

Guia do

**CLIENTE**



**CONSCIENTE**

# índice

1.	SANEAMENTO BÁSICO .....	5
2.	TRATAMENTO DA ÁGUA .....	7
2.1	Captação superficial .....	7
2.2	Captação subterrânea.....	8
2.3	Qualidade da água.....	9
2.4	Limpeza da caixa-d'água.....	10
3.	HIDRÔMETRO.....	12
3.1	Caixa padrão .....	12
3.2	Acompanhe seu consumo.....	14
3.4	Uso racional da água .....	15
4.	ABASTECIMENTO DE ÁGUA .....	17
4.1	Distribuição .....	17
4.2	Perdas .....	18
4.3	Centro de Controle e Operações Integrado .....	21
4.4	Irregularidades .....	22
5.	ESGOTAMENTO SANITÁRIO .....	23
5.1	Importância .....	23
5.2	Obras .....	23
5.3	Rede de esgoto .....	24

6.	RELACIONAMENTO COMERCIAL .....	26
6.1	Entenda sua fatura .....	26
6.2	Emita segunda via .....	26
6.3	Conta por e-mail .....	28
6.4	Ligação de água .....	28
6.5	Mudança de titularidade .....	30
6.6	Débito automático .....	31
7.	TARIFAS .....	32
7.1	Estrutura tarifária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário .....	32
7.2	Tabela de serviços .....	32
7.3	Prazos e serviços .....	33
8.	DIREITOS DO USUÁRIO .....	34
9.	DEVERES DO USUÁRIO .....	35
10.	PROGRAMAS SOCIAIS .....	36
10.1	Tarifa Social .....	37
10.2	Afluentes .....	37
10.3	Portas abertas .....	37
10.4	Saúde nota 10 .....	37
10.4	Estação Fonte do Saber .....	38
11.	CANAIS DE ATENDIMENTO .....	39

# 1 SANEAMENTO BÁSICO

## O SANEAMENTO BÁSICO TAMBÉM É SEU!

Que é definido pela Lei Federal nº. 11.445/2007



**Fique atento:** a população deve se informar, questionar, discutir e se unir para comunicar as necessidades da comunidade às autoridades locais.

## O SANEAMENTO É CARACTERIZADO POR:



infraestruturas e instalações operacionais de abastecimento de água potável;



coleta e tratamento de esgoto;

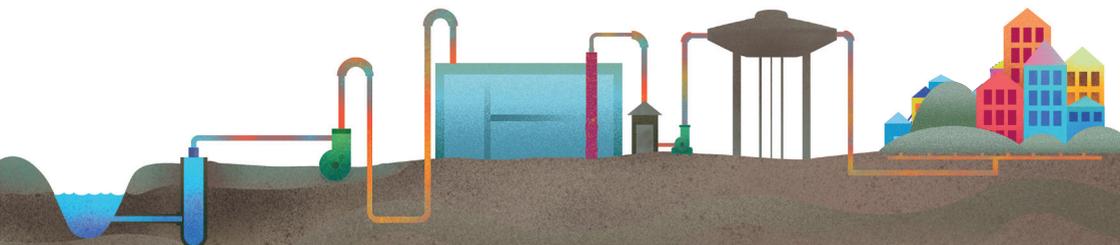


limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;



drenagem das águas pluviais urbanas.

Nós, da Águas de Timon, somos responsáveis pelos serviços de:



## TRATAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DA ÁGUA

Todas as casas devem receber água tratada e de qualidade. Ela pode ser retirada de rios, mananciais ou poços subterrâneos. Na estação de tratamento, acontecem processos que eliminam todas as impurezas, garantindo que a água esteja limpa e pronta para consumo humano.



## COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO

O esgoto deve receber tratamento apropriado antes de ser devolvido à natureza. A estação onde acontece o tratamento tem que deixar a água limpa e com características semelhantes à do rio, córrego ou mar que vai receber esse volume.

# 2 TRATAMENTO DA ÁGUA

## 2.1 CAPTAÇÃO SUPERFICIAL

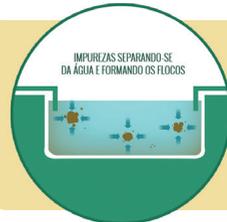
A água captada do Rio Parnaíba percorre um longo caminho na Estação de Tratamento de Água (ETA). Vamos conhecer cada etapa?



**Coagulação:** A água é misturada com produtos auxiliares químicos que servem para unir as impurezas e facilitar a sua remoção.



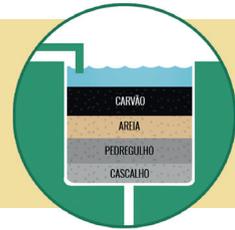
**Floculação:** Transforma a sujeira em partículas maiores (flocos).



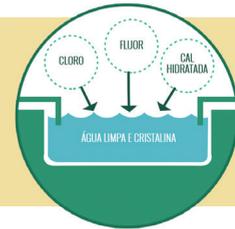
**Decantação:** Os flocos ficam depositados no fundo, separado da água limpa.



**Filtração:** Retirada das impurezas mais finas.



**Desinfecção:** O cloro é usado para a destruição de micro-organismos presentes na água.



Após passar por todos esses processos, a água é armazenada em reservatórios e de lá distribuída por meio das adutoras.

Cumpridas essas etapas, as equipes mantêm uma rotina de monitoramento da água que é distribuída.

Para tanto, são coletadas diariamente, em diversos pontos da cidade, amostras para análises físicas, químicas e biológicas, para garantir a qualidade sanitária da água.

## 2.2 CAPTAÇÃO SUBTERRÂNEA

A água é captada de tubulares profundos que chegam até 130 metros, eliminando a possibilidade de contaminação da água. Após a captação, ainda é realizada a desinfecção com cloro.

O poço tubular profundo oferece uma água cristalina e essa capacidade só existe por conta da profundidade em que é cavado. Por isso, ele se difere dos poços superficiais caseiros, que retiram a água mais próxima da superfície aumentando as chances de contaminação pela água de chuva, queda de insetos e animais.

## 2.3 QUALIDADE DA ÁGUA

As equipes mantêm uma rotina de monitoramento da água distribuída. Para tanto, as amostras são coletadas nos Ponto de Controle de Qualidade da Água (PCQ) e submetidas a exames bacteriológicos e físico-químicos, em padrões definidos pelo Ministério da Saúde.

Entenda cada parâmetro analisado no controle de qualidade:



**Turbidez:** É a resistência da água à passagem de luz.



**Cloro residual livre (CRL):** É utilizado no processo de desinfecção da água.



**Cor:** Indica a presença de substâncias dissolvidas ou em suspensão na água.



**Coliformes totais (CT):** Indicam a presença de micro-organismos típicos da natureza, que apontam a possibilidade de contaminação de origem fecal.



**pH:** Determina em qual faixa, se ácida ou básica, a água se encontra.



**Escherichia coli (E. coli):** Indica a presença de micro-organismos de origem animal, que podem transmitir doenças.

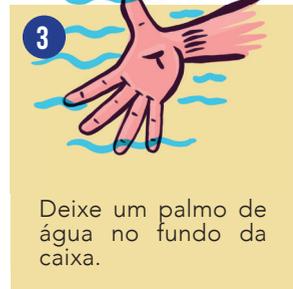
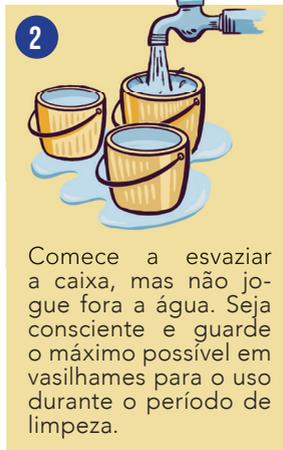


**ATENÇÃO:** E, OLHA, VOCÊ PODE ACOMPANHAR O RESULTADO DESSES TESTES MENSALMENTE NA FATURA DE ÁGUA.

## 2.4 LIMPEZA DA CAIXA-D'ÁGUA

Nós, da Águas de Timon, garantimos a qualidade da água fornecida até o ponto de entrega.

Por isso, para manter a qualidade da água que será consumida, é muito importante que você tome alguns cuidados na instalação, manutenção e limpeza da caixa-d'água.



7



Ainda com a saída da caixa fechada, abra o registro ou desamarre a boia para deixar entrar um palmo de água.

8



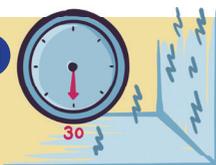
Fechado o registro ou amarrado novamente a boia. Depois, adicione um litro de água sanitária para cada mil litros e aguarde por duas horas.

9



Com uma broxa, balde ou caneca plástica molhe as paredes internas com a solução desinfetante. Aproveite para lavar a tampa.

10



A cada 30 minutos, verifique se as paredes internas da caixa secaram. Caso isso ocorra, faça nova mistura até completar as duas horas. Não use essa mistura para outro fim.

11



Passadas as duas horas, ainda com a boia amarrada ou o registro fechado, esvazie a caixa abrindo a saída.

12



Abra todas as torneiras e acione as descargas. Com isso, desinfetam-se também os canos do imóvel.

13



Tampe adequadamente a caixa para que não entre pequenos animais, aves ou sujeiras. Isso evita a contaminação e transmissão de doenças.

14



Abra o registro ou desamarre a boia para que a água possa ser usada normalmente.

# 3 HIDRÔMETRO



O hidrômetro é o aparelho que indica a quantidade de água consumida. Ele registra todas as vezes que o usuário abre torneira, chuveiro, mangueira e também quando dá descarga. Suas medições são exatas e confiáveis.

Por isso, o hidrômetro é um aliado do consumo consciente, ajudando o morador a economizar e reduzir o desperdício.

A falta do hidrômetro favorece o consumo excessivo e pode prejudicar o abastecimento.

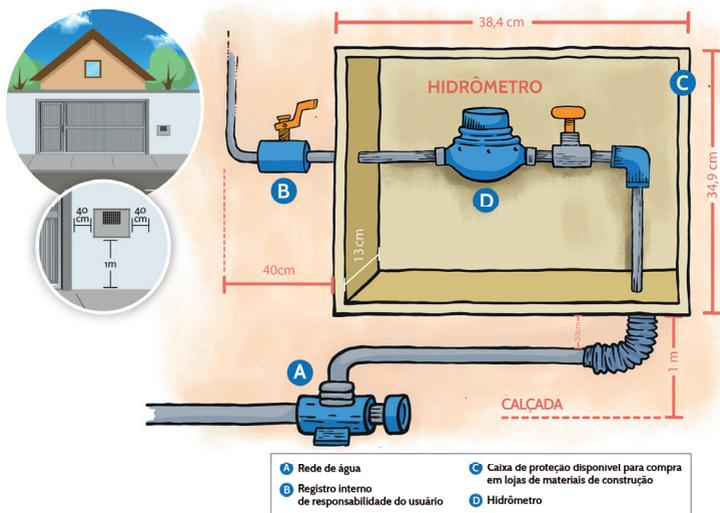
## 3.1. CAIXA PADRÃO

Para promover mais proteção ao seu hidrômetro, é utilizada a caixa padrão, cuja instalação é facultada ao morador. Confira as orientações:

- 1 Posicionar a caixa, devidamente prumada e nivelada dentro dos padrões da construção civil, com a tampa em seu alojamento, instalar sem retirar o “selo adesivo”. Fazer os ajustes e acabamentos necessários no muro.
- 2 Instalar o tubo corrugado, porém, antes verificar o posicionamento correto e as dimensões solicitadas pela concessionária. Proteger a entrada da curva 45° longa contra terra e entulho;

**3** Depois de concluído, aguardar no mínimo 24 horas para a cura da argamassa;

**4** O proprietário e/ ou requerente deverá fazer a comunicação à concessionária, informando que a caixa de proteção está instalada e, de acordo com o número de protocolo, fazer a solicitação de vistoria de instalação.



O usuário deve instalar um registro controlador na tubulação que interliga a caixa padrão ao seu imóvel. O registro deve ficar localizado na parte interna do terreno.

A montagem do cavalete e a ligação de água serão executadas apenas pelos colaboradores da concessionária.

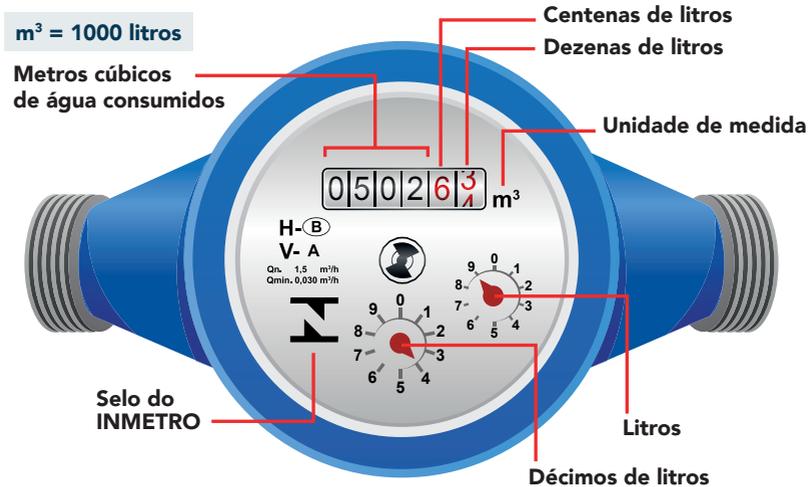
Todos os hidrômetros instalados no município possuem certificação do INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia.

Eles são lacrados e possuem informações de garantia de qualidade no lacre. Verifique e seja consciente.

### 3.2. ACOMPANHE SEU CONSUMO

O hidrômetro é formado por uma hélice e uma turbina, que gira sempre que a água passa. Ela é contabilizada nos indicadores vermelhos (referentes a litros) e nos indicadores pretos (referentes a metros cúbicos de água). A cada mil litros, um metro cúbico de água é consumido. Veja:

#### ENTENDA SEU HIDRÔMETRO



Aprender a fazer a leitura do hidrômetro é fácil. O aparelho mostra seis números – quatro pretos e dois vermelhos. Apenas os dígitos pretos importam para a leitura. Anote esses números diariamente ou, ao menos, semanalmente.

#### Confira como calcular:

Se a leitura feita na data 1 foi 8004 e a leitura feita na data 2 foi 8008 o consumo é a subtração dos dois números.

$$8008 - 8004 = 4 \text{ m}^3 \text{ (ou 4 mil litros)}$$

### 3.4. USO RACIONAL DA ÁGUA

Anote estas dicas para economizar água.



Mantenha a torneira fechada ao escovar os dentes, fazer a barba e ao ensaboar a louça.



Tome banhos curtos. Cinco minutos são suficientes para fazer a limpeza do corpo e, enquanto você se ensaboa, o registro deve ser fechado.



Organize a louça antes de lavá-la. Use uma bacia para deixar os utensílios de molho e amolecer a sujeira. Assim, você vai conseguir lavar toda a louça e enxaguar tudo de uma única vez.



Use a vassoura para limpar o quintal, a calçada ou as áreas comuns de prédios e empresas.



Use um balde e um pano para limpar o carro.



Junte as roupas antes de lavar na máquina ou no tanque. Evite lavar uma ou duas peças por vez e aproveite a água do enxágue para lavar o quintal ou a calçada.



Use o regador para molhar as plantas e jardins e opte por fazer de manhã ou à noite, quando a evaporação da água é menor.



Acione a válvula da descarga somente quando necessário, e evite jogar objetos como papel e pontas de cigarro dentro do vaso porque, além de provocar entupimento, necessitam de mais água para escoar.

» O MEIO AMBIENTE AGRADECE «

# 4 ABASTECIMENTO DE ÁGUA

## 4.1. DISTRIBUIÇÃO



Trabalhamos com propósito de levar saúde aos timonenses através dos serviços de saneamento.

O abastecimento da cidade ocorre por meio de poços profundos e também pela captação do Rio Parnaíba. As áreas são abastecidas por gravidade, por isso, em caso de intermitência no abastecimento, o retorno acontece de forma gradativa.

Assim, os imóveis situados em áreas mais baixas são os que recebem água primeiro e os situados em áreas mais altas, mesmo estando próximos ao reservatório, têm tempo de resposta mais longo.

### FIQUE LIGADO

As manutenções em rede acontecem de maneira programada, quando são realizadas melhorias nas unidades de produção, como interligações e limpeza de rede; ou de forma emergencial, causadas por situações como interrupção no fornecimento de energia, obstrução de ramal, vazamentos, rompimentos de adutoras e intervenções externas.

## VOCÊ SABIA?

Com o passar dos anos, em virtude do envelhecimento da rede e das características da água captada, as tubulações podem apresentar incrustações. Elas ocorrem devido ao depósito de minerais que grudam nas tubulações, diminuindo a capacidade de condução de água. Em algumas situações, esses resíduos podem se desprender momentaneamente da rede e chegar até a sua torneira. Por isso, a Águas de Timon tem empenhado esforços e adotado várias ações preventivas, como a limpeza periódica das tubulações, tratamento com complexantes e a instalação de descargas em pontos estratégicos da cidade. Assim, não há mais formações de novas incrustações.

### 4.2. PERDAS

As perdas do recurso hídrico constituem um mecanismo importante para medir a eficiência do serviço de abastecimento de água. Existem dois tipos de perdas. Confira:

**Perdas reais:** são associadas aos vazamentos, quando o volume de água disponibilizado é desperdiçado durante o processo de distribuição (redes e ramais, por exemplo).

**Perdas aparentes:** são as relativas à falta de hidrômetros ou demais erros de medição; ligações clandestinas e ao furto de água. É quando, apesar da distribuição de água atingir o consumidor, o produto não é medido adequadamente.

Todas essas perdas trazem vários impactos negativos e prejudicam a cidade e o meio ambiente. Por isso, a concessionária mantém um plano estruturado para redução do índice de perdas.

## IDENTIFIQUE VAZAMENTOS EM CASA

O teste é bem simples: sem caixa d'água, basta desligar todas as torneiras do imóvel e, se mesmo assim o hidrômetro continuar a girar, existe vazamento. Agora se você tiver caixa-d'água, trave a boia e, se mesmo assim o hidrômetro continuar girando, existe vazamento e ele deve ser consertado imediatamente. Assim, você evita o desperdício!

## CONHEÇA O GEOFONE:

É um equipamento capaz de identificar, de forma precisa, os vazamentos de rede não visíveis. A identificação desses vazamentos por meio do geofonamento se dá a partir de sensores de solo sensíveis ao som da água e que são acoplados ao equipamento. Quanto maior a intensidade desse som, mais próximo o vazamento pode estar.



### VOCÊ SABIA?

A gente reconhece que água desperdiçada incomoda. Temos trabalhado nos reparos dos vazamentos e na substituição de ramais, onde se localizam as reincidências.

Contribua! É muito importante que a população informe vazamentos através dos canais de atendimento. Há um tempo de resposta, ou seja, prazo, para o conserto do vazamento, que é de até 72 horas.

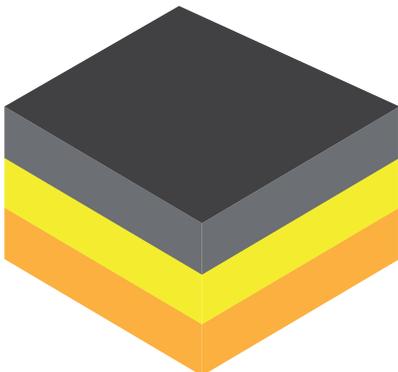
## A ÁGUAS ESPERA A RUA SER ASFALTADA PARA PODER CONSERTAR VAZAMENTO?



Nosso trabalho é proativo. Também mantemos comunicação ativa com a Prefeitura, de modo a termos conhecimento do cronograma de asfalto e, assim, antecipar ações nessas localidades. Ocorre que a própria característica da compactação asfáltica pode provocar vazamentos.

## ENTENDA COMO FUNCIONA O CONSERTO DO VAZAMENTO

A equipe realiza escavação para identificar o tipo (rede ou ramal) e, então, realiza o reparo com a substituição do trecho afetado.



**CAMADA 3** - Recomposição asfáltica

**CAMADA 2** - Recomposição da base

**CAMADA 1** - Reaterro com compactação do solo

### 4.3 CENTRO DE CONTROLE E OPERAÇÕES INTEGRADO

Os serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto são monitorados 24 horas por dia pelo Centro de Controle e Operações Integrado. A nova estrutura do setor é voltada para a eficiência operacional e reforça a busca contínua da qualidade dos serviços prestados, utilizando ferramentas e tecnologia a favor do saneamento.

Por meio dele, todas as informações são centralizadas para, então, serem direcionadas às áreas responsáveis pela execução dos serviços, de forma integrada.

Monitoramos as seguintes atividades:

- Perdas;
- Eficiência energética;
- Automação;
- Qualidade de água e esgoto;
- Distribuição de água
- Indicadores de Serviços;
- Eletromecânica;
- Acompanhamento da Frota;
- Desenvolvimento de Software.



## 4.4 IRREGULARIDADES

A fraude no sistema de abastecimento é configurada como crime de furto, de acordo com o artigo 155 do Código Penal, e considera tanto os desvios de passagem de água como adulterações e danos no hidrômetro.

As irregularidades mais comuns são:

- Rompimento dos lacres ou danos ao hidrômetro;
- Ligações clandestinas na rede de abastecimento, conhecidas como "gatos";
- Desvios de água antes do hidrômetro, chamados de bypass;
- Violação de ligações cortadas;
- Intervenções no cavalete, entre outras.

O consumidor que pratica algum tipo de fraude viola a lei e também afeta o sistema de abastecimento do município!

As irregularidades são facilmente identificáveis. As áreas com maior volume de perda de água no abastecimento, a suspeita na queda do consumo do abastecimento de determinado imóvel ou as denúncias são indicadores de fraudes. Assim, a empresa realiza constantes fiscalizações para inibir essas ações.



As fraudes prejudicam a comunidade e toda a cidade. Fique fora dessa!

# 5 ESGOTAMENTO SANITÁRIO

## 5.1. IMPORTÂNCIA

Esse serviço é fundamental para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e interfere diretamente na saúde, educação, renda e bem-estar, reduzindo indicadores negativos para o município e preservando o meio ambiente. Além disso, contribui para a diminuição da mortalidade infantil.

### **Fique sabendo:**

para cada um real investido em saneamento, se economizam quatro reais nos gastos com médicos, internações, remédios e exames. \*Fonte: OMS



## 5.2 OBRAS

As obras para implantação da rede de esgoto se iniciam com o fechamento da rua, podendo causar transtornos passageiros e benefícios a longo prazo. Confira as etapas:



1. Fechamento da rua por completo ou parcial
2. Escavação para identificação da área
3. Assentamento das tubulações coletoras de esgoto
4. Implantação dos ramais de esgoto
5. Reaterro com compactação do solo
6. Recomposição da base
7. Recomposição de asfalto ou calçamento, quando houver

### 5.3 REDE DE ESGOTO

A empresa disponibiliza a rede de coleta de esgoto na rua e o usuário deve fazer as instalações internas, segundo o artigo 45 da Lei Federal nº 11.445/2007. Essa ligação consiste em tubulações que ligam à rede de esgoto todas as descargas da casa. Confira o padrão que deve ser seguido:



Logo depois, as fossas sépticas devem ser desativadas e aterradas, pois elas oferecem risco à saúde e ao meio ambiente, como a contaminação do solo.

Para o bom funcionamento dos serviços, é importante que o usuário colabore e evite descartar produtos que podem entupir e/ou romper a rede coletora.



## O QUE NÃO PODE IR PARA A REDE DE ESGOTO



Material de higiene pessoal como fraldas, fio dental, papel higiênico, etc



Restos de comida, pó de café, cascas de frutas e outros tipos de detrito.



Papéis, panos, plásticos, restos de cigarros.



Óleo de cozinha e materiais corrosivos



## O QUE PODE IR PARA A REDE DE ESGOTO



A água de banho e descarga de vaso sanitário.



Água de lavatório, como pia de cozinha, banheiro e tanque.



Ralos de escoamento de banheiros, cozinhas e áreas de serviço.



Água de máquinas de lavar louças e roupas.

# 6 RELACIONAMENTO COMERCIAL

## 6.1. ENTENDA A SUA FATURA

As contas de água que chegam às residências dos moradores compreendem o consumo do mês anterior e trazem informações como número da matrícula, tipo de economia, histórico de consumo, número do hidrômetro, valor da fatura, data de vencimento, tabela de tarifas e relatório mensal de qualidade da água.

Após 30 dias de atraso o cliente está sujeito ao corte, ou seja, a suspensão do abastecimento. Mantenha suas contas em dia e seja um bom cliente.

## 6.2. EMITA SEGUNDA VIA

É possível imprimir a 2ª via da fatura através do aplicativo “Águas App”, disponível no Google Play e Apple Store, e do site da concessionária, por meio dos Serviços Online. As contas de água podem ser pagas no **Banco do Nordeste, Itaú, Santander, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Bradesco, Banco Cooperativo do Brasil – BANCOOB, Banco Cooperativo Sicredi, Lotéricas e pontos alternativos em comércio**. Caso prefira, o cliente pode efetuar o pagamento na Loja de Atendimento, nas opções crédito ou débito.

Você também pode solicitar a segunda via através do Call Center ou WhatsApp, bem como na loja de atendimento.





**Águas de Timon Saneamento S.A.**  
 CNPJ: 21.726.740/0001-05 I.E. ISENTO  
 Av. Presidente Médici, 718. CEP: 65631-391,  
 Parque Plauí - Timon - MA. ☎ 0800 555 8888 / 📞 (86) 98166 8888

MATRÍCULA		FATURA Nº MÊS / ANO			
NOME / ENDEREÇO MORADOR					
LOCALIZAÇÃO		GRUPO	NÚMERO DO HIDRÔMETRO		
HISTÓRICO DE CONSUMO MÊS / ANO TIPO	LIDO	FATURADO	ECONOMIAS - CATEGORIAS / TIPO TARIFA		
ANTERIOR ATUAL	DATA LEITURA	CONSUMO MÊS M3	LEI 12.741/2012 PIS, PASEP COFINS		
TABELA DE TARIFAS		DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DA FATURA			
RESIDENCIAL FAIXA DE CONSUMO R5/M3 E (%)	DESCRIÇÃO REF. VALOR				
NÃO RESIDENCIAL FAIXA DE CONSUMO R5/M3 E (%)					
▶ VENCIMENTO		TOTAL A PAGAR			
IRREGULARIDADES / ANORMALIDADES					
MENSAGEM					
<b>NOTIFICAÇÃO</b>					
Após 30 dias do vencimento, o não pagamento desta fatura ocasionará a suspensão dos serviços, conforme Leis Federais nº. 11.445/2007, Art. 40, inciso V e nº. 8.987/95, Art. 6º, §3º, inciso II.					
<b>CARACTERÍSTICAS FÍSICAS E QUÍMICAS DA ÁGUA DISTRIBUÍDA (PRC Nº 5, DE 28 DE SETEMBRO DE 2017, ANEXO XX)</b>					
PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	AMOSTRAS EM DESCONFORMIDADE	MÉDIA / MÊS	VALOR PERMITIDO
CLORO LIVRE					
COR APARENTE					
PH					
TURBIDEZ					
<b>CARACTERÍSTICAS MICROBIOLÓGICAS DA ÁGUA DISTRIBUÍDA (PRC Nº 5, DE 28 DE SETEMBRO DE 2017, ANEXO XX)</b>					
PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	AMOSTRAS EM DESCONFORMIDADE	MÉDIA / MÊS	VALOR PERMITIDO
COLIFORMES TOTAIS					
ESCHERICHIA COLI					
DATA DA EMISSÃO:		HORA DA EMISSÃO:			
					
MATRÍCULA		FATURA Nº MÊS / ANO			
VENCIMENTO		VALOR A PAGAR			

REFERÊNCIAS / MATRÍCULA /  
DADOS DO CLIENTE / NÚMERO  
DO HIDRÔMETRO

TIPO DE ECONOMIA /  
HISTÓRICO DE CONSUMO /  
LEITURA ATUAL E ANTERIOR

DESCRIÇÃO DA FATURA  
/ VALOR / VENCIMENTO  
/ TABELA DE TARIFAS

AVISO DE DÉBITOS

RELATÓRIO MENSAL  
DE QUALIDADE DA ÁGUA

MATRÍCULA / Nº FATURA /  
VENCIMENTO / REFERÊNCIA /  
VALOR



É possível alterar a data do vencimento da sua fatura. Os dias disponíveis são: 01, 05, 10, 15, 20 ou 25. Escolha a data que melhor se adéqua ao seu orçamento e solicite a mudança em um dos nossos canais de atendimento.

### 6.3. CONTA POR E-MAIL

Receber a fatura de água por e-mail é outra opção que a concessionária oferece aos clientes. Isso evita a geração de resíduos sólidos e contribui para um meio ambiente mais equilibrado. Para isso, basta o morador procurar um dos canais de atendimento da empresa e solicitar o serviço.

### 6.4. LIGAÇÃO DE ÁGUA

Após a viabilidade de água, o cliente já pode solicitar uma ligação nova.

Você é o proprietário? Então deve acionar a empresa por meio dos canais de atendimento e apresentar os seguintes documentos:

- Escritura e/ou IPTU do ano vigente, ou contrato de compra e venda do imóvel original ou cópia do contrato e do RG dos contratantes;
- Documentos pessoais (RG e CPF);
- Ponto de Referência para facilitar a localização do imóvel.

## ATENÇÃO

Se o documento do imóvel estiver registrado em nome da pessoa jurídica, será necessária a apresentação de contrato social da empresa, juntamente com os documentos citados acima.

## ALUGOU O IMÓVEL? ENTÃO VOCÊ TAMBÉM DEVE ACIONAR A EMPRESA E APRESENTAR OS DOCUMENTOS:

- Contrato de locação do imóvel com cópia dos documentos do locador (para imóveis locados);
- Documentos originais (RG e CPF) do solicitante;
- Ponto de Referência para facilitar a localização do imóvel.

## ATENÇÃO

Se o contrato de locação estiver registrado em nome da pessoa jurídica, será necessária a apresentação de contrato social da empresa, juntamente com os documentos citados acima.

## 6.5. MUDANÇA DE TITULARIDADE

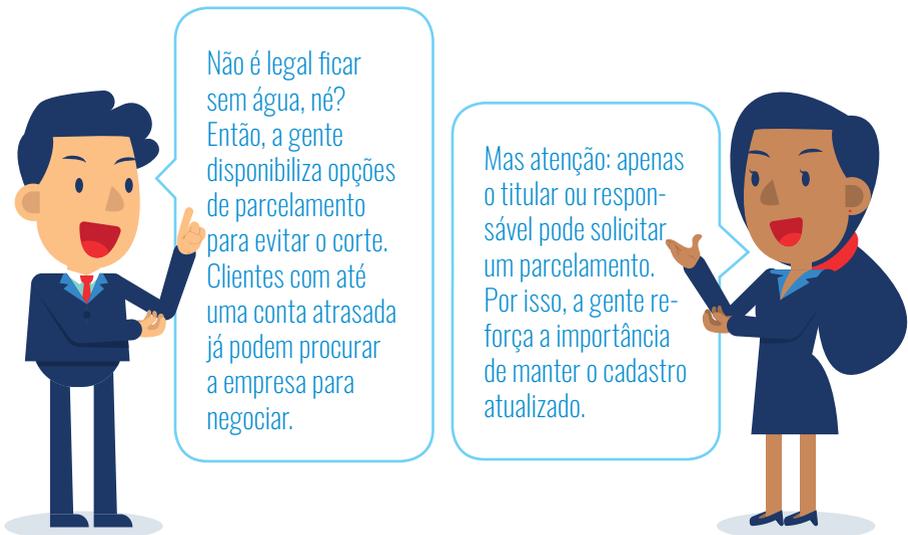
É muito importante manter seu cadastro atualizado. Confira abaixo o que é necessário para mudança de titularidade, que nada mais é do que atualização do nome que está na conta, ou seja, o responsável.

O proprietário deve procurar a empresa e apresentar os seguintes documentos:

- Escritura e/ou IPTU do ano vigente; ou contrato de compra e venda do imóvel original ou cópia do contrato e do RG dos contratantes;
- Documentos pessoais (RG e CPF)  
*Para pessoa jurídica, será necessário apresentação de contrato social da empresa, juntamente com os documentos listados acima.*

O inquilino deve procurar a empresa e apresentar os seguintes documentos:

- Contrato de locação do imóvel;
- Documentos originais do solicitante (RG e CPF) e cópia dos documentos do proprietário.



## POR QUE ALGUMAS FATURAS FICAM RETIDAS?

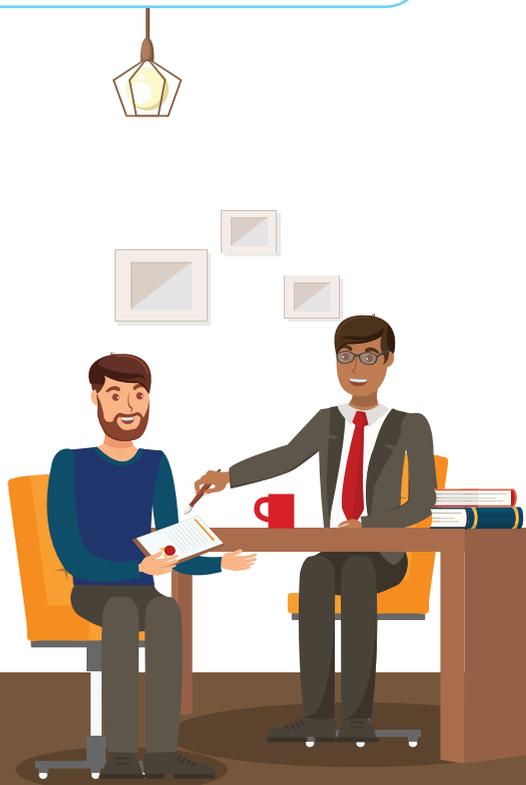


Em alguns casos, durante a leitura, quando é observada uma variação significativa no consumo, a fatura é automaticamente retida e submetida a uma análise criteriosa por parte da Águas de Timon. Essa é uma medida preventiva adotada pela concessionária para evitar erros.

Após a análise, as faturas são reenviadas com outra data de vencimento para que não haja prejuízos em relação a prazos. Se o cliente não receber o documento dentro de até cinco dias úteis, basta solicitar a segunda via.

### 6.6 DÉBITO AUTOMÁTICO

Nada de esperas em filas, nem de esquecer a data do vencimento de uma fatura. Com o débito automático, você tem mais controle de suas finanças, além de mais comodidade ao pagar sua conta. Para utilizar o serviço, você deve realizar a solicitação ao banco onde possui conta corrente e informar o código de inclusão, que é 0 (zero) e o número da matrícula. A partir de então, o valor de consumo de água será descontado direto de sua conta.



# 7 TARIFAS

## 7.1. ESTRUTURA TARIFÁRIA DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

A fatura tem caráter educativo, pois gera a conta a partir do consumo de cada residência. Isso permite que o morador acompanhe o uso da água, visto que, aumentando o consumo, o valor também sobe. A estrutura tarifária rege o valor do metro cúbico de água utilizada em cada economia, dividida em social, residencial, comercial, industrial e pública. Essa informação pode ser conferida na loja de atendimento ou no site da empresa.

O contrato firmado com o município prevê o reajuste anual das tarifas de água e esgoto da zona urbana da cidade. A medida visa manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, permitindo que a empresa realize investimentos para ampliação e manutenções necessárias da cobertura do saneamento.

É interessante saber que o reajuste tarifário acompanha a inflação ou deflação dos preços, devendo ser de acordo com o IPCA (Índice Geral de Preços ao Consumidor Amplo, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

## 7.2. TABELA DE SERVIÇOS

Os serviços ofertados pela concessionária, como ligação de água e esgoto, conserto de cavalete, substituição de hidrômetro, religação, entre outros, possuem um custo. Os valores são corrigidos anualmente considerando a variação do IPCA e podem ser conferidos na loja de atendimento ou no site da empresa.

### 7.3. PRAZOS E SERVIÇOS

- Análise de água e/ou esgoto .....7 dias
- Aferição do hidrômetro por solicitação.....35 dias
- Desligamento a pedido do cliente .....72 horas
- Ligação de água e/ou esgoto.....5 dias úteis
- Religação por corte simples.....48 horas
- Reposição do hidrômetro.....5 dias
- Revisão de leitura a pedido do cliente ..... 2 dias úteis
- Transposição ou mudança de ramal de água e/ou esgoto.....8 dias
- Verificação da pressão no ramal e/ou na rede.....24 horas
- Vistoria nas instalações hidráulicas internas a pedido do cliente ..... 5 dias úteis
- Vistoria de viabilidade de ligação..... 3 dias úteis



# 8 DIREITOS DO USUÁRIO

- Receber os serviços em condições adequadas;
- Comunicar a Entidade Reguladora ou ao Município a ocorrência de atos ilícitos ou irregularidades porventura praticadas pela empresa;
- Receber informações necessárias à utilização dos serviços;
- Ser informado com antecedência de 72 horas a respeito de interrupções programadas dos serviços;
- Tomar conhecimento com antecedência de 30 dias acerca de alterações no valor das tarifas;
- Escolher a data de vencimento que mais lhe convier;



# 9 DEVERES DO USUÁRIO



- Utilizar os serviços de forma racional, evitando os desperdícios e colaborando com a preservação dos recursos naturais;
- Contribuir para a permanência das boas condições dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do município e dos demais bens públicos de alguma forma afetados pela prestação dos serviços;
- Pagar pontualmente as tarifas, bem como eventuais multas por inadimplência, cobradas pela empresa;
- Permitir a instalação do medidor e o acesso ao leiturista para apuração do consumo;
- Não manipular indevidamente qualquer tubulação, medidor ou outra instalação relativa aos serviços;
- Informar à empresa acerca de qualquer alteração cadastral do imóvel.

# 10 PROGRAMAS SOCIAIS



A Tarifa Social é um benefício que proporciona um desconto de 50% na tarifa de água e de esgoto, possibilitando às famílias de baixa renda acesso aos serviços de saneamento básico, essenciais para a saúde e qualidade de vida. Para ser beneficiado, o cliente interessado deve ir até a loja de atendimento e comprovar o preenchimento dos requisitos solicitados. Confira:

- Ter economia obrigatoriamente classificada como residencial;
- Consumir no máximo 20 mil litros por mês;
- O consumo de energia elétrica não pode ultrapassar 200 KWh
- Possuir renda familiar per capita não superior a um salário mínimo;
- Ser inscrito no Cadastro Único para programas sociais (CadÚnico);
- Não possuir fonte alternativa de água;
- Ser proprietário de um único imóvel;
- Não possuir débitos com Água de Timon;
- Em caso de doença crônica, apresentar laudo médico.

Anualmente, todos os beneficiados devem procurar a empresa para renovar seu cadastro. Veja quais os documentos necessários:

- Documento de identificação oficial com foto;
- CPF;

- Cartão Cidadão ou número do NIS;
- Carteira de Trabalho;
- Documento do imóvel;
- Em caso de doença crônica, laudo médico.



O Programa tem por objetivo promover a integração entre associações de moradores e a empresa, buscando estabelecer um canal aberto de comunicação com a comunidade. Por meio do relacionamento com as lideranças comunitárias, as empresas se aproximam dos moradores, conhecendo suas necessidades, e ouvindo sugestões e opiniões sobre os serviços prestados.



Programa voltado para visitação nas Estações de Tratamento de Água (ETA) e de Esgoto (ETE), com o objetivo de aproximar a comunidade por meio de parceria e diálogo. Assim, os participantes podem conhecer um pouco mais sobre o sistema de abastecimento de água e o tratamento de efluentes. A iniciativa desperta a compreensão do valor destes serviços para a cidade onde vivem e a natureza.



O Saúde Nota 10 é um programa de suporte à educação, principalmente as escolas públicas, com o intuito de despertar a consciência dos estudantes para a importância da conservação do meio ambiente e dos recursos hídricos, além de informar o reflexo do saneamento básico na qualidade de vida das pessoas. Buscamos cada vez mais inserir novas tecnologias que ajudem as escolas a tornarem o ensino mais atrativo.

# 11 CANAIS DE ATENDIMENTO



CALLCENTER 24H  
 0800 595 8888



WHATSAPP  
 (86) 98166-8888



REDES SOCIAIS  
 /AGUASDETIMON

**LOJA DE ATENDIMENTO**



Avenida Presidente Médici, 718. Parque Piauí – Timon/MA.



## APLICATIVO

O Águas App chegou pra facilitar ainda mais o acesso aos serviços prestados pelas concessionárias. O aplicativo está disponível nas plataformas Android e IOS e pode ser baixado gratuitamente no Google Play e APP Store.



## SERVIÇOS ONLINE

No site da concessionária, ao acessar o link Serviços Online, o cliente é direcionado para uma nova página, mais intuitiva e focada nas necessidades do usuário.

[WWW.AGUASDETIMON.COM.BR](http://WWW.AGUASDETIMON.COM.BR)



## OUIDORIA

A Ouvidoria é um espaço destinado para receber reclamações que eventualmente não tiveram a solução esperada. O setor também se destina a registrar sugestões para aprimoramento dos serviços prestados pela concessionária, além de denúncias relativas ao desvio de conduta de funcionários.



ÁGUAS DE  
**ae** TIMON