

ÁGUAS DE
AE VALADARES

Carta de Serviços



Quem Somos

A Águas de Governador Valadares é responsável pela prestação dos serviços de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário, com foco na qualidade, regularidade e atendimento ao usuário, em conformidade com as normas vigentes e com o contrato de concessão.

Carta de Serviços ao Cliente

Reafirmando o compromisso com nossos clientes, apresentamos nesta Carta os serviços oferecidos, os canais de atendimento disponíveis e as principais orientações para garantir uma experiência cada vez melhor. Assim, buscamos ampliar o conhecimento sobre a Águas de Governador Valadares e facilitar o acesso dos usuários aos seus direitos e deveres.

Fale com a Águas de Valadares

Para garantir maior agilidade e rapidez na resolução de dúvidas e solicitações, a Águas de Valadares disponibiliza os seguintes canais de atendimento ao cliente:

Atendimento Presencial:

Endereço: Rua Quintino Bocáiuva, 41, Centro, Governador Valadares - MG

Horário: de Segunda a Sexta-feira das 08h às 17h

Atendimento Telefônico:

0800 321 3001 (Voz e Whatsapp)

Online:

- Site: www.aguasdevaladares.com.br

- Aplicativo: Águas App (Android e iOS)

Ouvidoria para casos não resolvidos nos canais principais:

E-mail - ouvidoria@aguasdevaladares.com.br

Site - <https://www.aguasdevaladares.com.br/contato/>

Nossos Principais Serviços

Verificação de falta de água

Definição: O cliente relata falta de abastecimento de água em torneiras de sua residência, comércio, indústrias ou região.

Documentos necessários: Matrícula, endereço do imóvel ou documento do titular.

Ligação de Água

Definição: Instalação de novo ponto de abastecimento de água em imóvel localizado na sede do município.

Prazo de atendimento Sede: Até 10 dias úteis após vistoria

Prazo de atendimento Distritos: Até 15 dias úteis após vistoria

Documentos necessários:

- Proprietário: Documento pessoal (RG e CPF ou CNH) + IPTU do ano, BCI, registro do imóvel (30 dias) ou contrato de compra e venda reconhecido.
- Inquilino: Documento pessoal + contrato de locação registrado em cartório + autorização do proprietário com firma reconhecida + documento do imóvel.
- Procurador: Procuração atualizada + documentos pessoais + documentação do imóvel.

Ligação de Esgoto

Definição: Instalação de ligação de esgoto em imóveis localizados na sede.

Prazo de atendimento Sede: Até 10 dias úteis após vistoria

Prazo de atendimento Distritos: Até 15 dias úteis após vistoria

Documentos necessários:

- Proprietário: Documento pessoal + IPTU/BCI/registro do imóvel/contrato de compra e venda reconhecido.
- Inquilino: Documento pessoal + contrato de locação registrado em cartório + autorização do proprietário + documento do imóvel.
- Procurador: Procuração atualizada + documentos pessoais + documentação do imóvel.

Tarifa Social

Definição: Concessão de desconto de 50% na fatura de água e esgoto para famílias de baixa renda.

Você precisa atender a estes critérios:

- Ter uma unidade na categoria residencial.
- Possuir renda familiar por pessoa de até meio salário-mínimo.

E se enquadrar em uma das opções abaixo:

- Estar com o Cadastro Único (CadÚnico) do Governo Federal atualizado;
- OU ser idoso (65 anos ou mais) ou pessoa com deficiência que recebe o Benefício de Prestação Continuada (BPC);
- OU possuir um documento da Secretaria de Assistência Social que comprove a situação de vulnerabilidade da família.

Documentos necessários para se cadastrar

- Apresente seus documentos pessoais:
 - Documento oficial com foto (RG ou CNH);
 - Comprovante de endereço.

E um dos seguintes comprovantes de benefício:

- Comprovante de inscrição no CadÚnico (Folha Resumo);
- Cartão do beneficiário do BPC ou extrato de pagamento do INSS;
- Documento da Secretaria de Assistência Social atestando sua condição.

Ligação Social

Definição: Concessão de desconto de 50% no pedido de nova ligação de água e/ou esgoto para famílias de baixa renda.

Prazo: de 10 a 15 dias úteis

Documentos necessários:

- Mesma documentação utilizada para solicitação de tarifa social e para novas ligações de água e/ou esgoto como listadas anteriormente.

Religação de Fornecimento de Água

Definição: Restabelecimento do fornecimento de água cortado no ramal por inadimplência ou a pedido do cliente.

Prazo de atendimento: Até 2 dias úteis.

Documentos necessários:

- Comprovante de pagamento dos débitos.

Aferição de Hidrômetro

Definição: Verificação técnica da precisão do hidrômetro em laboratório credenciado.

Prazo de atendimento: Até 60 dias úteis.

Documentos necessários:

- Proprietário: Documento pessoal + IPTU ou BCI.
- Inquilino: Documento pessoal + contrato de locação registrado + IPTU ou BCI em nome do proprietário.
- Procurador: Procuração atualizada + documentos pessoais + documentação do imóvel.

Limpeza de Caixa Séptica

Definição: Serviço de retirada de resíduos e limpeza de fossas sépticas.

Prazo de atendimento: Até 10 dias úteis.

Documentos necessários:

- Documento pessoal do solicitante.
- Comprovante de titularidade ou autorização do proprietário.

Caminhão Pipa Água Tratada (10m³ ou 12m³ – Área Urbana/Rural)

Definição: Fornecimento de água tratada por caminhão pipa para imóveis sem rede de abastecimento.

Prazo: Até 3 dias úteis após o pagamento, sujeito à disponibilidade.

Documentos Necessários:

- Endereço atualizado do imóvel.
- Criação de matrícula (se necessário).
- Avaliação da situação: obra de construtora, pessoa física ou jurídica.
- Documentos pessoais do solicitante.

Emissão de 2ª via de conta / extrato de débito

Definição: Permite ao cliente obter uma nova via da fatura ou extrato detalhado de débitos.

Prazo: Imediato ou até 24 horas, dependendo do canal.

Documentos necessários: Número da matrícula ou CPF/CNPJ do titular.

Alteração cadastral

Definição: Atualização de informações do cadastro do cliente, como endereço, telefone, e-mail ou dados do responsável.

Prazo: Até 5 dias úteis.

Documentos Necessários: Documento de identificação do titular e comprovante da informação a ser alterada (ex.: comprovante de endereço).

Substituição de Registro

Definição: Serviço de troca do registro de água do imóvel, seja por mudança de titularidade ou atualização cadastral.

Prazo: Até 3 dias úteis.

Documentos Necessários:

- Inquilino: Contrato de locação registrado em cartório + IPTU ou BCI + documento pessoal.
- Proprietário: IPTU ou BCI + documento do imóvel + documento pessoal.
- Procurador: Apresentar procuração atualizada.

Substituição de Hidrômetro

Definição: Troca do hidrômetro do imóvel por motivo de manutenção, aferição ou atualização tecnológica.

Prazo: Até 15 dias úteis.

Documentos Necessários:

- Inquilino: Contrato de locação registrado em cartório + IPTU ou BCI + documento pessoal.
- Proprietário: IPTU ou BCI + documento do imóvel + documento pessoal.
- Procurador: Apresentar procuração atualizada.

Mudança de Ligação de Água

Definição: Mudança de até 1 metro do local da ligação de água do imóvel.

Prazo: Até 20 dias úteis.

Documentos Necessários:

- Inquilino: Contrato de locação registrado em cartório + IPTU ou BCI + documento pessoal.
- Proprietário: IPTU ou BCI + documento do imóvel + documento pessoal.
- Procurador: Apresentar procuração atualizada.

Mudança de Ligação de Esgoto

Definição: Mudança de até 1 metro do local da ligação de esgoto do imóvel.

Prazo: Até 30 dias úteis.

Documentos Necessários:

- Inquilino: Contrato de locação registrado em cartório + IPTU ou BCI + documento pessoal.
- Proprietário: IPTU ou BCI + documento do imóvel + documento pessoal.
- Procurador: Apresentar procuração atualizada.

Suspensão de Fornecimento de Água (Corte de junta cega)

Definição: Interrupção temporária do fornecimento de água por corte na junta cega do ramal.

Prazo: Até 3 dias úteis.

Documentos Necessários: Documento pessoal + comprovação de pagamento dos débitos.

Suspensão de Fornecimento de Água (Corte no ramal)

Definição: Interrupção temporária do fornecimento de água por corte no ramal principal.

Prazo: Até 3 dias úteis.

Documentos Necessários: Documento pessoal + comprovação de pagamento dos débitos.

Religação – Corte indevido

Definição: Restabelecimento do fornecimento de água em caso de corte indevido.

Prazo: Em até 8 horas.

Documentos Necessários: Documento pessoal.

Religação de Fornecimento de Água (junta cega)

Definição: Restabelecimento do fornecimento após suspensão na junta cega.

Prazo: Até 2 dias úteis.

Documentos Necessários: Documento pessoal + pagamento dos débitos.

Religação de Fornecimento de Água (ramal)

Definição: Restabelecimento do fornecimento após suspensão no ramal.

Prazo: Até 2 dias úteis.

Documentos Necessários: Documento pessoal + pagamento dos débitos.

Aferição de Hidrômetro

Definição: Verificação do funcionamento e precisão do hidrômetro instalado.

Prazo: Até 60 dias úteis.

Documentos Necessários:

- Inquilino: Contrato de locação registrado em cartório + IPTU ou BCI + documento pessoal.
- Proprietário: IPTU ou BCI + documento do imóvel + documento pessoal.
- Procurador: Apresentar procuração atualizada.

Aviso de Débito

Definição: Solicitação de informe sobre débitos em aberto de água e esgoto.

Prazo: 1ª fatura após o vencimento.

Documentos Necessários: Matrícula, nome completo ou endereço do imóvel.

Direitos e Deveres do Usuário

Direitos:

- Ter acesso à prestação contínua e de qualidade
- Ser informado sobre interrupções
- Conhecer tarifas e prazos
- Registrar pedidos e reclamações

Deveres:

- Permitir acesso aos medidores
- Manter instalações internas adequadas
- Efetuar o pagamento das contas
- Não realizar ligações clandestinas

Preços de Serviços

Descrição do Serviço	Valor Total
Ligação de Água (Sede)	R\$ 790,00
Ligação de Esgoto (Sede)	R\$ 556,41
Ligação de Água (Distritos)	R\$ 790,00
Ligação de Esgoto (Distritos)	R\$ 556,41
Substituição de Registro	R\$ 56,33
Substituição de Hidrômetro	R\$ 132,80
Mudança de Ligação de Água	R\$ 691,42
Mudança de Ligação de Esgoto	R\$ 556,41
Suspensão de Fornecimento de Água (Corte de junta cega)	R\$ 36,20
Suspensão de Fornecimento de Água (Corte no ramal)	R\$ 106,84
Religação – Corte indevido	-
Religação de Fornecimento de Água (junta cega)	R\$ 36,29
Religação de Fornecimento de Água (ramal)	R\$ 106,84
Limpeza de Caixa Séptica (por m³)	R\$ 96,23
Aferição de Hidrômetro	R\$ 122,78
Aviso de Débito	R\$ 2,61
Extrato	R\$ 2,61
Alteração Cadastral	R\$ 15,61
Reabertura e/ou Cancelamento de Ficha	R\$ 156,82
Caminhão Pipa Água Tratada 10m³ (Área Urbana)	R\$ 414,95
Caminhão Pipa Água Tratada 10m³ (Área Rural)	R\$ 611,27
Caminhão Pipa Água Tratada 12m³ (Área Urbana)	R\$ 622,43
Caminhão Pipa Água Tratada 12m³ (Área Rural)	R\$ 916,91

Informações Importantes

O não cumprimento das normas técnicas pode resultar em sanções previstas no regulamento.
O usuário é responsável por instalações internas, limpeza de reservatórios e caixa de gordura.

Informações sobre sua Conta

A fatura contém:

- Dados do cliente
- Consumo atual e histórico
- Discriminação de tarifas
- Informações sobre qualidade da água
- Notificações