

Guia do

CLIENTE



CONSCIENTE

VERSÃO 01 – 15/03/2021

ÁGUAS DE
 TERESINA

índice

1.	SANEAMENTO BÁSICO	4
2.	TRATAMENTO DA ÁGUA	6
2.1	Captação superficial	6
2.2	Captação subterrânea.....	7
2.3	Qualidade da água.....	8
2.4	Limpeza da caixa-d'água.....	10
3.	HIDRÔMETRO.....	12
3.1	Caixa padrão	12
3.2	Acompanhe seu consumo.....	14
3.3	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	Aplicação de multa por irregularidades	22
5.	ESGOTAMENTO SANITÁRIO	24
5.1	Importância	24
5.2	Obras	24
5.3	Rede de esgoto	25
5.4	Entenda as etapas do tratamento de esgoto	28

6.	RELACIONAMENTO COMERCIAL.....	30
6.1	Entenda sua fatura	30
6.2	Emita segunda via	30
6.3	Conta por e-mail	32
6.4	Ligação de água	32
6.5	Mudança de titularidade	34
6.6	Parcelamento de débitos	35
6.7	Débito automático.....	36
6.8	Suspensão dos Serviços por Inadimplência.....	36
7.	TARIFAS	37
7.1	Estrutura tarifária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário	37
7.2	Tabela de serviços	38
7.3	Prazos e serviços	39
8.	DIREITOS DO USUÁRIO	40
9.	DEVERES DO USUÁRIO	42
10.	PROGRAMAS SOCIAIS	43
10.1	Tarifa Social	43
10.2	Afluentes	44
10.3	Portas abertas	44
10.4	Saúde Nota 10.....	44
10.5	Estação Fonte do Saber	45
11.	CANAIS DE ATENDIMENTO	46

1 SANEAMENTO BÁSICO

O SANEAMENTO BÁSICO TAMBÉM É SEU!

**QUE É DEFINIDO PELA
LEI FEDERAL N.º. 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;

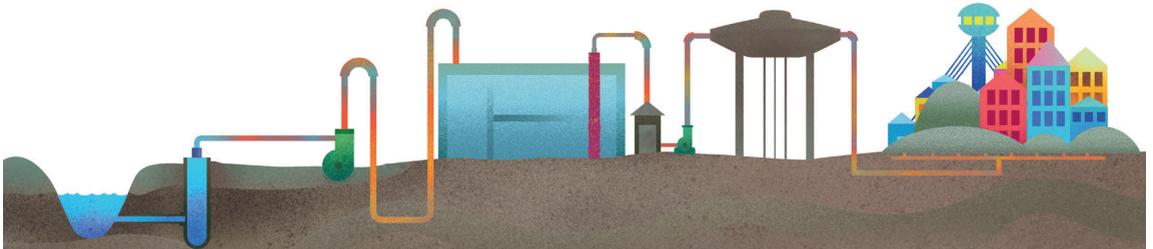


limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;



drenagem das águas pluviais urbanas.

Nós, da Águas de Teresina,
 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 a 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 nas Estações de Tratamento de Água (ETAs). 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).



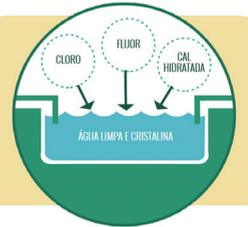
Decantação: Os flocos ficam depositados no fundo, separados da água limpa.



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 poços tubulares profundos, com profundidades que variam de 150 a 300 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, onde a água retirada é 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 Pontos 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:



AGUAS DE
CO TERESINA

ae

PCQ
PONTO DE
CONTROLE
QUALIDADE
DA ÁGUA



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.

CNPJ 27.157.474.0001/06 - I.E. 1395965374
 Av. Prof. Camilo Filho, 1900, Todos os Santos, Cep 64089-040
 Teresina - PI - ☎ 0800 223 2000 ou 155 / 📠 (86) 98124-3199

ÁGUAS DE TERESINA		MÁTICULA	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 R\$/M3 E (%)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">DESCRIÇÃO</th> <th style="width: 15%;">REF.</th> <th style="width: 15%;">VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 30px;"> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			DESCRIÇÃO	REF.	VALOR			
DESCRIÇÃO	REF.	VALOR							
NÃO RESIDENCIAL FAIXA DE CONSUMO R\$/M3 E (%)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">VENCIMENTO</th> <th style="width: 30%;">TOTAL A PAGAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">▶</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR	▶			
VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR								
▶									
IRREGULARIDADES / ANORMALIDADES									
MENSAGEM									
NOTIFICAÇÃO									
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.									
CARACTERÍSTICAS FÍSICAS E QUÍMICAS DA ÁGUA DISTRIBUÍDA (PRC Nº 5, DE 28 DE SETEMBRO DE 2017, ANEXO XX)									
PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	AMOSTRAS EM DISCONFORMIDADE	MÉDIA / MÊS	VALOR PERMITIDO				
CLORO LIVRE									
COR APARENTE									
PH									
TURBIDEZ									
CARACTERÍSTICAS MICROBIOLÓGICAS DA ÁGUA DISTRIBUÍDA (PRC Nº 5, DE 28 DE SETEMBRO DE 2017, ANEXO XX)									
PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	AMOSTRAS EM DISCONFORMIDADE	MÉDIA / MÊS	VALOR PERMITIDO				
COLIFORMES TOTAIS									
ESCHERICHIA COLI									
DATA DA EMISSÃO:		HORA DA EMISSÃO:							



ATENÇÃO:

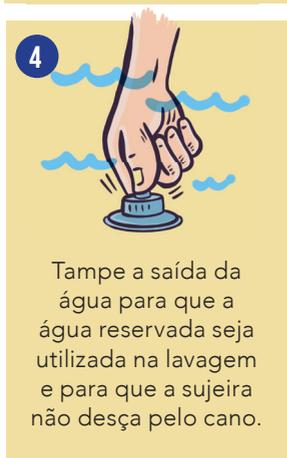
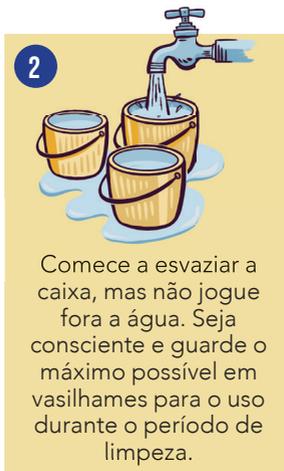
VOCÊ PODE ACOMPANHAR
O RESULTADO DESSES
TESTES MENSALMENTE
NA FATURA DE ÁGUA.

MÁTICULA	FATURA Nº MÊS / ANO
VENCIMENTO	VALOR A PAGAR

2.4 LIMPEZA DA CAIXA-D'ÁGUA

Nós, da Águas de Teresina, 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
 Feche o registro ou amarre 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 entrem 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. Confira as orientações:

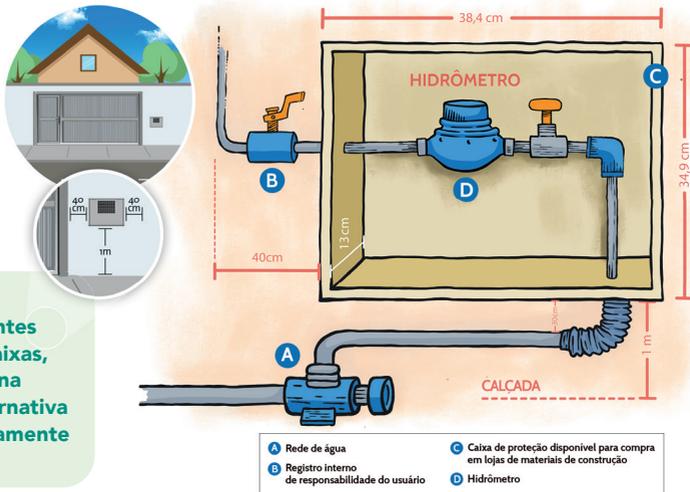
- 1 Posicionar a caixa, **prumada** e nivelada dentro dos padrões da construção civil, com a tampa em seu alojamento, instalar sem retirar o "selo adesivo". Fazer os ajustes e acabamentos necessários no muro;
- 2 Instalar o **tubo corrugado**, porém, antes, verificar o posicionamento correto e as dimensões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

PRUMADA
direção vertical, determinada pela linha de prumo.

TUBO CORRUGADO
tubo projetado para a condução de forma estanque de diversos tipos de fluido, à alta temperatura e pressão.

- 3 Depois de concluído, aguardar no mínimo 24 horas para a cura da argamassa. Essa instalação é de responsabilidade do cliente;
- 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. Em caso de vandalismo no hidrômetro, o cliente deve providenciar boletim de ocorrência junto à autoridade policial e comunicar à concessionária.

Observação:
 Como muitos clientes não instalam as caixas, a Águas de Teresina adotou como alternativa a instalação diretamente nas calçadas.



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.

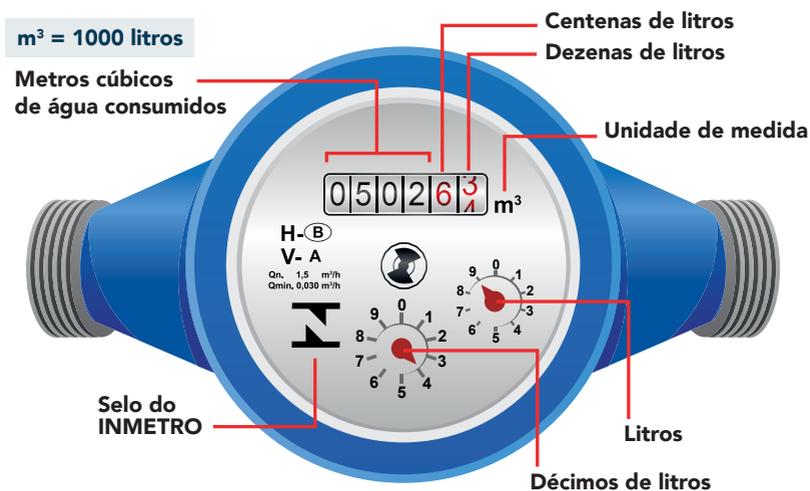
Todos os hidrômetros instalados no município possuem certificação do INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia.

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

3.2 ACOMPANHE SEU CONSUMO

O hidrômetro é formado por uma turbina e uma hélice, 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.

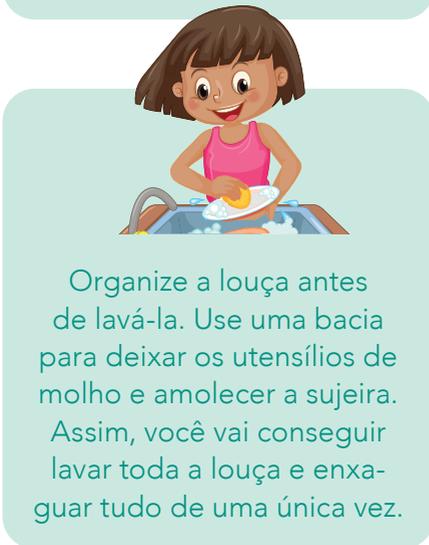
Confira como calcular:

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.

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

3.3 USO RACIONAL DA ÁGUA

Anote estas dicas para economizar água.





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 «

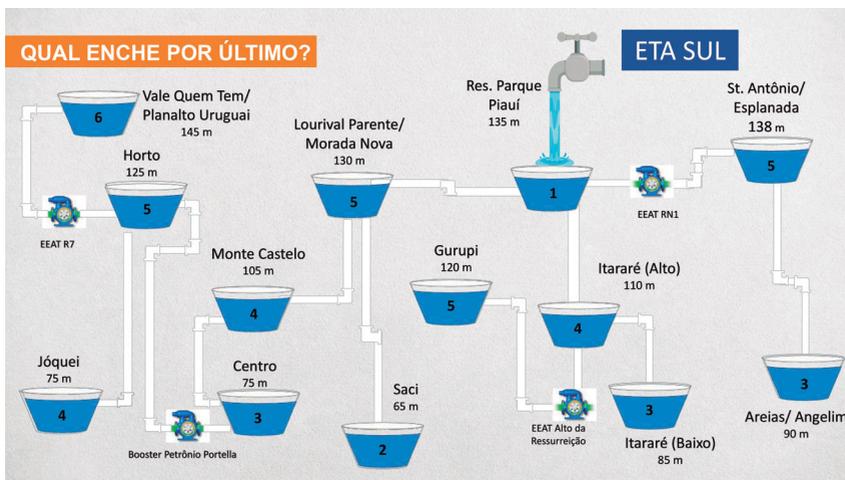
4 ABASTECIMENTO DE ÁGUA

4.1 DISTRIBUIÇÃO

Trabalhamos com o propósito de levar saúde aos teresinenses através dos serviços de saneamento. Assim, garantimos o acesso à água tratada com qualidade e regularidade.

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 e distribuição, 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.

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.

Perdas internas (vazamentos): É da responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da sua unidade, situadas além do ponto de entrega. Desse modo, em caso de vazamento interno, cabe ao usuário efetuar o reparo das suas instalações, evitando o desperdício de água e o aumento do consumo.

Nos casos de aumento do consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada do vazamento pelo usuário, poderá ser aplicado desconto sobre o consumo excedente. Desse modo, após corrigir o problema, o usuário deve procurar a concessionária para solicitar o desconto.

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 ainda assim o hidrômetro continuar girando, existe vazamento e ele deve ser consertado imediatamente. Dessa forma, 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.



CENTRAL DE
ATENDIMENTO 24H

0800 223 2000 / 115



WHATSAPP **(86) 98124 3199**

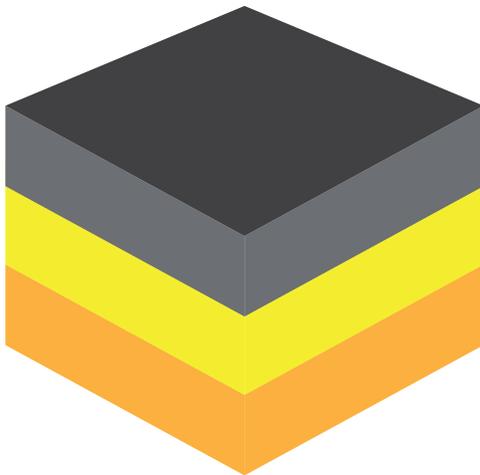
A ÁGUAS ESPERA A RUA SER ASFALTADA PARA PODER CONSERTAR VAZAMENTO?



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 NA REDE

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 APLICAÇÃO DE MULTA POR IRREGULARIDADES

A prática de irregularidades que causem prejuízos ao sistema de abastecimento pode ser configurada como crime de furto, de acordo com o artigo 155, § 4º, II, do Código Penal, e abrange tanto os desvios de passagem de água como adulterações e danos no hidrômetro.

As irregularidades configuram infração administrativa prevista no Decreto Municipal nº 14.226/2014, capítulo XVII, artigo 144, incisos I, II, XV, XXI, a saber:

- Rompimento dos lacres ou danos ao hidrômetro;
- Ligações clandestinas na rede de abastecimento, conhecidas como gato;
- Desvios de água antes do hidrômetro, chamados by pass;
- Violação de ligações cortadas;
- Intervenções no cavalete;
- Entre outras.

O consumidor que pratica algum tipo de irregularidade 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. A prática de irregularidade é passível de multa ao usuário. Acompanhe os valores na sua fatura mensal!



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

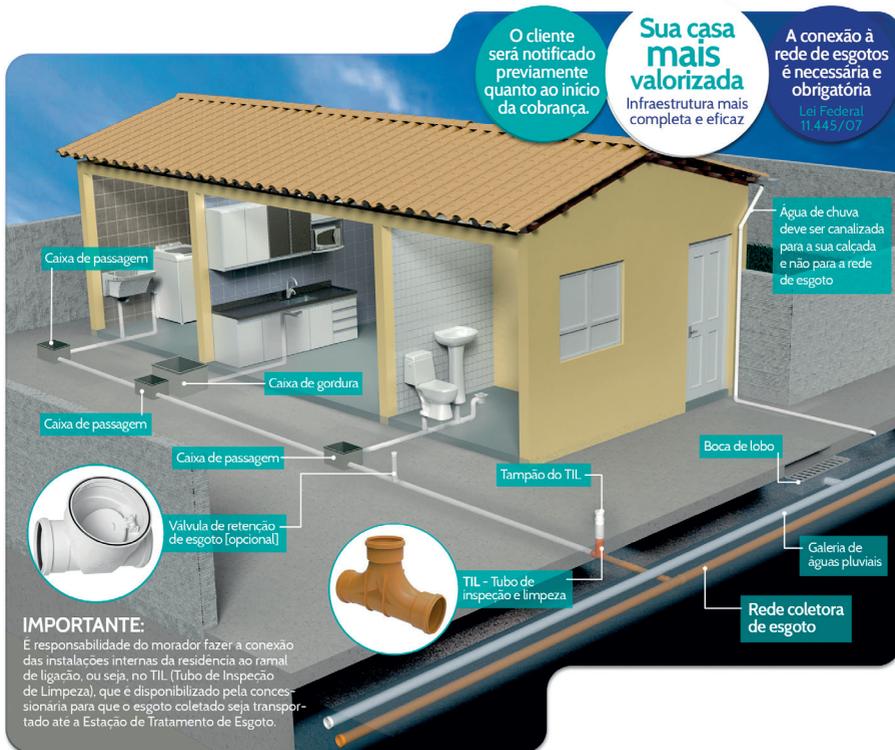
As obras para implantação da rede de esgoto se iniciam com o fechamento da rua, podendo causar transtornos passageiros e benefícios a longo prazo. Confira as etapas:



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.

ATENÇÃO

Toda construção com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com a rede pública de esgotamento sanitário, deverá, obrigatoriamente, interligar-se à rede.

Por se tratar de um serviço público de utilização obrigatória, por questões de saúde pública e sustentabilidade ambiental, as tarifas de esgoto são devidas, nos locais em que existe rede pública disponível, independentemente da conexão do usuário.



O QUE NÃO PODE IR PARA A REDE DE ESGOTO



Material de higiene pessoal como fraldas, 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.



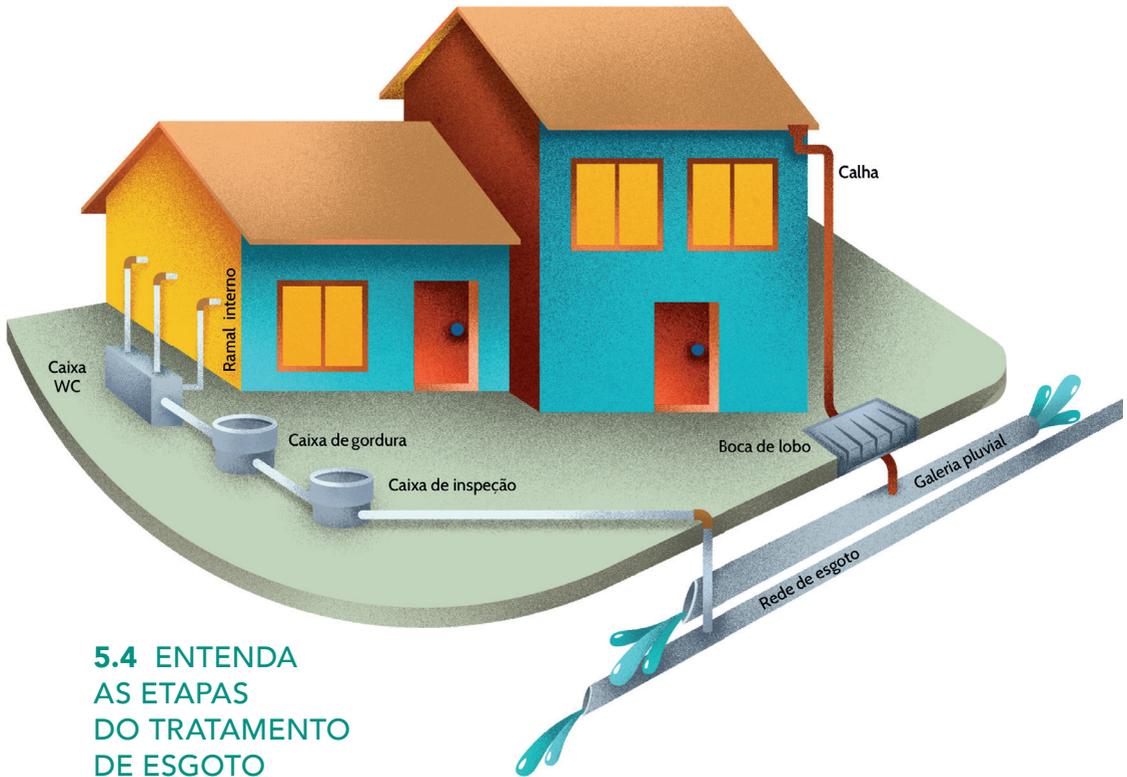
Ralos de escoamento de banheiros, cozinhas e áreas de serviço.



Água de máquinas de lavar louças e roupas.

ATENÇÃO

É obrigatória a construção de caixa de gordura na instalação predial de esgoto para águas servidas provenientes de cozinhas, caixa separadora de óleo nos estabelecimentos que produzem ou utilizam resíduos oleosos e seus derivados e/ou caixa retentora de areias para lava a jatos, postos de gasolina e similares.



5.4 ENTENDA AS ETAPAS DO TRATAMENTO DE ESGOTO

O tratamento de esgoto é fundamental para garantir a qualidade de vida para a população. O processo começa em casa e passa por diversas etapas, até que tudo retorne ao rio da maneira mais segura para o meio ambiente.

- 1** Domicílio: cada unidade domiciliar produz o seu esgoto. A ligação de esgoto é o primeiro ponto do processo antes de entrar na rede da concessionária;
- 2** Ramal: é uma tubulação que faz a conexão das unidades domiciliares com a rede coletora de esgoto;
- 3** Rede coletora: é uma tubulação de diâmetro intermediário que coleta os esgotos vindos das unidades domiciliares e dos ramais;

- 4 Interceptores: são tubulações ainda maiores que levam o esgoto até a Estação de Tratamento de Esgoto (ETE);
- 5 Elevatórias de Esgoto: quando as unidades domiciliares estão em um local muito baixo, impedindo que o esgoto siga por gravidade, é preciso instalar um sistema de bombeamento que vai elevar o nível do esgoto para seguir por gravidade até a ETE. Esse espaço é denominado elevatória de esgoto;
- 6  ETE: é uma estação de tratamento de esgoto. Como o próprio nome diz, ela trata o material com o objetivo de remover a poluição antes de ele ser lançado nos rios. Existem vários processos de tratamento e que passam por várias etapas, atualmente nós dispomos do tratamento preliminar e do tratamento secundário (biológico).

O **tratamento preliminar** é subdividido em três etapas: a do gradeamento, que é composta por uma barreira física para eliminar os resíduos sólidos; a da caixa de areia, que tem a função, pela gravidade, de remover a areia do restante do material; e a etapa de calha parshall, que mede a vazão.

Depois vem o **tratamento secundário (biológico)**. A forma mais usual é o tratamento de lagoa, que envolve o uso de bactérias em espaço controlado com o intuito de impedir a poluição antes de liberar os efluentes no meio ambiente. Nosso processo conta com a lagoa aerada, que se utiliza de bactérias aeróbias para o tratamento, lagoa de sedimentação, para retirada de sólidos, e lagoa de polimento, que é uma última melhoria de eficiência antes do lançamento. Em algumas de nossas estações, principalmente as condominiais, contamos com o processo de reatores anaeróbios e filtros anaeróbios, os quais se utilizam de bactérias anaeróbias para o tratamento. Nossa qualidade é assegurada com o monitoramento de todo o processo em nosso laboratório de análises, que são o termômetro da operação.

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, à 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 comércios**. 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 da Central de Atendimento ou WhatsApp, bem como na loja de atendimento.



CENTRAL DE ATENDIMENTO 24H

0800 223 2000 / 115



WHATSAPP (86) 98124 3199


 CNPJ 27.157.474.0003/06 - I.E. 195965574
 Av. Prof. Camilo Filho, 1960, Todos os Santos, Cep 64089-040
 Teresina - PI - ☎ 0800 223 2000 ou 155 / ☎ (86) 98124-3199

MATRÍCULA **FATURA Nº**
MÊS / ANO

NOME / ENDEREÇO MORADOR

LOCALIZAÇÃO **GRUPO** **NÚMERO DO HIDRÔMETRO**

HISTÓRICO DE CONSUMO	LIDO		FATURADO		ECONOMIAS - CATEGORIAS / TIPO TARIFA
MÊS / ANO	TIPO				

ANTERIOR **CONSUMO MÊS M3** **LEI 12.741/2012**
ATUAL **PIS PASEP** **COFINS**

TABELA DE TARIFAS		DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DA FATURA	
RESIDENCIAL	FAIXA DE CONSUMO R\$/M3 E (%)	DESCRIÇÃO	REF. VALOR

NÃO RESIDENCIAL
 FAIXA DE CONSUMO R\$/M3 E (%)

VENCIMENTO **TOTAL A PAGAR**

IRREGULARIDADES / ANORMALIDADES

MENSAGEM

NOTIFICAÇÃO

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.

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS E QUÍMICAS DA ÁGUA DISTRIBUÍDA (PRC Nº 6, DE 28 DE SETEMBRO DE 2017, ANEXO XX)

PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	AMOSTRAS EM DESCONFORMIDADE	MÉDIA / MÊS	VALOR PERMITIDO
COLOR LIVRE					
COR APARENTE					
PH					
TURBIDEZ					

CARACTERÍSTICAS MICROBIOLÓGICAS DA ÁGUA DISTRIBUÍDA (PRC Nº 6, DE 28 DE SETEMBRO DE 2017, ANEXO XX)

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

ATENÇÃO

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 ajusta 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 e instalação da caixa de proteção pelo usuário, 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.

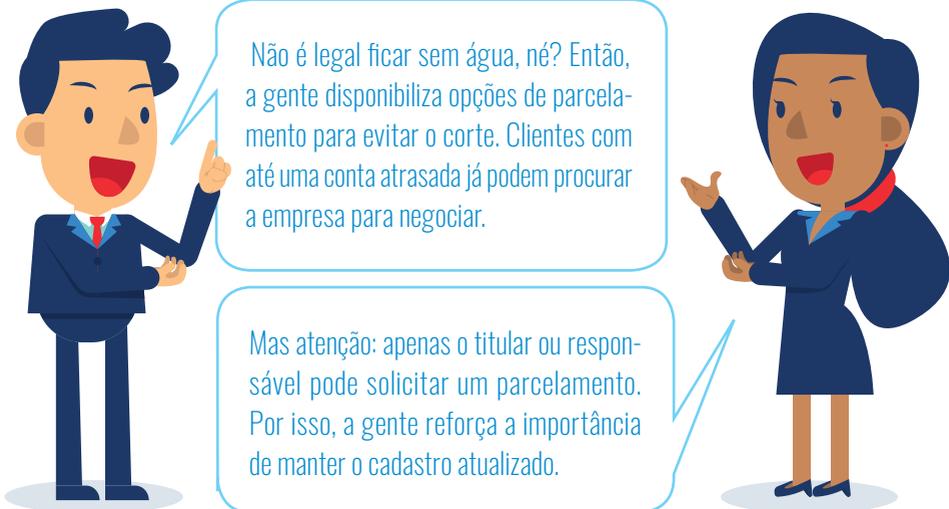
O proprietário deve procurar a empresa e apresentar os seguintes documentos:

- 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:

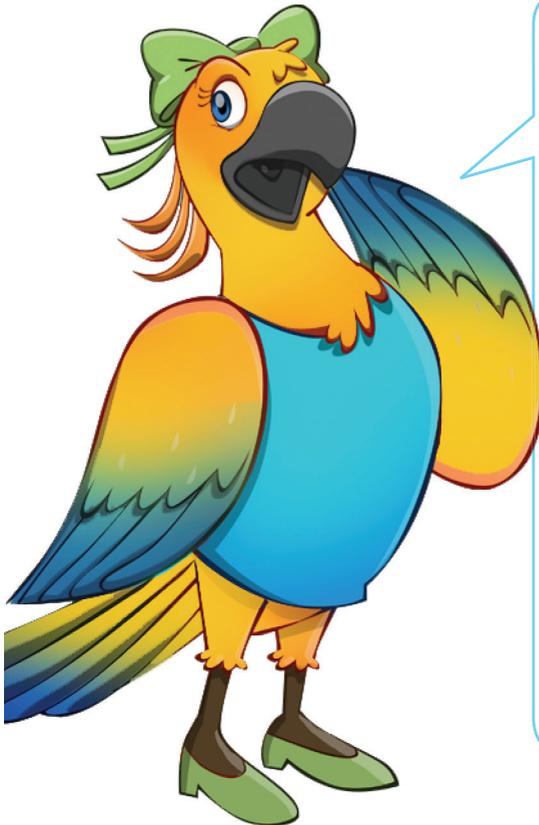
- Contrato de locação do imóvel;
- Documentos originais do solicitante (RG e CPF) e cópia dos documentos do proprietário.



6.6 PARCELAMENTO DE DÉBITOS

Você pode parcelar seus débitos, e para isso oferecemos vários canais e plataformas. As opções são através do nosso 0800 223 2000 ou 115, ou ainda pelo whatsapp (86) 98124 3199. Também disponibilizamos o aplicativo Águas App e o nosso site www.aguasdeteresina.com.br.

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 Teresina. 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 através do nosso 0800 223 2000 ou 115, ou ainda pelo whatsapp (86) 98124 3199. Também disponibilizamos o aplicativo Águas App e o nosso site www.aguasdeteresina.com.br.

6.7 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.



6.8 SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS POR INADIMPLÊNCIA

Após 30 dias do vencimento, o não pagamento da fatura poderá ocasionar a suspensão dos serviços. A Águas de Teresina notifica os usuários do(s) débito(s) vencido(s) na própria fatura, alertando sobre a possibilidade de suspensão.

Caso isso aconteça, o restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após a realização do pagamento da fatura, sendo devida ainda a taxa de religação.

Para evitar transtornos, mantenha as suas faturas em dia! Em caso de dificuldades de pagamento, a Águas de Teresina oferece condições diferenciadas de parcelamento. Consulte nossos canais de atendimento.

7 TARIFAS

TARIFA MÍNIMA

É o valor mínimo considerado para efeitos de faturamento dos serviços, correspondente ao custo fixo de manutenção dos sistemas de água e esgoto, independentemente dos valores faturados referentes ao consumo de água e outros serviços efetivamente prestados.

O menor volume faturado por economia, conforme estrutura tarifária vigente, é de 10m³ (dez metros cúbicos) mensais.

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.



Contrato nº 001/2017 – SUPARC / SEADPREV / PI, tendo como objeto a subconcessão dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário da zona urbana de Teresina, firmado com o Município e a Agespisa (disponível em: <https://arsete.pmt.pi.gov.br/contratos-regulados/>).

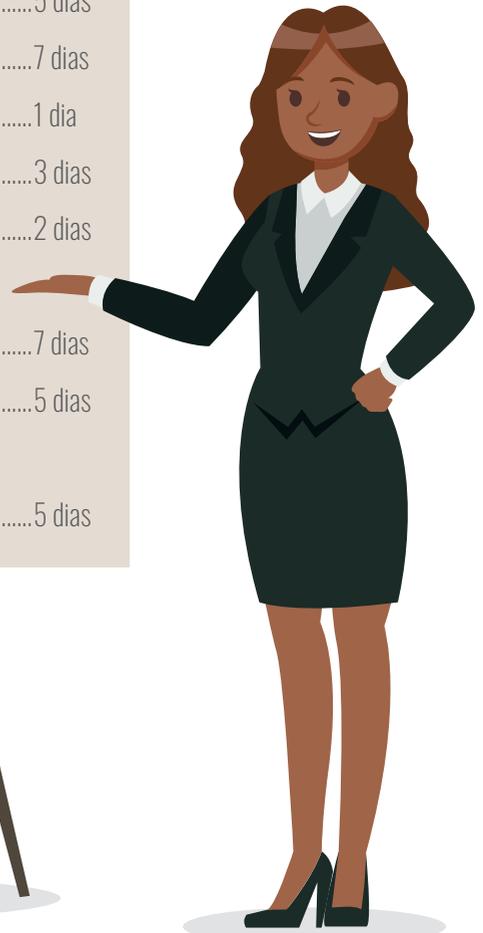
O reajuste tarifário é homologado pela Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina - ARSETE. É interessante saber que ele acompanha a inflação. Para o caso da água, segue-se a seguinte base parimétrica: 13% de energia elétrica, 4% de produtos químicos e 83% referentes ao Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

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.....7 dias
- Desligamento a pedido do cliente5 dias
- Ligação de água e/ou esgoto7 dias
- Religação por corte simples1 dia
- Reposição do hidrômetro.....3 dias
- Revisão de leitura a pedido do cliente.....2 dias
- Transposição ou mudança de ramal
- de água e/ou esgoto.....7 dias
- Verificação da pressão no ramal e/ou na rede.....5 dias
- Vistoria nas instalações hidráulicas internas a pedido do cliente.....5 dias



8 DIREITOS DO USUÁRIO

- Receber os serviços em condições adequadas;
- Comunicar a Entidade Reguladora (ARSETE) ou ao Município a ocorrência de atos ilícitos ou irregularidades porventura praticados 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.



REGULAMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS

As condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Teresina estão previstas no Decreto nº 14.426/2014 (Regulamento de Serviços).

Devem ser observadas ainda, além do Regulamento de Serviços, as disposições constantes do edital e do contrato de subconcessão dos serviços.

VOCÊ SABE O QUE É ARSETE?



A ARSETE é um órgão da Prefeitura de Teresina, com autonomia administrativa, responsável pela regulação, controle e fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Essa agência reguladora desenvolve atividades de interesse do público na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgoto e atua com legalidade, transparência, publicidade e independência.

ATIVIDADES QUE REALIZA:

- Cria normas para regularização dos serviços e fiscaliza a sua execução;
- Monitora a qualidade dos serviços de água e esgoto;
- Realiza estudos econômicos e tarifários;
- Recebe e apura reclamações;
- Julga, em última instância administrativa, os conflitos entre usuários e concessionária;
- Exige a prestação adequada dos serviços de acordo com as leis, normas e condições estabelecidas.

CANAIS DE ATENDIMENTO:

SITE: arsete.teresina.pi.gov.br

E-MAIL: arsete.ouvidovia@gmail.com / arsete@teresina.pi.gov.br

TELEFONES: (86) 3221 1703 / 3222 1122

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 mais 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 mais próxima e comprovar o preenchimento dos requisitos solicitados. Confira:

- Ser cliente residencial/doméstico;
- Estar inscrito no Cadúnico;
- Residir em imóveis cuja área construída não ultrapasse 50 m² ou residir em imóveis cuja condição de moradia seja casa de taipa, palha ou similares, chão batido, etc., sem limite de área construída;
- Faixa única (consumo de 10 m³ mensais – o equivalente a 10 mil litros de água por mês);
- Renda mensal não ultrapasse o valor de um salário mínimo.
- 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.



ESTAÇÃO
FONTE DO SABER

Com o tema central: “Da água que usamos à água que esgotamos: cuidando da saúde do planeta”, a Estação Fonte do Saber é um local desenvolvido pelos profissionais da Ciência Prima, com a proposta de criar um espaço de diversão e aprendizado para estudantes e famílias da nossa cidade. Legal, não é?

O espaço conta com instalações científicas lúdicas e interativas, que apresentam as principais características da água e fenômenos que ilustram o comportamento desse líquido em diversas situações.

Ficou interessado em conhecer? É muito fácil!

As escolas interessadas deverão agendar a visita de seus alunos através do site www.estacaofontedosaber.com.br. Após escolher o dia e o horário de interesse e preencher os dados de contato, a Águas de Teresina enviará um e-mail para a escola, confirmando a disponibilidade.

As atividades da Estação Fonte do Saber são direcionadas, prioritariamente, a alunos de 08 a 14 anos, mas todas as faixas etárias são muito bem-vindas.

11 CANAIS DE ATENDIMENTO

A empresa disponibiliza vários canais para se comunicar com o cliente. Anote e entre em contato!



CENTRAL DE ATENDIMENTO 24H
0800 223 2000 / 115



WHATSAPP
(86) 98124 3199



REDES SOCIAIS
/ AGUASDETERESINA

LOJAS DE ATENDIMENTO



BUENOS AIRES

Rua Engenheiro
Alves de Noronha,
s/n.



CENTRO

Rua Gov. Raimundo
Artur de Vasconce-
los, 2438.



ITARARÉ

Avenida Joaquim
Nelson, s/n



PARQUE PIAUÍ

BR 316, s/n



SANTA MARIA DA CODIPI

Rua Ministro Sérgio
Mota, s/n.



ESPAÇO DA CIDADANIA

Shopping da Cidade,
Shopping Rio Poty e
Show Auto Mall.



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.AGUASDETERESINA.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 TERESINA