/calibração do hidrômetro e, constando erro de medição, o serviço será gratuito.
- ◆ Ser informado com até 72 horas de antecedência sobre as interrupções programadas no abastecimento de água.
- ◆ Ser comunicado na fatura com 30 dias de antecedência sobre cortes de abastecimento.
- ◆ Ter o abastecimento de água restabelecido em até 12 horas, por cortes indevidos; em 24 horas, por corte com aviso prévio; em 72 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.
- ◆ O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, devendo a devolução ocorrer preferencialmente até o próximo vencimento.
- ◆ Contatar a Ouvidoria da ARES-PCJ, através do 0800 77 11445, pelo WhatsApp (19) 99954-2370 ou pelo e-mail: 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 meses.
- ◆ Evitar o desperdício de água, contribuindo com o meio ambiente.
- ◆ Havendo o abastecimento de Fonte Alternativa, as instalações/reservações 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. Evitar 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.