

Dúvidas Frequentes

24 de Maio de 2013 , 12:54

Atualizado em 17 de Julho de 2015 , 10:27

AJUDANDO A ACESSAR E VISUALIZAR

Este site foi desenvolvido para ser acessado a partir dos navegadores usuais. Melhores resultados são obtidos utilizando o Chrome, Firefox ou Internet Explorer 8.0 ou superior.

AJUDANDO A NAVEGAR

São 2 (duas) as opções de navegação: escolha a mais confortável para você. Além do menu principal (todo o tempo no mesmo local), você pode utilizar o mapa do site, para uma navegação mais objetiva e direta.

AJUDANDO A ESCOLHER

O conteúdo está organizado de acordo com o Menu Principal e seus submenus. A escolha da informação será por ele ou pelo campo busca (lado direito superior) onde você poderá digitar a palavra ou expressão e clicar na palavra BUSCAR. Serão retornados links contendo o texto pesquisado.

AJUDANDO A SE LOCALIZAR

Utilize a ferramenta “migalhas de pão” (no canto superior esquerdo da tela). Ali estão os menus e submenus que você percorreu desde a página inicial.

AJUDANDO A SE INFORMAR

A página de abertura do sítio (inicial) já abre com a Notícia Principal atualizada. As notícias anteriores são armazenadas em um Banco de Notícias de fácil acesso e consulta.

AJUDANDO A TIRAR DÚVIDAS

O menu Dúvidas Frequentes está disponível com diversas perguntas e respostas para auxiliá-lo. Caso a dúvida ainda permaneça, você pode utilizar o Fale Conosco para enviá-la. Uma orientação no prazo de 48 horas será devolvida para o seu e-mail.

DÚVIDAS FREQUENTES ENCAMINHADAS PELOS CIDADÃOS

1) ONDE RECLAMAR SOBRE FALTA DE ÁGUA, ATRASO NA RELIGAÇÃO DA ÁGUA, MAU ATENDIMENTO NOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR E OUTRAS RECLAMAÇÕES COMO ESSA?

No caso de reclamações como essas, o usuário deve buscar primeiramente o atendimento do telefone 115, da Agência local ou do Fale Conosco no site da empresa e, se não tiver obtido a resposta solicitada, o usuário dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve entrar em contato primeiramente com a Ouvidoria do Prestador de Serviços, que é o órgão que tem por objetivo atuar como canal de comunicação direta da sociedade com a empresa, para recebimento de situações que não foram atendidas satisfatoriamente pelos canais convencionais. Caso não haja o serviço de Ouvidoria, o usuário deve procurar o atendimento junto à Prefeitura Municipal de sua cidade.

Importante: o usuário, ao ser atendido em qualquer canal de atendimento da concessionária, deve solicitar um protocolo de atendimento.

Após isso, não ocorrendo o atendimento de sua solicitação no prazo informado por eles, aí então, o usuário deve entrar imediatamente em contato com a **Ouvidoria da ARSAE-MG**, pelo e-mail: ouvidoria@arsae.mg.gov.br ou pelo telefone **0800 031 9293**, uma vez que somente depois de ter feito os contatos com todos os canais do Prestador de

Serviços é que poderá solicitar a intervenção da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – ARSAE-MG.

2) COMO CADASTRAR NO PROGRAMA DE TARIFA SOCIAL?

A Tarifa Social é um benefício para as famílias de baixa renda que reduz em até 40% as faturas dos serviços de água e esgoto da Copasa. O critério para ter o benefício é pela renda familiar.

Para ter direito ao benefício da Tarifa Social a família deve:

- **Estar inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais - CadÚnico.**
- **Ter uma renda mensal, por pessoa, de até meio salário mínimo (R\$394,00).**

Para os que ainda **não** têm o Cadastro Único para Programas Sociais:

Se a família está dentro do critério de renda, mas ainda não pertence ao Cadastro Único e nem possui a Tarifa Social, veja o que se deve fazer:

1º) Comparecer à Prefeitura do município para fazer o cadastramento. É muito simples e fácil.

2º) Depois de fazer esse cadastramento, comparecer à agência da Copasa do município e fazer a inscrição na Tarifa Social.

Para quem está no Cadastro Único e ainda não recebe os benefícios da Tarifa Social:

Se a família está no Cadastro Único e possui renda mensal de até meio salário mínimo por pessoa (R\$ 394,00), verificar na conta de água se o cadastro na Tarifa Social já foi realizado pela Copasa.

Caso isso não tenha acontecido, o usuário deve ir até a agência de atendimento da Copasa munido de carteira de identidade, CPF, a última conta de água e o comprovante de participação do Cadastro Único.

É importante saber: o benefício da Tarifa Social só poderá ser concedido a uma única residência por família inscrita no Cadastro Único.

3) QUAL É O CRITÉRIO E QUAL É A PORCENTAGEM DE VALOR DO SERVIÇO DE COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO?

A cobrança pelo serviço de esgotamento sanitário é graduada em razão da existência ou não de tratamento de esgoto coletado para cada um dos usuários, conforme diferenciação tarifária a seguir:

I - tarifas EDC (esgotamento dinâmico com coleta) em caso de ausência de tratamento do esgoto coletado;

II - tarifas EDT (esgotamento dinâmico com coleta e tratamento) em caso de efetivo tratamento do esgoto coletado.

Ou seja, para as residências em que o esgoto é apenas coletado é aplicado a tarifa EDC e para as residências onde o esgoto, além de coletado é enviado para uma estação de tratamento, é aplicado então a tarifa EDT.

Com o objetivo de simplificar o quadro tarifário, aumentar a transparência e desfazer mal entendidos, a Arsa em 2012 promoveu alterações na estrutura tarifária de forma a retornar a práticas semelhantes às de 2006. **Todos os “descontos” foram integralmente incorporados às tarifas e a relação entre tarifas de esgoto tratado (EDT) e água passou de 60% para 75% em 2011 e voltou para 90% desde o ano de 2012. A relação entre as tarifas de serviços de apenas coleta de esgoto (EDC) e de abastecimento de água passou de 40% para 45% em 2011 e retornou a 50% em 2012 e é assim até hoje.**

Ou seja, quando o esgoto é apenas coletado (por ainda estar sendo projetado ou ainda em construção o sistema de tratamento), é cobrado o valor de 50% do valor do abastecimento de água. E quando o esgoto é coletado e tratado, é cobrado o valor de 90% do valor do abastecimento de água.

[Enviar para impressão](#)