

# MANUAL DO USUÁRIO

Prestação de serviço  
e Atendimento



1.	A COPASA.....	3
	VALORES .....	3
2.	A ARSAE .....	3
3.	SANEAMENTO .....	3
	TENHA OS SERVIÇOS DA COPASA.....	4
	COMO OBTER A LIGAÇÃO DE ÁGUA/ESGOTO .....	4
	COMO TROCAR A TITULARIDADE .....	5
	INSTALAÇÃO DO PADRÃO DE ÁGUA .....	5
	RAMAL PARA LIGAÇÃO DE ESGOTO .....	6
	INFRAÇÕES.....	6
4.	CLASSIFICAÇÃO DO IMÓVEL.....	8
5.	ACOMPANHE SEU CONSUMO .....	9
	UNIDADE DE MEDIDA DE CONSUMO DE ÁGUA.....	9
	HIDRÔMETRO.....	9
6.	TARIFAS .....	9
	CONSUMO MÍNIMO .....	10
	TARIFA DA CATEGORIA SOCIAL.....	10
7.	FATURAMENTO .....	10
	IMPEDIMENTO DE LEITURA.....	11
	ENTENDA COMO CALCULAR SUA CONTA .....	11
8.	CONHEÇA A SUA CONTA .....	13
9.	PAGAMENTO DE CONTA .....	13
	DÉBITO AUTOMÁTICO .....	13
	ONDE PAGAR SUA CONTA.....	13
	PAGUE SUA CONTA EM DIA .....	14
	VENCIMENTO ALTERNATIVO .....	14
10.	RECURSOS HÍDRICOS .....	14
11.	DICAS IMPORTANTES.....	14
	EVITE DESPERDÍCIOS.....	14
	VERIFIQUE VAZAMENTOS .....	16
	COMO CUIDAR DA SUA CAIXA D'ÁGUA .....	18
12.	CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO .....	20
13.	PRINCIPAIS SERVIÇOS DISPONÍVEIS .....	21

## 1. A COPASA

A Companhia de Saneamento de Minas Gerais – COPASA MG foi criada em julho de 1963, e atua no estado de Minas Gerais. Sua principal atividade é a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, compreendendo desde as atividades de planejamento e elaboração de projetos até sua execução, ampliação, remodelagem e exploração dos serviços de saneamento.

### VALORES

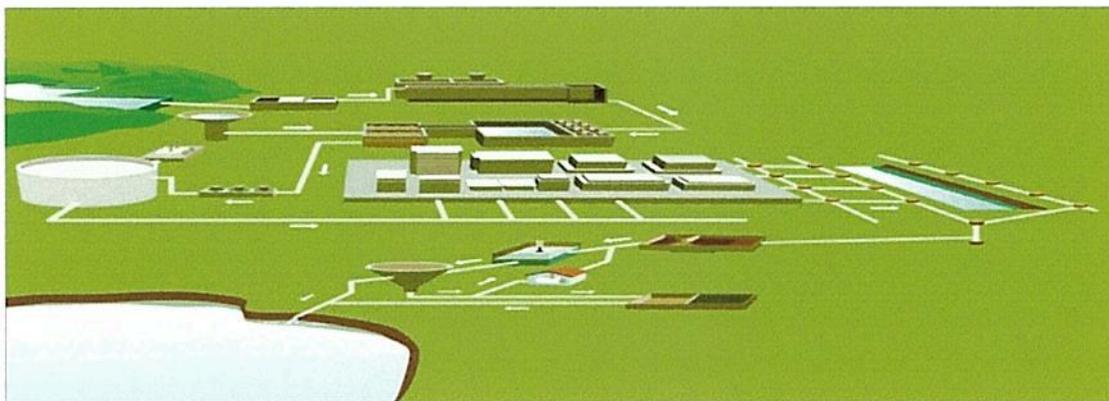
1. Ética exemplar e transparência
2. Responsabilidade Socioambiental.
3. Valorização dos Colaboradores.
4. Excelência na prestação dos serviços
5. Inovação e disseminação do conhecimento.

## 2. A ARSAE

A Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – ARSAE-MG – foi criada pela Lei Estadual nº 18.309/2009, com a finalidade de fiscalizar e orientar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como editar normas técnicas, econômicas e sociais para a sua regulação. Para maiores informações sobre a ARSAE-MG, consulte o site da Agência: [www.arsae.mg.gov.br](http://www.arsae.mg.gov.br)

## 3. SANEAMENTO

Saneamento é o conjunto de medidas adotadas numa determinada região para preservar ou modificar as condições do ambiente. O objetivo do saneamento é prevenir doenças, promover a qualidade de vida, o bem-estar da população e a preservação ambiental.



Integram o saneamento básico: o abastecimento de água potável, a coleta e o tratamento de esgoto, a coleta e a destinação correta do lixo, a coleta e a destinação das águas de chuva.

- Abastecimento de água: serviço que envolve as etapas de captação, elevação, tratamento, reservação, adução e distribuição de água até as ligações prediais;
- Esgoto dinâmico com coleta – EDC: serviço constituído pelo recolhimento do esgoto das unidades usuárias, por meio de ligações à rede coletora, com a finalidade de afastamento;
- Esgoto dinâmico com coleta e tratamento – EDT: serviço constituído pelas etapas de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente.

## TENHA OS SERVIÇOS DA COPASA

A água precisa estar com os padrões de potabilidade conforme estabelecido na portaria nº 2.914/2011 do Ministério da Saúde. A COPASA trabalha 24 horas por dia para garantir água de qualidade em mais de 600 municípios mineiros, realizando análises de hora em hora nas estações de tratamento.

Além disso, a empresa cuida do esgoto em mais de 200 municípios do Estado.

Contar com esses serviços é fundamental para a nossa saúde e bem-estar. Por isso, não vale a pena colocar a saúde em risco.

**Para as categorias residencial e social a ligação de esgoto é GRATUITA.**

**LEMBRE-SE:** A Lei de Saneamento Básico Nº 11.445/07 em seu Art. 45 determina: “... toda edificação permanente urbana será conectada às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis...”

## COMO OBTER A LIGAÇÃO DE ÁGUA/ESGOTO

O primeiro passo é a construção do ramal interno de água e/ou de esgoto. As instruções de como construí-lo pode ser obtida em [www.copasa.com.br](http://www.copasa.com.br).

Compareça a uma agência de atendimento mais próxima levando o seu CPF (pessoa física) ou CNPJ (pessoa jurídica), carteira de identidade ou um dos seguintes documentos: carteira de habilitação, de entidade/classe, de trabalho ou passaporte.

A COPASA realizará uma vistoria para avaliar a possibilidade técnica de atendimento para o imóvel.

## COMO TROCAR A TITULARIDADE

Para solicitar a troca de titularidade da sua fatura de água/esgoto você deverá apresentar à COPASA o CPF (pessoa física) ou o CNPJ (pessoa jurídica) do novo titular, carteira de identidade ou carteira de habilitação/de entidade/classe/de trabalho ou passaporte e os seguintes documentos:

**Proprietário do imóvel:** IPTU ou Registro do Imóvel ou Contrato de Compra e Venda com firma reconhecida em cartório ou Escritura Pública.

**Inquilino:** Contrato de aluguel com firma reconhecida em cartório ou autorização, pelo proprietário, de alteração de nome acompanhada de um dos seguintes documentos:

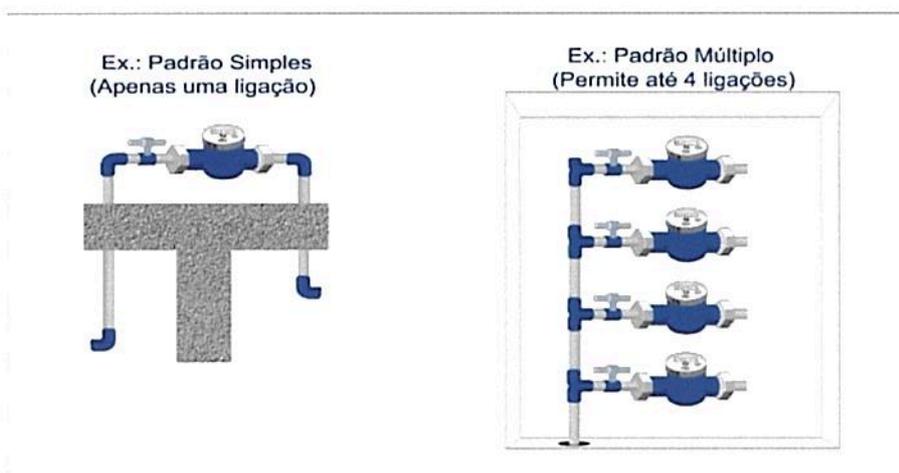
IPTU ou Registro do Imóvel ou Contrato de Compra e Venda com firma reconhecida em cartório ou Escritura Pública.

## INSTALAÇÃO DO PADRÃO DE ÁGUA

Existem dois tipos de padrão:

1. Padrão simples – a instalação pode ser feita pelo usuário ou pela COPASA, na forma de cavalete sobre o piso;
2. Padrão múltiplo – a instalação somente pode ser feita pela COPASA. Trata-se de um padrão derivado de apenas um ramal da rede de água, com módulos conjuntos de 02, 03 ou 04 ligações de água de imóveis independentes, com instalações hidráulicas próprias.

A montagem e a instalação de padrão sendo feitas pela COPASA oferece conforto, segurança, economia e agilidade para o usuário, uma vez que ele não precisará contratar mão-de-obra nem comprar o material. Além disso, a empresa lhe dá garantia da qualidade da instalação executada e possibilita o pagamento desse serviço em até 24 parcelas mensais iguais (consulte o valor do serviço na tabela de preços disponível nas agências de atendimento).



## RAMAL PARA LIGAÇÃO DE ESGOTO

O ramal interno deve ser construído pelo usuário. É constituído das tubulações internas, incluindo a caixa de gordura e a(s) caixa(s) de inspeção.



Para esgotos **não domésticos**, o empreendedor que optar por lançar seus efluentes na rede pública coletora de esgoto, deverá ingressar no **PRECEND – Programa de Recebimento e Controle de Efluente para Usuários Não Domésticos**. Esse programa foi criado pela COPASA para atuar junto às empresas na destinação adequada dos efluentes líquidos, gerados nos processos produtivos e na prestação de serviços, promovendo a despoluição dos cursos d’água.

## INFRAÇÕES

Considera-se infração a prática de qualquer dos seguintes atos:

- a) impedimento injustificado de acesso de funcionário da COPASA, ou agente por ela autorizado, ao ramal predial ou à instalação predial de água ou esgoto, após prévia comunicação;
- b) instalação de dispositivo que venha provocar sucção de água na rede distribuidora ou no ramal predial;
- c) fornecimento de água a terceiros, mediante extensão das instalações prediais para abastecer unidades localizadas em lote, imóvel ou terreno distintos, a não ser com autorização expressa da COPASA;
- d) desperdício de água em situações de emergência, calamidade ou racionamento;
- e) violação, danificação, inversão, retirada ou extravio do medidor;
- f) intervenção nos ramais prediais de água ou do ponto de entrega de água até o hidrômetro, bem como na rede distribuidora e seus componentes;

- g) construção que venha a prejudicar ou impedir o acesso ao ramal predial até o padrão de ligação de água, ou às redes de água e esgoto localizadas em servidões ou faixas *non aedificandi*;
- h) despejo de águas pluviais nas instalações ou nos ramais prediais de esgoto;
- i) lançamento na rede de esgoto de efluentes não domésticos que, por suas características, exijam tratamento prévio;
- j) interconexão da instalação predial que possua abastecimento próprio com instalação alimentada com água procedente de abastecimento público;
- k) derivação clandestina no ramal predial;
- l) danificação das tubulações ou instalações dos sistemas públicos de água e de esgoto;
- m) ligação clandestina à rede da COPASA;
- n) violação da suspensão do fornecimento de água ou da coleta de esgoto;
- o) interligação de instalações prediais internas de água, entre imóveis distintos, ou entre dependências de um mesmo imóvel, que possuam ligações distintas;
- p) não construção ou não utilização de caixa de gordura sifonada na instalação predial de esgoto, ou outras caixas especiais definidas em normas específicas;
- q) prestação de informação falsa, quando da solicitação de serviços à COPASA;
- r) violação do lacre do hidrômetro ou do padrão;
- s) não comunicar à COPASA quando verificar a existência de irregularidade na ligação de água e/ou esgoto.

**PENSE EM SUA SAÚDE. CONTE COM A COPASA!**



## 4. CLASSIFICAÇÃO DO IMÓVEL

### CATEGORIA

Para fins de enquadramento na estrutura tarifária da COPASA, os imóveis são classificados em categorias, conforme descrição a seguir:

**Social:** unidade usuária residencial habitada por família com reduzida capacidade de pagamento, segundo critérios de enquadramento definidos em resolução específica da ARSAE-MG;

**Residencial:** unidade usuária utilizada para fins de moradia;

**Comercial:** unidade usuária utilizada para comercialização de produtos, prestação de serviços ou desenvolvimento de atividades não contempladas em outras categorias;

**Industrial:** unidade usuária utilizada para o exercício de atividade industrial, conforme definição do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE;

**Pública:** unidade usuária utilizada para o exercício de atividade de órgão ou entidade da administração direta e indireta, incluindo ainda as seguintes atividades, desde que legalmente identificadas como sem fins lucrativos: hospital, asilo, orfanato, creche e albergue.

### UNIDADE ATENDIDA OU ECONOMIA

Imóvel ou parte de um imóvel que é objeto de ocupação independente que utiliza os serviços públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, mesmo que por meio de ligação única. Exemplos:

<b>Imóvel</b>	<b>Como é cadastrado</b>
1 casa residencial	1 imóvel com 1 unidade atendida da categoria residencial
1 casa comercial	1 imóvel com 1 unidade atendida da categoria comercial
Prédio residencial de 10 apartamentos	1 imóvel com 10 unidades atendidas da categoria residencial
Prédio com 3 lojas e 10 apartamentos	1 imóvel com 3 unidades atendidas comerciais e 10 unidades atendidas residenciais
Indústria	1 imóvel com 1 unidade atendida industrial
Escola Federal, Estadual ou Municipal	1 imóvel com 1 unidade atendida pública

Nos casos de alteração de categoria ou do número de unidades atendidas, bem como de demolição de imóvel, é necessário comunicar imediatamente à COPASA para efeito de atualização do seu cadastro.

**LEMBRE-SE:** Não deixe de atualizar também o seu CPF, seu telefone e seu e-mail.

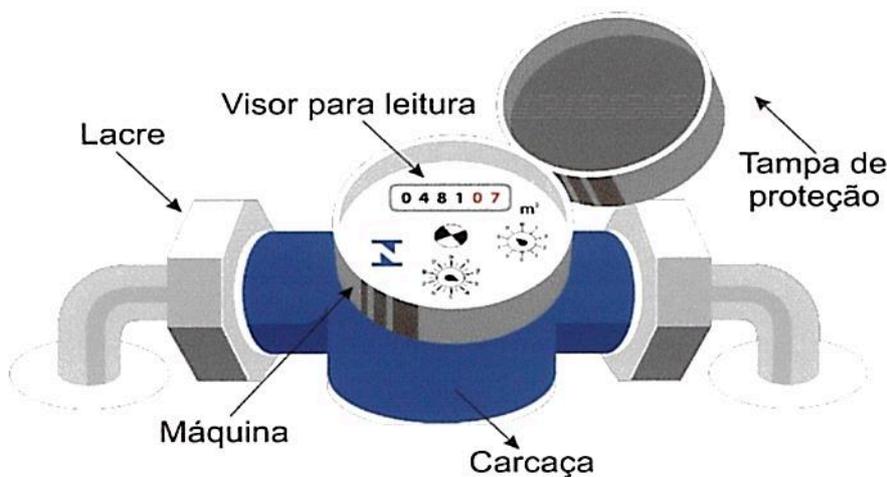
## 5. ACOMPANHE SEU CONSUMO

### UNIDADE DE MEDIDA DE CONSUMO DE ÁGUA

O volume de água consumido é medido em metros cúbicos (m<sup>3</sup>).

$$1 \text{ m}^3 = 1.000 \text{ litros de água}$$

### HIDRÔMETRO



O hidrômetro é um aparelho utilizado para medir o consumo de água. Sua guarda e conservação são de responsabilidade do usuário, e a sua manutenção cabe à COPASA.

Toda vez que for aberta uma torneira, um chuveiro ou utilizada a descarga, o hidrômetro entra em ação. É ele que marca a quantidade de água consumida.

A fabricação, a especificação e a instalação dos hidrômetros obedecem às normas técnicas e à portaria dos órgãos responsáveis.

## 6. TARIFAS

Os serviços de abastecimento de água e de coleta/tratamento de esgoto são remunerados sob a forma de tarifas.

As tarifas aplicadas pela COPASA são regulamentadas pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – ARSAE-MG. Elas são diferenciadas segundo as categorias (social, residencial,

comercial, industrial e pública) e as respectivas faixas de consumo, além de serem progressivas em relação ao volume faturado, ou seja, quem consome mais paga mais pelo que é consumido.

## **TARIFA FIXA**

Tarifa fixa é a tarifa mensal cobrada por unidade atendida independentemente do consumo. A cobrança é necessária para garantir a cobertura dos custos do prestador associados à infraestrutura (disponibilidade do serviço).

Sua adoção substitui a antiga cobrança por “Consumo Mínimo” em que todos os usuários que consumiam de 0m<sup>3</sup> a 6m<sup>3</sup> pagavam o mesmo valor, desestimulando, desta forma, a economia de água.

No modelo atual, há um valor fixo a ser cobrado de todos os usuários, porém todo consumo é faturado por tarifa variável, ou seja, para qualquer redução de consumo há redução da fatura. Dessa forma, o consumo consciente é premiado com menores faturas.

## **TARIFA DA CATEGORIA SOCIAL**

A Tarifa Social é um benefício garantido às famílias de baixa renda que reduz em até 40% as tarifas dos serviços de água e esgoto.

Para o usuário ter direito ao benefício da Tarifa Social sua família deve estar inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais, e a renda per capita mensal familiar deve ser menor ou igual a meio salário mínimo nacional.

Acesse os canais de atendimento da COPASA para maiores informações.

Caso não esteja inscrito no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, compareça à Prefeitura da sua cidade para fazer sua inscrição.

# **7. FATURAMENTO**

## **Período de Consumo**

O Período de Consumo é o ciclo compreendido entre a data da leitura anterior e a data da leitura atual do hidrômetro. Poderá variar, a cada mês, em função da ocorrência de feriados e finais de semana.



A COPASA, mensalmente, executa a leitura do hidrômetro do seu imóvel, conforme a data prevista constante na sua conta.

Para sua segurança, o leiturista estará sempre uniformizado e com o crachá de identificação.

Facilite a entrada do leiturista em sua residência, prenda o seu cão e mantenha o padrão em local de fácil acesso, mantendo o visor do hidrômetro sempre limpo.

## IMPEDIMENTO DE LEITURA

Quando, por qualquer motivo, a leitura não for realizada pela COPASA, o usuário será comunicado. Neste caso, o usuário pode fazer a leitura do hidrômetro, e informá-la ligando para a COPASA ou através da agência virtual.

Procedendo assim, sua conta será calculada pelo consumo real. Caso contrário, sua conta será emitida pela média de consumo dos doze últimos meses.

**LEMBRE-SE:** Esse procedimento será aplicado apenas por três meses consecutivos.

A partir do quarto mês, será necessário que o usuário acesse um dos canais de atendimento da COPASA e informe a leitura para regularizar a situação.

Para informar a leitura do hidrômetro à COPASA, anote os algarismos pretos (metros cúbicos).



## ENTENDA COMO CALCULAR SUA CONTA

### 1º Exemplo: 1 economia residencial

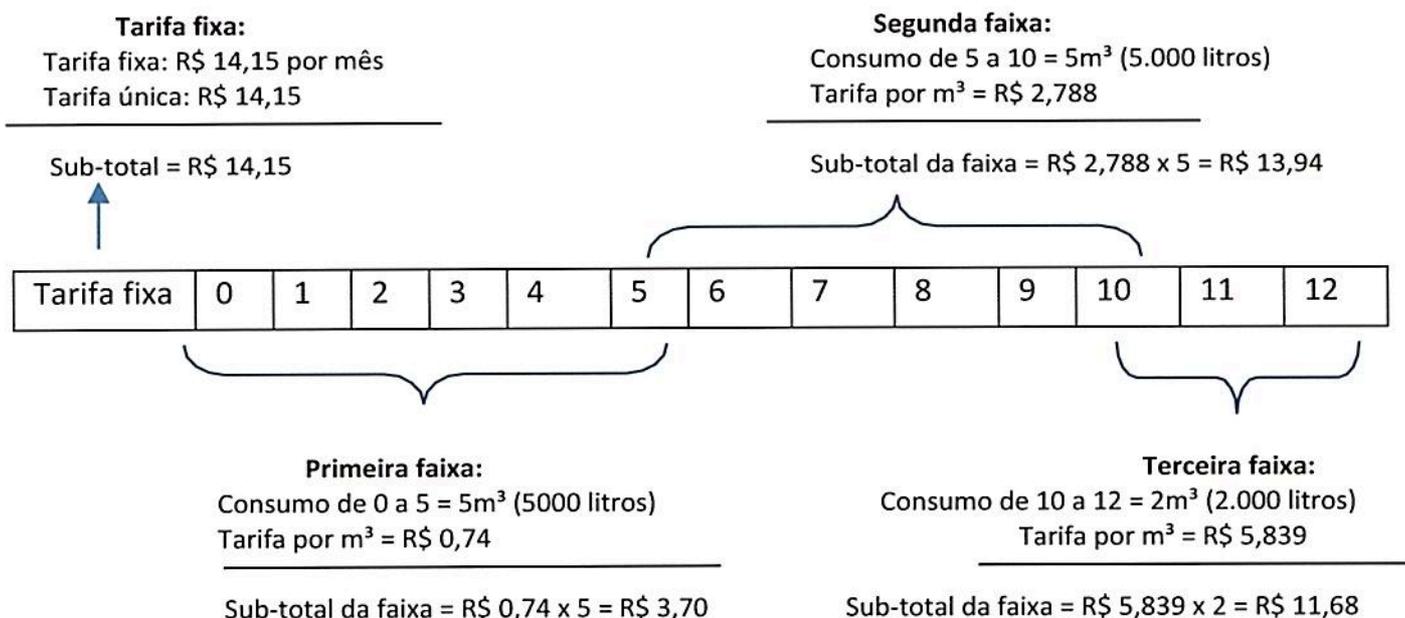
Para calcular os valores da fatura referentes aos serviços de água e de esgoto para 1 residência com consumo de **12 m<sup>3</sup>** (12.000 litros) de água no mês:

Faixa de Consumo em 1.000 l	Consumo da faixa (em 1.000 l)	Unidades Atendidas	Volume Total (em 1.000l)	R\$ por mês (Tarifa Fixa)	R\$ por 1.000 l de água	Valor Água R\$	Valor Esgoto <sup>(1)</sup> R\$	Sub-Total R\$
Tarifa Fixa	-	1	-	14,15	-	14,15	12,74	26,89
0 a 5	5	1	5	-	0,74	3,70	3,35	7,05
5 a 10	5	1	5	-	2,788	13,94	12,55	26,49
10 a 15	2	1	2	-	5,839	11,68	10,51	22,19
<b>Soma</b>	<b>12</b>		<b>12</b>	-		<b>43,47</b>	<b>39,15</b>	<b>82,62</b>

Tarifas de 2016

(1) Para localidades que ainda não possuem o tratamento do esgoto, o valor referente a este serviço será relativo à coleta e destinação, correspondendo a 50% do valor da água.

Note que os valores das tarifas de água e de esgoto são diferentes para cada faixa de consumo. No exemplo acima, os 12 m<sup>3</sup> (12.000 litros) de consumo de água ficam assim distribuídos:



Para o cálculo do valor do esgoto, o procedimento é o mesmo. Porém, se o usuário possui o tratamento de esgoto, deverá ser aplicada a tarifa de Esgoto Dinâmico com coleta e tratamento – EDT, cujo valor será de 90% da tarifa de água. Se o usuário ainda não possui o tratamento e faz somente a coleta, deverá ser aplicada a tarifa de Esgoto Dinâmico com Coleta – EDC, cujo valor será de 50% em relação à tarifa de água.

## 2º Exemplo: 1 prédio com 3 economias residenciais

Para calcular os valores da fatura referentes aos serviços de água e esgoto tratado para 1 prédio com consumo de 36 m<sup>3</sup> (36.000 litros) de água no mês:

Neste caso, deve-se dividir os 36 m<sup>3</sup> (36.000 litros) por 3 economias. O volume médio de cada apartamento será igual a 12 m<sup>3</sup> (12.000 litros). Para calcular o valor por economia, distribuí-los como no 1º exemplo e depois multiplicar por 3. Acompanhe pelo quadro abaixo.

Faixa de Consumo em 1.000 l	Consumo da faixa (em 1.000 l)	Unidades Atendidas	Volume Total (em 1.000l)	R\$ por mês (Tarifa Fixa)	R\$ por 1.000 l de água	Valor Água R\$	Valor Esgoto <sup>1</sup> R\$	Sub-Total R\$
Tarifa Fixa	-	3	-	14,15	-	42,45	38,22	80,67
0 a 5	5	3	15	-	0,74	11,10	10,05	21,15
5 a 10	5	3	15	-	2,78	41,82	37,65	79,47
10 a 15	2	3	6	-	5,83	35,03	31,54	66,57
<b>Soma</b>	<b>12</b>		<b>36</b>	-		<b>130,4</b>	<b>117,46</b>	<b>247,8</b>

<sup>1</sup> Para localidades que ainda não possuem o tratamento do esgoto, o valor referente a este serviço será relativo à coleta e destinação, correspondendo a 50% do valor da água.

A COPASA disponibiliza o cálculo da conta de água/esgoto pelo site [www.copasa.com.br](http://www.copasa.com.br) (Agência Virtual > Cálculo da Conta).

A ARSAE também disponibiliza o Simulador de Faturas de água/esgoto para download em seu site [www.arsae.mg.gov.br](http://www.arsae.mg.gov.br) (Tarifas > Simule sua fatura)

## 8. CONHEÇA A SUA CONTA

A Nota Fiscal/Fatura de serviços ou conta é o instrumento que a COPASA utiliza para efetuar a cobrança dos serviços prestados de água e/ou esgotos. Ela é emitida mensalmente e é entregue em seu imóvel.

O modelo da conta com a descrição dos respectivos campos encontra-se disponível no site [www.copasa.com.br](http://www.copasa.com.br).

## 9. PAGAMENTO DE CONTA

### DÉBITO AUTOMÁTICO

Um sistema seguro e totalmente gratuito, que livra o usuário de filas, pagamentos atrasados, multa e até de um possível corte do fornecimento de água. Solicite junto ao seu banco o cadastramento da conta da COPASA no débito automático.

Verifique no site [www.copasa.com.br/agencia\\_virtual](http://www.copasa.com.br/agencia_virtual) a relação de bancos conveniados ou na Agência de Atendimento mais próxima.

### ONDE PAGAR SUA CONTA

- pagamentos eletrônicos (internet, smartphome).
- rede bancária;
- casas lotéricas;
- arrecadadores credenciados (supermercados, farmácias, padarias e outros).

Os estabelecimentos credenciados estão identificados por adesivo indicativo e cartazes.



Consulte o *site* [www.copasa.com.br/agencia\\_virtual](http://www.copasa.com.br/agencia_virtual) e verifique os estabelecimentos arrecadadores mais próximos.

### PAGUE SUA CONTA EM DIA

Pagando até o vencimento, o usuário evita:

- cobrança de multa;
- juros de mora e atualização monetária;
- interrupção do abastecimento de água;
- cobrança administrativa;
- cobrança judicial.

## VENCIMENTO ALTERNATIVO

A COPASA coloca à sua disposição o Vencimento Alternativo. O usuário pode escolher o dia que melhor lhe convier (entre o dia 1º e 28). Assim, a COPASA facilita para que o usuário pague sua conta em dia e evite transtornos.

## 10.RECURSOS HÍDRICOS

A cobrança pelo uso dos recursos hídricos é um instrumento econômico de gestão das águas previsto na Política Nacional de Recursos Hídricos, instituída pela Lei Federal nº 9.433, de 8 de janeiro de 1997, e na Política Estadual de Recursos Hídricos de Minas Gerais, instituída pela Lei Estadual nº 13.199 de 29 de janeiro de 1999, regulamentada pelo Decreto nº 41.578, de 8 de março de 2001. A cobrança pelo uso dos recursos hídricos, especificamente, foi regulamentada em Minas Gerais pelo Decreto 44.046, de 13 de junho de 2005.

O pagamento pelo uso dos recursos hídricos tem como principais finalidades: incentivar a racionalização do uso da água e obter recursos financeiros para aplicar na recuperação e preservação dos rios mineiros e seus afluentes.

## 11.DICAS IMPORTANTES

Como utilizar a água de maneira racional, mudando hábitos e costumes.

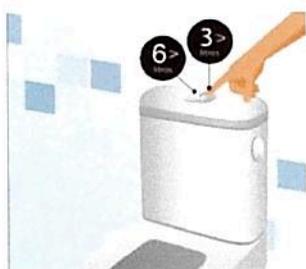
### EVITE DESPERDÍCIOS

#### TORNEIRA

Ao lavar as mãos, feche a torneira na hora de ensaboá-las. Para escovar os dentes ou fazer a barba, faça o mesmo. Só volte a abrir a torneira na hora de enxaguar.



## VASO SANITÁRIO

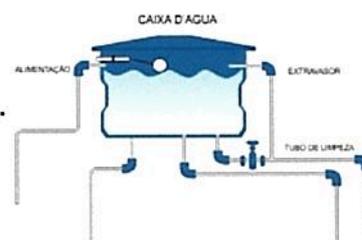


O vaso sanitário consome boa parte da água de uso doméstico. É mais um motivo para o usuário não usá-lo como lixeira nem pressionar a válvula sem que haja necessidade. Regule, periodicamente, a válvula de descarga. Se possível, instale vaso com caixa acoplada, pois é mais indicado para a redução do consumo de água.

## BOIA DE ÁGUA

Observe sempre o funcionamento da boia da sua caixa d'água.

Boia com defeito é água perdida pelo extravasor (ladrão).



## MANGUEIRA DE ÁGUA



Se for indispensável o uso da mangueira, utilize sempre um esguicho (tipo bico). Assim, quando o usuário não a estiver utilizando, o fluxo de água é interrompido.

Evite lavar calçadas, garagens e carros várias vezes por semana, assim como irrigar os jardins. Não use o jato da água para varrer o chão. Use a vassoura. Na hora de lavar o carro, troque a mangueira pelo balde de água.

## CHUVEIRO

Os banhos consomem muita água e energia.

Para se ter uma ideia: em um banho de cinco minutos são consumidos, em média, 60 litros de água. Por isso, diminua o fluxo do chuveiro e, quando estiver se ensaboando, feche-o.

Não tome banhos demorados nem reaproveite resistências queimadas, que aumentam o consumo e representam perigo.



**LEMBRE-SE:** Se seu imóvel possui aquecimento solar, a água fria que sai, inicialmente, no chuveiro, pode ser armazenada em balde e utilizada para outros fins.

## VERIFIQUE VAZAMENTOS

### NA TUBULAÇÃO QUE LEVA ÁGUA ATÉ A CAIXA D'ÁGUA

- deixe o registro do padrão aberto;
- feche bem todas as torneiras e não use os sanitários;
- vede a(s) boia(s) da(s) caixa(s) d'água;
- anote a posição dos números do hidrômetro e, após uma hora, verifique se houve movimentação dos mesmos. Em caso afirmativo, há vazamento no ramal alimentado diretamente pela rede.



### NA INSTALAÇÃO INTERNA DO IMÓVEL

- vede bem a boia;
- feche as torneiras e não use os sanitários;
- marque o nível da água na caixa;
- depois de uma hora, confira o nível da água. Se o nível baixar, existe vazamento na tubulação interna do seu imóvel (nos sanitários ou na própria caixa).



## EM RESERVATÓRIOS SUBTERRÂNEOS

- feche o registro do hidrômetro e prenda a boia da caixa d'água;
- feche os registros de limpeza e de saída de água;
- marque o nível da água no reservatório;
- se depois de duas horas o nível baixar, há vazamento. Nesse caso, verifique se o registro de limpeza não tem defeitos ou se existe trinca no reservatório.

## NA VÁLVULA OU NA CAIXA DE DESCARGA

- jogue corante no vaso sanitário. Se o corante ficar depositado no fundo do vaso, não há vazamento;
- caso contrário, há vazamento na válvula ou na caixa de descarga;
- o usuário pode também esvaziar todo o vaso sanitário e secá-lo. Se ele tornar a encher sem que se dê descarga, há vazamento.



## LEMBRE-SE:

Água, dinheiro e trabalho não são coisas para se desperdiçar. Se qualquer um dos testes indicar a presença de vazamentos, confie o conserto a um profissional competente. A COPASA faz questão que o usuário pague apenas a água que consome e não a que se perde em vazamentos e desperdícios.



## COMO EVITAR ENTUPIAMENTOS

Não jogue absorvente, preservativo, lixo, cabelo, fio dental, óleos ou qualquer outro objeto dentro dos vasos sanitários.



Utilize sempre a grade de proteção nos ralos de piso, além de mantê-los sempre limpos.

Não jogue restos de comida, buchas ou pedaços de pano em pias e tanques.



Construa caixa de gordura (caixa sifonada) nas instalações de esgoto e faça limpeza periódica da gordura retida. Isso, além de impedir entupimentos, evita o aparecimento de insetos, como moscas e baratas.

## COMO CUIDAR DA SUA CAIXA D'ÁGUA

Ter um reservatório de água em casa não é obrigatório, mas proporciona segurança. A caixa d'água é a sua reserva para uma eventualidade qualquer, como, por exemplo, nos dias em que a COPASA estiver executando algum serviço de manutenção e seja preciso interromper temporariamente o abastecimento.



Mas não basta ter uma caixa d'água. É preciso saber cuidar dela. Afinal de contas, trata-se de um reservatório que deve estar limpo, para evitar algum tipo de contaminação.

Se a caixa é subterrânea, é preciso que ela esteja protegida contra as águas de enxurradas ou de esgotos e fossas.

**LEMBRE-SE:** Nunca deixe a caixa d'água destampada, para que não entre nenhum inseto ou animal.

## LIMPEZA DA CAIXA D'ÁGUA

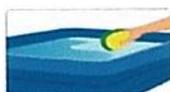
Manter a caixa d'água limpa é manter a qualidade da água que a COPASA leva até a sua casa.

Depois que a água passa por modernos processos de tratamento, ela é distribuída à população totalmente livre de impurezas. Ao chegar à casa do usuário, a água tem outro local de armazenamento: a caixa d'água. Esta deve ser lavada a cada seis meses e precisa ser mantida bem tampada, para que nenhum bicho ou sujeira entre nela.

Esses cuidados são imprescindíveis, já que a responsabilidade da COPASA é garantir a qualidade da água distribuída até as ligações. Daí em diante, a responsabilidade passa para o usuário. Por isso, é importante que cada caixa d'água esteja tão limpa quanto a água da COPASA, para evitar a incidência de doenças.



**1º PASSO:** Deixe a água da caixa escoar até ficar com um meio palmo de água. Feche os registros e tampe a saída.



**2º PASSO:** Com esta água, escove bem as paredes e o fundo com uma escova de nylon. Não pode ser escova de aço.



**3º PASSO:** Lave bem a caixa com um jato forte de água tratada ou potável.



**4º PASSO:** Coloque num balde limpo um litro de água sanitária e 5 litros de água tratada.



**5º PASSO:** Com uma brocha ou um pano, espalhe a solução de água sanitária no fundo e nas paredes da caixa.



**6º PASSO:** Espere meia hora para que a solução de água sanitária faça a perfeita desinfecção da caixa d'água.



**7º PASSO:** Aproveite essa solução para desinfetar as tubulações internas, abrindo os registros ou destampando a saída.



**8º PASSO:** Lave de novo a caixa com um jato forte de água e deixe a água escorrer pelas tubulações internas. É importante deixar toda a água escorrer. A caixa deve ficar vazia.



**9º PASSO:** Encha a caixa e tampe-a bem.

## 12.CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

O usuário pode falar com a COPASA para solicitar serviços, tirar dúvidas, dar sugestões ou fazer reclamações, utilizando os seguintes canais de comunicação:

### INTERNET

Além de informações em nosso *site*, colocamos à sua disposição a Agência Virtual, com inúmeros serviços.

Acesse [www.copasa.com.br/agencia virtual](http://www.copasa.com.br/agencia_virtual)

### TELEFONE

O número do telefone da COPASA é o 115. Para que o usuário não esqueça, esse número está em sua conta.

### AGÊNCIA DE ATENDIMENTO

Identifique na sua conta ou em nosso *site* [www.copasa.com.br/agencia virtual](http://www.copasa.com.br/agencia_virtual), o endereço da Agência de Atendimento mais próxima do seu imóvel.

### OUVIDORIA COPASA

É um canal de comunicação da sociedade com a empresa, para recebimento de reclamações que não foram atendidas satisfatoriamente pelos canais convencionais da COPASA (Fale Conosco e Agência Virtual, disponíveis no site da COPASA, telefone 115). A Ouvidoria também recebe denúncias ambientais.

Ao entrar em contato com a Ouvidoria informe o número do protocolo do primeiro atendimento da COPASA. Os canais de atendimento disponíveis para acessar a Ouvidoria são:

- **Internet:** [www.COPASA.com.br](http://www.COPASA.com.br)
- **Carta:**  
Ouvidoria COPASA  
Rua Mar de Espanha, nº 525 - Santo Antônio - Belo Horizonte - CEP 30330-270 - MG
- **Telefone:** (31) 3207-7250 (dias úteis de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h)

### OUVIDORIA ARSAE-MG

A Ouvidoria da ARSAE-MG deverá ser procurada se, após contato com a Ouvidoria da COPASA, o problema não for solucionado ou resolvido de forma satisfatória. Tenha em mãos o protocolo da Ouvidoria da COPASA. Os canais de atendimento disponíveis para acessar a Ouvidoria da ARSAE-MG são:

**Telefone:** 0800-0319293 ou **e-mail:** [ouvidoria@arsae.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@arsae.mg.gov.br).

Veja mais informações sobre a ARSAE MG no site [www.arsae.mg.gov.br](http://www.arsae.mg.gov.br)

## 13. PRINCIPAIS SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Os principais serviços oferecidos pela COPASA são:

- a) Ligação de Água e/ou Ligação de Esgoto
- b) Montagem e Instalação do Padrão de Água
- c) Mudança do Local de Padrão
- d) Alteração de Endereço para Entrega de Conta
- e) Alteração do Nome do Usuário na Conta
- f) Análise de Conta
- g) Histórico de Consumo e Valores das Contas
- h) Confirmação de Quantidade de Unidade/Categoria
- i) Certidão Negativa de Débito
- j) Segunda Via de Conta
- k) Religação de Água
- l) Aferição de Hidrômetro
- m) Comunicação de Falta de água
- n) Parcelamento de Débito
- o) Comunicação de Vazamentos:
  - ÁGUA: no padrão ou na rua.
  - ESGOTO: no imóvel ou na rua.

A Tabela completa com os serviços, os preços cobrados e não cobrados, e os valores de tarifas podem ser consultados no site [www.copasa.com.br](http://www.copasa.com.br) ou nas Agências de Atendimento.

Informações sobre os direitos e deveres do usuário dos serviços prestados pela COPASA estão contidas no “Contrato de Adesão”.