

A close-up, low-angle shot of a ceiling with numerous water droplets of various sizes falling from it. The background is a soft, out-of-focus light blue. The droplets are in motion, creating a sense of urgency and freshness.

CARTILHA SOBRE **RACIONAMENTO**

DEZEMBRO DE 2017

AGÊNCIA 
REGULADORA
ÁGUA E ESGOTO

ARSAE-MG

DIRETORIA COLEGIADA:

Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso
Gustavo Cunha Gibson

**COORDENADORIA TÉCNICA DE REGULAÇÃO OPERACIONAL
E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS (CTROFS):**

Rodrigo Bicalho Polizzi

GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO OPERACIONAL (GFO):

Henrique Pereira Barcelos

EQUIPE TÉCNICA:

Denise Rodrigues Avelar
Josianne Leandro Rodrigues Heitmann

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO:

Assessoria de Comunicação - Arsae-MG

SUMÁRIO

A ARSAE-MG (PÁG. 05)

- OBJETIVO DA CARTILHA
- RACIONAMENTO
- LEGISLAÇÃO PERTINENTE

PERGUNTAS FREQUENTES (PÁG. 06)

- COMO SABER QUAIS MEDIDAS ESTÃO SENDO (OU SERÃO) ADOTADAS PELO PRESTADOR DE SERVIÇOS NOS MUNICÍPIOS COM RESTRIÇÃO DE ÁGUA?
- PLANO DE RACIONAMENTO
- O QUE FAZER CASO NÃO TENHA SIDO DISPONIBILIZADO PLANO DE RACIONAMENTO PARA OS USUÁRIOS?
- O QUE FAZER CASO A DIVULGAÇÃO DA SITUAÇÃO DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA NÃO ESTEJA SENDO SUFICIENTE?
- O QUE FAZER CASO O CRONOGRAMA DE ABASTECIMENTO DISPOSTO NO PLANO DE RACIONAMENTO NÃO ESTEJA SENDO CUMPRIDO?
- O QUE FAZER CASO O CRONOGRAMA ESTEJA SENDO CUMPRIDO, MAS A ÁGUA NÃO TEM CHEGADO EM ALGUMAS RESIDÊNCIAS?
- SE O MANANCIAL QUE ABASTECE O MUNICÍPIO ESTÁ COM SUA VAZÃO COMPROMETIDA, DE QUE FONTE DE ÁGUA A POPULAÇÃO SERÁ ABASTECIDA?
- QUEM SÃO OS USUÁRIOS QUE PRESTAM SERVIÇOS DE CARÁTER ESSENCIAIS?
- QUAIS OS BENEFÍCIOS DE SER ENQUADRADO COMO USUÁRIO QUE PRESTA SERVIÇO DE CARÁTER ESSENCIAL?
- COMO OS RESPONSÁVEIS PELOS USUÁRIOS QUE PRESTAM SERVIÇOS DE CARÁTER ESSENCIAL SERÃO INFORMADOS DE SEUS BENEFÍCIOS?
- O QUE FAZER SE OS USUÁRIOS QUE PRESTAM SERVIÇOS DE CARÁTER ESSENCIAL NO MUNICÍPIO NÃO FORAM COMUNICADOS E NÃO ESTÃO SENDO ABASTECIDOS?
- FOI ENVIADO UM CAMINHÃO-PIPA PARA ABASTECIMENTO DE UM USUÁRIO QUE PRESTA SERVIÇO DE CARÁTER ESSENCIAL MAS, POR FALTA DE ACESSO, O OPERADOR NÃO CONSEGUE ABASTECER A CAIXA D'ÁGUA, O QUE FAZER?
- O PRESTADOR DE SERVIÇOS REALIZOU DEVIDAMENTE AS COMUNICAÇÕES E INFORMOU O PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DO CAMINHÃO-PIPA, NO ENTANTO, AS SOLICITAÇÕES NÃO ESTÃO SENDO ATENDIDAS. O QUE FAZER?
- QUAIS AS EXIGÊNCIAS EM RELAÇÃO AO CAMINHÃO-PIPA?
- ALÉM DAS MEDIDAS DE RACIONAMENTO, O QUE MAIS O PRESTADOR DEVE EXECUTAR?
- QUAIS OS RISCOS DO ARMAZENAMENTO DE ÁGUA NOS DOMICÍLIOS?
- APESAR DO RACIONAMENTO, OS VALORES DAS FATURAS NÃO DIMINUÍRAM E, EM ALGUNS CASOS, AUMENTARAM. É POSSÍVEL CONTESTAR?
- APÓS O PERÍODO DE INTERRUPÇÃO, OS USUÁRIOS ESTÃO RECLAMANDO DA QUALIDADE DA ÁGUA, O QUE FAZER?

PREVENÇÃO (PÁG. 13)

- A IMPORTÂNCIA DO EQUILÍBRIO PRESTADOR X PREFEITURA X USUÁRIOS
- GRUPO DE ACOMPANHAMENTO
- CONCLUSÕES E EXPECTATIVAS

OUVIDORIA ARSAE-MG (PÁG. 15)



A ARSAE-MG

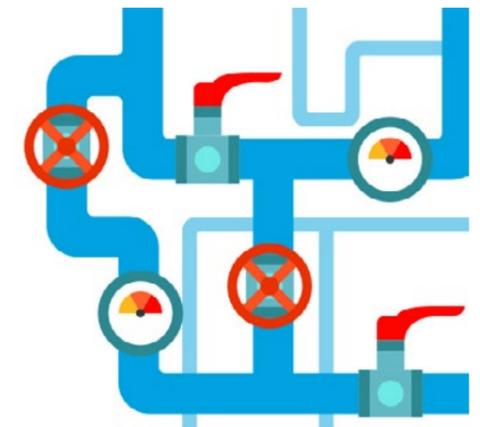
A Arsa-e-MG (Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais) foi criada em 2009, através da Lei Estadual nº 18.309/2009, em atendimento às disposições da Lei Federal nº 11.445/2007. É uma autarquia estadual, de regime especial, cuja atuação compreende a regulação e fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo, dentre outras atribuições legais, as medidas de contingência e de emergência, inclusive racionamento.

• OBJETIVO DA CARTILHA

Esta cartilha tem como objetivo orientar os municípios, titulares dos serviços públicos de abastecimento de água, que se encontram em situação de escassez hídrica e que estejam adotando medidas de restrição de água.

• O RACIONAMENTO O QUE É O RACIONAMENTO?

É qualquer ação adotada pelo Prestador de Serviços que vise a restrição da oferta de água ao usuário e não seja decorrente de manutenção corretiva ou preventiva.



• O QUE É RODÍZIO?

O rodízio é uma das medidas existentes de racionamento em que é realizado um revezamento do fornecimento de água entre as regiões de um mesmo sistema. Outras ações caracterizadas como medidas de racionamento são: a redução na pressão da rede que comprometem o abastecimento, as paralisações totais ou parciais do sistema que visem a redução de oferta de água e as manobras operacionais na rede.

• LEGISLAÇÃO PERTINENTE

- Lei Nacional do Saneamento Básico nº 11.445/2007
- Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor
- Resoluções Arsa-e-MG nº 68/2015 e nº 97/2016

PERGUNTAS FREQUENTES

• COMO SABER QUAIS MEDIDAS ESTÃO SENDO (OU SERÃO) ADOTADAS PELO PRESTADOR DE SERVIÇOS NOS MUNICÍPIOS COM RESTRIÇÃO DE ÁGUA?

A necessidade de racionamento deverá ser identificada pelo Prestador de Serviços e informada aos usuários e à Arsae-MG. O Prestador deverá elaborar o Plano de Racionamento e garantir a sua ampla divulgação em toda a região afetada, em parceria com o município. O Plano atualizado deverá estar disponível, no mínimo, no site do Prestador e em suas unidades de atendimento presencial ao público. Dessa forma, a partir do momento em que o município é informado da situação de racionamento, deverá acompanhar a publicação das informações e as medidas adotadas. Os itens mínimos que integram o Plano de Racionamento estão descritos no Art. 7º da Resolução nº 68/2015 da Arsae-MG, atualizada pela Resolução nº 83 e 97/2017 da Arsae-MG.



• PLANO DE RACIONAMENTO

O Plano de Racionamento deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:

- > Regiões que serão afetadas pelas medidas de racionamento;
- > Programação detalhada dos dias e horários que cada área sofrerá restrição de água;
- > Fontes de captação alternativas;
- > Formas de abastecimento aos usuários que prestam serviços de caráter essencial à população (hospitais, escolas, creches, etc);
- > Canais de atendimento disponibilizados aos usuários;
- > Medidas de incentivo à redução do consumo e as campanhas educativas para uso racional da água;
- > Medidas para melhoria do sistema de abastecimento de água;
- > Identificação e contatos do grupo interno responsável pelo Plano de Racionamento.



• O QUE FAZER CASO NÃO TENHA SIDO DISPONIBILIZADO PLANO DE RACIONAMENTO PARA OS USUÁRIOS?

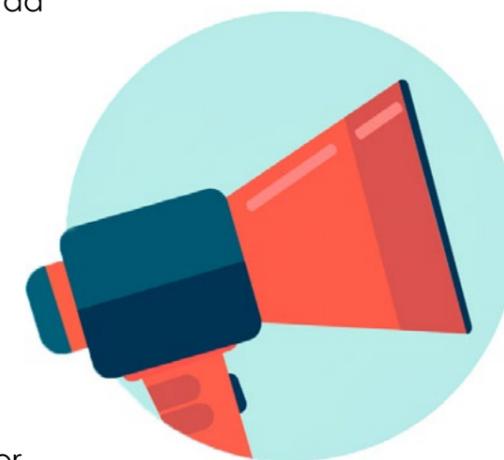
A Prefeitura deve cobrar o Plano de Racionamento da concessionária imediatamente. Conforme o Art. 6º da Resolução nº 83 da Arsae-MG: "Para aplicação de medidas de restrição de oferta de água ao usuário, o Prestador de Serviços deverá elaborar o Plano de Racionamento, por localidade".

O gestor deve entrar em contato com o gerente do Distrito Operacional do qual o município faz parte e cobrar rapidez na elaboração de um Plano de Racionamento adequado às necessidades do município. É de interesse do gestor municipal avaliar se todas as medidas a serem adotadas previstas no Plano estão sendo cumpridas no município a fim de que sejam minimizados os transtornos à população.

• O QUE FAZER CASO A DIVULGAÇÃO DA SITUAÇÃO DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA NÃO ESTEJA SENDO SUFICIENTE?

É imprescindível que os usuários estejam cientes da situação para utilizarem a água de forma racional, evitando desperdícios.

A Resolução nº 83 da Arsae-MG traz em seu Art. 3º: "As medidas de racionamento poderão ser adotadas pelo Prestador de Serviços, mediante prévia, expressa e ampla comunicação quando houver comprometimento do abastecimento de água em condições adequadas de qualidade e/ou quantidade, devidamente justificadas". Caso a Prefeitura entenda que a divulgação feita pelo Prestador não está sendo suficiente, deve-se entrar em contato com os responsáveis pelo abastecimento de água do município para cobrar maiores esforços. A Prefeitura também pode fazer sua parte, divulgando as informações em seu site e mobilizando os canais de comunicação do município para o repasse das informações referentes ao racionamento.



- **O QUE FAZER CASO O CRONOGRAMA DE ABASTECIMENTO DISPOSTO NO PLANO DE RACIONAMENTO NÃO ESTEJA SENDO CUMPRIDO?**

Caso a Prefeitura observe que o cronograma do rodízio que está sendo executado é diferente da informação repassada via Plano, deve-se solicitar ao prestador de serviços que ou o cronograma do Plano seja revisto ou a execução das manobras de rede sejam alteradas. É interessante que o município mantenha um canal aberto de comunicação (via atendimento presencial ou telefônico) com os usuários e com os responsáveis do prestador para obter informações a respeito da prestação do serviço de abastecimento de água na cidade.



- **O QUE FAZER CASO O CRONOGRAMA ESTEJA SENDO CUMPRIDO, MAS A ÁGUA NÃO TEM CHEGADO EM ALGUMAS RESIDÊNCIAS?**

Caso existam áreas constantemente desabastecidas, é necessário entrar em contato com o encarregado do Sistema de Abastecimento de Água no município para solucionar o problema, seja aumentando a pressão na rede e seja solicitando caminhão-pipa para abastecer os domicílios afetados.

Conforme a Resolução nº 68 em seu Art. 8º "O Prestador deverá promover o abastecimento alternativo aos usuários afetados pelo racionamento nas seguintes situações:

I – caso o abastecimento não seja restabelecido nas 24 (vinte e quatro) horas posteriores ao término do período de interrupção programada; e

II – caso a interrupção no abastecimento ultrapasse 72 (setenta e duas) horas de duração".

É importante ressaltar que as medidas de redução de pressão na rede podem fazer com que a água não alcance as caixas d'água situadas em pavimentos altos, neste caso não é incomum que alguns usuários adquiram nova caixa d'água e a coloquem ao nível da rua. É importante também relatar que a falta de reservação (caixa d'água) domiciliar dificulta o abastecimento, já que muitas vezes este se dá no período noturno.



- **SE O MANANCIAL QUE ABASTECE O MUNICÍPIO ESTÁ COM SUA VAZÃO COMPROMETIDA, DE QUE FONTE DE ÁGUA A POPULAÇÃO SERÁ ABASTECIDA?**

Ao elaborar o Plano de Racionamento, o Prestador deverá descrever a relação das fontes de captação alternativas que possam ser utilizadas para abastecimento no período de execução do Plano. Dentre as opções estão o transporte de água das regiões do entorno que não estão em situação de emergência por meio de caminhão-pipa, a perfuração de poços artesianos, entre outros. É importante que seja avaliada a procedência dessa água para ter certeza de que ela atende aos padrões de potabilidade.

- **QUEM SÃO OS USUÁRIOS QUE PRESTAM SERVIÇOS DE CARÁTER ESSENCIAL?**

Creches e instituições de ensino público, hospitais, asilos, presídios e outras unidades de atendimento destinadas à preservação da saúde pública e estabelecimentos de internação coletiva.



- **QUAIS OS BENEFÍCIOS DE SER ENQUADRADO COMO USUÁRIO QUE PRESTA SERVIÇO DE CARÁTER ESSENCIAL?**

Conforme as resoluções da Arsae-MG, mesmo em situações de racionamento, o Prestador deverá garantir o abastecimento de água aos usuários que prestam serviços de caráter essencial. Quando o tempo de paralisação for superior a 12 horas, o Prestador deverá garantir fornecimento de emergência a esses usuários. A forma como esse abastecimento será realizado deverá estar especificada no Plano de Racionamento.



- **COMO OS RESPONSÁVEIS PELOS USUÁRIOS QUE PRESTAM SERVIÇOS DE CARÁTER ESSENCIAL SERÃO INFORMADOS DE SEUS BENEFÍCIOS?**

O Prestador de Serviços deverá informar oficialmente cada um dos usuários que prestam serviços de caráter essencial de que se enquadram nessas condições, comunicar o detalhamento das formas de abastecimento e disponibilizar canal de atendimento para realizar a solicitação de caminhão-pipa.

- **O QUE FAZER SE OS USUÁRIOS QUE PRESTAM SERVIÇOS DE CARÁTER ESSENCIAL NO MUNICÍPIO NÃO FORAM COMUNICADOS E NÃO ESTÃO SENDO ABASTECIDOS?**

O direito ao abastecimento emergencial para os casos de paralisações superiores a 24 horas independe da comunicação. Caso a comunicação não seja realizada, a Prefeitura Municipal deverá contatar os responsáveis pela prestação do serviço de abastecimento de água e exigir o abastecimento emergencial, bem como a disponibilização do canal de atendimento a estes usuários.



- **FOI ENVIADO UM CAMINHÃO-PIPA PARA ABASTECIMENTO DE UM USUÁRIO QUE PRESTA SERVIÇO DE CARÁTER ESSENCIAL MAS, POR FALTA DE ACESSO, O OPERADOR NÃO CONSEGUE ABASTECER A CAIXA D'ÁGUA, O QUE FAZER?**

O usuário que receberá a água do caminhão-pipa deverá garantir a possibilidade de levar o mangote do caminhão até a caixa d'água. Nos casos em que o acesso à unidade de reservação não seja possível, os usuários deverão providenciar alternativas para a reservação da água fornecida. O usuário que

presta serviço de caráter essencial pode, ainda, verificar no Plano de Racionamento dentre as formas de abastecimento propostas, a existência de uma alternativa para o abastecimento emergencial e solicitá-la junto ao prestador de serviços.

- **O PRESTADOR DE SERVIÇOS REALIZOU DEVIDAMENTE AS COMUNICAÇÕES E INFORMOU O PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DO CAMINHÃO-PIPA, NO ENTANTO, AS SOLICITAÇÕES NÃO ESTÃO SENDO ATENDIDAS. O QUE FAZER?**

A Prefeitura Municipal deve entrar em contato com o gerente do Distrito Operacional do qual o município faz parte e cobrar que sejam tomadas as medidas cabíveis.

- **QUAIS AS EXIGÊNCIAS EM RELAÇÃO AO CAMINHÃO-PIPA?**

As exigências para a garantia da qualidade da água comercializada por caminhões-pipa estão estabelecidas no Artigo 15 da Portaria do Ministério da Saúde nº 2.914/2011. Dentre elas, o responsável pelo fornecimento de água por meio de veículo transportador deve garantir que os veículos sejam apropriados e de uso exclusivo para o armazenamento e transporte de água potável, deve manter registro com dados sobre o fornecedor e a fonte de água, além de dados sobre a qualidade da água a ser distribuída.

- **ALÉM DAS MEDIDAS DE RACIONAMENTO, O QUE MAIS O PRESTADOR DEVE EXECUTAR?**

A adoção de medidas de racionamento pelo Prestador de Serviços não impede a implementação contínua de medidas de melhoria do abastecimento de água, como: redução do prazo para execução de reparo de vazamentos, instalação de válvulas redutoras de pressão, medidas para redução de perdas no sistema, busca de fontes alternativas de água, implantação de ações de proteção dos mananciais, etc. Além disso, é recomendável que o Prestador tome medidas educativas e de conscientização do uso racional da água posteriormente à adoção do racionamento, ou seja, a partir do momento em que é observada queda de vazão no sistema produtor de água, a fim de que o racionamento possa ser evitado ou minimizado.

- **QUAIS OS RISCOS DO ARMAZENAMENTO DE ÁGUA NOS DOMICÍLIOS?**

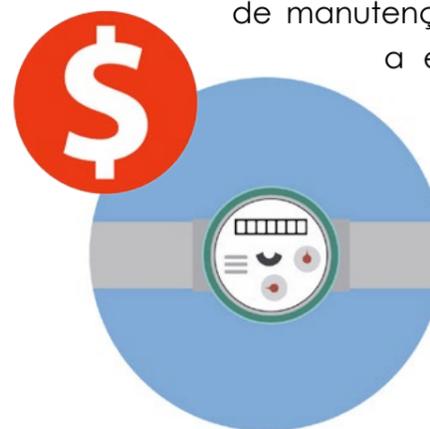
Por motivos de falta de informação ou do não cumprimento dos horários planejados, os usuários passam a estocar maiores volumes de água em casa, aumentando a reservação, o consumo de água e os riscos de proliferação de vetores de doenças como a dengue, chikungunya e zika, gerando efeitos negativos no sistema de abastecimento de água e na saúde da população.

É preciso salientar que, ao estocarem um maior volume de água, esses usuários podem acabar impactando o rodízio programado pelo prestador.



- **APESAR DO RACIONAMENTO, OS VALORES DAS FATURAS NÃO DIMINUÍRAM E, EM ALGUNS CASOS, AUMENTARAM. É POSSÍVEL CONTESTAR?**

O esvaziamento e enchimento da rede distribuidora por motivos de serviços de manutenção, reparo ou abastecimento intermitente pode provocar a entrada de ar na tubulação de água. Questionamentos a respeito de possíveis medições de ar com aumento nos valores das faturas devem ser verificados nas Agências de Atendimento do município. O usuário deve se apresentar na Agência de posse da conta de água e da leitura do hidrômetro.



• APÓS O PERÍODO DE INTERRUÇÃO, OS USUÁRIOS ESTÃO RECLAMANDO DA QUALIDADE DA ÁGUA, O QUE FAZER?

• Água esbranquiçada: o fato da água em alguns locais sair branca da torneira se deve à pressão da água dentro das tubulações. Esta pressão faz com que o ar atmosférico permaneça aprisionado na água na forma de bolhas muito pequenas, essas bolhas dão a impressão de a água estar branca. Ao abrir a torneira a pressão é liberada, as bolhas começam a se desprender da água e passados alguns segundos em repouso a água volta a ser incolor. Essa água não oferece risco à saúde.



• Sujeira/Coloração na Água: pode ter origem em diversas situações:

Situação 1: o esvaziamento das tubulações pode gerar pressão negativa, carreando impurezas para o interior da tubulação de água, caso esteja danificada com furos ou rachaduras, tornando a água amarelada/suja. Nesse caso, entre em contato com a companhia de abastecimento de água.

Situação 2: o esvaziamento ou represamento de água nas redes pode fazer com que sedimentos se depositem na tubulação, quando da volta do abastecimento a água irá carrear esses sedimentos para a casa dos usuários. Nesse caso, entre em contato com a companhia de abastecimento de água para avaliar possíveis medidas.

Situação 3: se a caixa d'água do usuário estiver suja e vazia, quando a água for religada a sujeira do fundo irá se misturar à água e sairá da torneira com coloração. Nesse caso, é importante que os usuários mantenham suas caixas d'água limpas.

• Água com gosto e odor: Gosto e odor podem ser causados pela presença de subprodutos da desinfecção (cloro). Porém, gosto e odor diferentes aos da água que era fornecida em momentos sem racionamento devem ser relatados ao Prestador, servindo de alerta de contaminação e de necessidade de investigação de sua origem.

PREVENÇÃO

• A IMPORTÂNCIA DO EQUILÍBRIO PRESTADOR X PREFEITURA X USUÁRIOS

É fundamental salientar a importância da articulação dos três principais atores envolvidos em todo esse processo:

- > A Prefeitura, a quem compete prestar o serviço público à população ou delegar a prestação por meio de concessão ou permissão, sendo ela responsável pela implementação das ações de Saneamento Básico em seu território;
- > O Prestador, o qual presta os serviços à população, operando os sistemas de abastecimento de água mediante remuneração, sendo, portanto, uma atividade econômica;
- > Os usuários, parte que recebe o serviço e são os principais afetados pela qualidade da prestação deste serviço. O usuário é titular de um direito ao serviço público que pode assumir diferentes configurações: direito à prestação adequada do serviço, se já instituído; direito à criação do serviço; direito à prestação de contas acerca da impossibilidade de oferecimento do serviço com a configuração desejável.

Deve-se lembrar que os serviços de saneamento são prestados não apenas em tempos de crise. Por isso, é importante que todos os envolvidos estejam cientes de seus direitos, obrigações e influências nas atividades do dia a dia.

A Prefeitura, como titular e Poder Concedente, também é responsável em caso de má prestação dos serviços a seus usuários, portanto, tão importante quanto a operação por parte do Prestador é o acompanhamento da qualidade da prestação dos serviços oferecidos diariamente aos munícipes.

Os Contratos de Concessão/Programa firmados entre o Município e o Prestador de Serviços possuem longos períodos de vigência, de 20 a 30 anos. Dessa forma, é fundamental que os termos contratuais atendam às necessidades do município, com a definição de metas de atendimento, previsão de obras de expansão e melhorias do sistema, e, principalmente, que estejam alinhados com o planejamento e os programas previstos no Plano Municipal de Saneamento Básico, desenvolvido pela Prefeitura.



Observação: Caso haja desconfiança na qualidade da água distribuída, o gestor municipal pode solicitar à Secretaria Municipal de Saúde, em caráter emergencial, a realização de coletas para análise da qualidade da água. O titular pode, ainda, verificar junto à Secretaria Estadual de Saúde as análises encaminhadas mensalmente pelo Prestador, conforme determinação da Portaria MS 2.914/2011.

• GRUPO DE ACOMPANHAMENTO

A Arsae-MG incentiva a criação de grupos, por parte do município, para realizar o acompanhamento dos serviços públicos de saneamento. É interessante que o grupo contenha representantes da Prefeitura, do Prestador e líderes comunitários, que possam representar os usuários dos serviços. Recomenda-se que o grupo realize reuniões periódicas para saber novidades na prestação dos serviços, obter informação relevante e confiável para repassar à população, analisar a necessidade de obras de expansão, acompanhar os prazos e até mesmo ajudar a buscar soluções de problemas junto a órgãos que possam ser acionados em casos específicos (DNIT, IEF, ICMBio, IGAM, FEAM, Ministério Público etc). Por fim, todas as partes interessadas deverão envolver-se com os processos, acompanhar de perto as ações, e exigir a boa qualidade na prestação dos serviços.



• CONCLUSÕES E EXPECTATIVAS

A falta d'água causa bem mais do que desconforto e dificuldade nas atividades produtivas, ela afeta diretamente a saúde da população. A longa estiagem é uma grave crise, e como tal deve ser enfrentada. A Arsae-MG acredita que a melhoria na comunicação e no alinhamento entre a Prefeitura, o Prestador e os Usuários geram efeitos positivos na qualidade da prestação dos serviços de saneamento, possibilitando que as ações sejam tomadas o mais rápido possível, evitando impactos negativos que afetam toda a população.

OUVIDORIA ARSAE-MG

A Arsae-MG está sempre à disposição para orientação, apoio, fiscalização e regulação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Faça sua parte e conte com a Agência sempre que necessário.

No caso de reclamações sobre o não cumprimento dos cronogramas de racionamento, o primeiro passo a ser realizado pelo usuário é registrar sua reclamação junto às primeiras instâncias de atendimento disponibilizadas pelo Prestador de Serviços (tele atendimento 115, agências de atendimento e atendimento eletrônico).

COPASA

Atendimento Virtual: copasa.com.br/wps/portal/internet/agencia-virtual

Aplicativo móvel: COPASA Digital

Teleatendimento: 115 e 0800 0300 115

Fale conosco: www.copasa.com.br

CESAMA

115

LIGAÇÃO GRATUITA

SAAE Passos

(35) 3529-4250

(35) 3526-3975

CUSTO DE LIGAÇÃO LOCAL

SAAE Itabira

115

LIGAÇÃO GRATUITA

COPANOR

Atendimento Virtual: www.copanor.com.br

(2ª via de conta e Declaração de quitação anual de débitos)

Tele atendimento: 0800 0300 005

Caso o problema não seja solucionado, o usuário deve entrar em contato com a Ouvidoria do Prestador e registrar sua insatisfação.

OUVIDORIA COPASA

(31) 3207-7250

ou acesse:

www.copasa.com.br

OUVIDORIA COPANOR

(31) 3207-7255

ou acesse:

www.copanor.com.br

OUVIDORIA CESAMA

(32) 3692-9122

Se ainda assim persistir o problema, o usuário deve entrar em contato com a Ouvidoria da Arsae-MG fornecendo o número do processo gerado pela Ouvidoria do prestador para que sejam tomadas as providências cabíveis.

OUVIDORIA ARSAE-MG

0800 031 92 93

ARSAE-MG

A Arsa-e-MG está sempre à disposição para orientação, apoio, fiscalização e regulação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Faça sua parte e conte com a Agência sempre que necessário.

SITE

www.arsae.mg.gov.br

FISCALIZAÇÃO

(31) 3915 - 8089

OUVIDORIA

0800 031 92 93