copasa

# Guia do cliente

VERSÃO 2.0 2025

# SUMÁRIO


1 Quem somos? ..... p. 4

2 Saneamento ..... p. 7

3 Regulação ..... p. 9

4 Água ..... p. 10

5 Esgoto ..... p. 18

6 Classificação do imóvel ..... p. 23

7 Tarifas ..... p. 25

8 Sua conta ..... p. 27

9 Canais de relacionamento com o cliente..... p. 36

10 Serviços ..... p. 41

11 Direitos e deveres do cliente..... p. 44

12 Infrações e sanções ..... p. 45

# Boas-Vindas

Olá, cliente!

O Guia que você está recebendo fornece informações detalhadas sobre o abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto e demais serviços sob a responsabilidade da Copasa. Ele oferece orientações para solicitar serviços, acompanhar o consumo pelo hidrômetro, lidar com vazamentos, além de trazer informações essenciais para os clientes da Copasa.

Nosso objetivo é trazer mais tranquilidade e conforto para você que sabe da segurança e da qualidade dos serviços oferecidos pela Copasa, reforçando o nosso propósito de cuidar da água e gerar valor para as pessoas.

A qualidade da água que você recebe em seu imóvel é controlada diariamente, desde o ponto onde é captada, durante todo o processo de tratamento nas estações, até chegar à sua residência. É água boa, tratada e testada sob os mais rígidos padrões de qualidade.

Com a mesma seriedade e responsabilidade com que trata a água, a Copasa também busca promover o destino adequado do esgoto, proporcionando benefícios para a saúde de todos e transformando o meio ambiente, ao viabilizar a despoluição dos rios e preservação dos recursos hídricos.

Leia este Guia do Cliente com atenção para obter informações essenciais sobre saneamento básico e dicas importantes.

Aqui tem Copasa. Pode confiar.

# 1.
# QUEM SOMOS?

A Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa-MG) foi criada em julho de 1963, e nossa 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 a sua execução, ampliação, remodelagem e exploração dos serviços de saneamento.

Nosso propósito é cuidar da água e gerar valor para as pessoas, atuando com excelência na satisfação do cliente e na universalização dos serviços de saneamento, e assim proporcionar saúde, melhoria ambiental e desenvolvimento socioeconômico para as pessoas e o meio em que vivem.

Temos como compromisso a universalização dos serviços de água e esgoto com qualidade e de forma sustentável, e a instituição da Agenda ESG foi uma inovação ocorrida em 2021 para definir a priorização e a inclusão dos temas ESG no modelo de negócio da Companhia, possibilitando a geração de retorno financeiro competitivo, a mitigação dos riscos e a constante adequação das operações e dos relacionamentos às oportunidades ambientais, sociais e de governança corporativa.

**Centrado no cumprimento das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), o objetivo da Agenda ESG é reafirmar o nosso propósito e exercer o protagonismo da empresa em sua atuação nos temas:**

- Proteção dos Direitos das Crianças e Adolescentes
- Equidade de Gênero e Compliance
- Proteção das Águas
- Relacionamento com o Cliente
- Saúde e Segurança do Trabalho

A seguir, apresentamos nossa Agenda ESG, e você pode conhecer mais detalhes de cada um dos programas em nosso site: Copasa.com.br e no nosso Relatório de Sustentabilidade, disponível em: https://www.copasa.com.br/wps/portal/internet/a-copasa/desenv-sust/relatorio-sustentabilidade

Inteligência Competitiva + Retornos Financeiros + Redução e Mitigação de Riscos

## Nossos números

## Nossa atuação

# 2. SANEAMENTO

Saneamento básico é um conjunto de serviços essenciais aos cidadãos e contribuem para o desenvolvimento socioeconômico das regiões e municípios. São eles: abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana, drenagem urbana e manejo de resíduos sólidos e de águas pluviais.

O saneamento garante saúde e bem-estar à população, pois o acesso à água tratada e a destinação adequada do esgoto e do lixo evitam a propagação de doenças de veiculação hídrica e ainda contribuem para a preservação do meio ambiente.

**Além disso, são serviços que melhoram o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) das cidades e proporcionam mudanças positivas nos aspectos urbanísticos dos municípios, com a valorização imobiliária e o crescimento socioeconômico da cidade e da região.**

01

**Abastecimento de água potável:** captação, tratamento e distribuição da água tratada até o cliente final.

02

**Esgotamento sanitário:** coleta, transporte, tratamento e disposição final do esgoto sanitário, desde a ligação predial até o lançamento final no meio ambiente.

03

**Limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos:** coleta, transporte, transbordo, tratamento e destinação final do lixo urbano e do lixo originário da varrição e da limpeza urbana.

# 3. REGULAÇÃO

As atribuições de regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário dos municípios atendidos pela Copasa são exercidas pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG), instituída pela Lei Estadual nº 18.309/2009. A Agência é responsável, ainda, por editar normas técnicas, econômicas, contábeis e sociais, incluindo o regime tarifário, para a prestação desses serviços.

Nosso objetivo maior é o acesso aos serviços de saneamento básico, condição fundamental para a sobrevivência e dignidade humana. Nesse sentido, a regulação surge como um ponto estratégico que torna possível a tarefa de universalização do saneamento básico. Sua importância está amparada na melhoria, eficiência e eficácia dos processos operacionais, da prudência de investimentos e das atividades desenvolvidas na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Para mais informações sobre a Arsae-MG, consulte o site da Agência: www.arsae.mg.gov.br
Após o marco regulatório, alguns municípios operados pela Copasa possuem outras Agências Reguladoras: Patos de Minas: Arismig: https://arismig.mg.gov.br/ Divinópolis: Arismig: https://arismig.mg.gov.br/ Visconde do Rio Branco: Arisb: https://www.arisb.com.br/

# 4. ÁGUA

**A Copasa trabalha 24 horas por dia para garantir água de qualidade em mais de 600 municípios mineiros.**

A água tratada exige altos investimentos para a sua produção, reservação, distribuição e controle de qualidade. Assim, para garantir sua quantidade e qualidade dentro dos padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde na portaria n° 888/2021, a Copasa exerce um rigoroso controle e investe em programas de preservação dos mananciais de onde a água é retirada para abastecimento público.

A Companhia realiza análises antes, durante e depois do processo de tratamento. O objetivo dessas análises é verificar e atender aos padrões físico-químicos e biológicos estabelecidos como indicadores de potabilidade da água.

**Nos laboratórios da Copasa, são realizadas mensalmente mais de 1,5 milhão de análises como forma de garantir e manter a qualidade da água a ser distribuída aos consumidores.**

A captação da água pode ser superficial ou subterrânea.
A superficial é feita nos rios, lagos ou represas, por gravidade ou bombeamento. A água retirada segue pela adutora até a estação de tratamento. Já a captação subterrânea é efetuada por meio de poços tubulares profundos, perfurações de 50 a 180 metros de profundidade feitas no terreno, para captar a água dos aquíferos subterrâneos. A água subterrânea é captada por meio de bombas submersas instaladas nos poços, sendo enviada à superfície por tubulações.

O tratamento da água bruta captada, realizado nas Estações de Tratamento de Água (ETA), tem as etapas de coagulação, floculação, decantação, filtração, cloração, fluoretação e correção de pH.

Em algumas regiões, quando a captação ocorre por meio de poços profundos, o tratamento da água é realizado adicionando-se cloro e flúor, além de outros produtos ou processos verificados de acordo com as necessidades locais para garantir a potabilidade. O planejamento para o uso de fontes de água tem caráter de longo prazo e leva em consideração as projeções de crescimento populacional das localidades onde a Copasa é responsável pelo serviço de abastecimento de água.

A água destinada ao consumo humano somente pode ser fornecida pelo titular do serviço ou por concessionária pública de abastecimento, mediante outorga do poder público e respeito às normas de vigilância sanitária, nos termos da Lei Federal nº 11.445/07. A exploração indiscriminada de poços artesianos pode contaminar o aquífero, além de constituir importante fator de risco de saúde pública, em decorrência da qualidade da água consumida. Dessa forma, visando ao controle quantitativo e qualitativo dos usos da água e a preservação ambiental, a extração de água subterrânea – quer para "consumo final", quer como "insumo de processo produtivo" – está condicionada à prévia e válida licença ambiental de perfuração e outorga de uso da água concedida pelo poder público, prevendo diversas infrações e penalidades administrativas para o uso irregular da água.

No sentido de maximizar os esforços com as partes interessadas, foi assinado, em 2023, um Acordo de Cooperação Técnica entre a Copasa, o IGAM (Instituto Mineiro de Getão das Águas) e o CPRM (Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais) para o aprimoramento das redes de monitoramento dos recursos hídricos no Estado de Minas Gerais e o compartilhamento de dados e informações advindas desse acompanhamento.

# Ligação de Água

A ligação de água é a conexão do seu imóvel à rede pública de abastecimento de água.

## Como obter a sua ligação de água?

a) Para a efetivação da ligação de água, é necessário que o imóvel tenha numeração oficial com placa ou números metálicos.

b) Construa o nicho onde será instalado o padrão. O local de instalação do padrão deve ser externo e de livre acesso, facilitando a leitura mensal do hidrômetro, bem como manutenções no conjunto de ligação. O conjunto de ligação (padrão – conjunto de tubulações, conexões e registros) não pode ser instalado na parte interna do imóvel. Você pode montar o conjunto de ligação ou solicitar a montagem pela Copasa.

c) Vistoria do conjunto de ligação: a ligação será executada somente após a vistoria comprovando que o conjunto de ligação está instalado corretamente. Busque atender integralmente às diretrizes da Copasa ou nos procure para esclarecer suas dúvidas antes de executar qualquer serviço, pois vistorias executadas a partir da reprovação do conjunto de ligação serão cobradas.

**IMPORTANTE:** Se o conjunto de ligação de água estiver próximo ou paralelo ao padrão de energia elétrica, observe que deverá existir uma distância mínima de 30 cm entre eles e os seus respectivos ramais internos, além de não poder haver cruzamento entre os cabos elétricos e a tubulação hidráulica.

Após as adequações no local, acesse nossos canais de relacionamento para solicitar a ligação: Agência Virtual: https://www.copasa.com.br/wps/portal/internet/
WhatsApp: (31) 99770-7000

## Quais os documentos necessários para obter uma ligação de água?

### a) DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

PESSOA FÍSICA:

- Carteira de identidade (RG).
- CPF do proprietário.

PESSOA JURÍDICA:

- CNPJ.
- Contrato social ou última alteração contratual ou estatuto social ou documento equivalente.
- CPF e RG do sócio ou síndico ou do representante legal com procuração.

PREFEITURAS E ÓRGÃOS PÚBLICOS:

- Ofício assinado pelo prefeito ou secretário municipal solicitando a ligação nova de água.

### b) DOCUMENTOS PARA COMPROVAÇÃO DE REGULARIDADE DO IMÓVEL

- Certidão de número ou habite-se ou escritura pública ou registro do imóvel, desde que contenham o nome da rua, número predial e bairro, exceto quando for exigida documentação específica por parte do município.

### c) DOCUMENTOS DE VÍNCULO AO IMÓVEL

- INQUILINO: Contrato de locação ou autorização, pelo proprietário, de alteração de titularidade acompanhada de um dos seguintes documentos: IPTU ou registro do imóvel ou contrato de promessa de compra e venda ou escritura pública.

- PROPRIETÁRIO DO IMÓVEL: IPTU em nome do proprietário ou registro do imóvel ou contrato de promessa de compra e venda ou escritura pública.

Todas as instruções para a ligação de água estão disponíveis em: https://www.copasa.com.br/wps/portal/internet/abastecimento-de-agua/ligacao-de-agua.

## FIQUE ATENTO:

- Se você tem imóvel permanente na área urbana, conforme Resolução nº 131/Arsae-MG, ele deve ser conectado às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis. Caso você não solicite a ligação às redes, poderão ser cobradas as tarifas fixas em função da disponibilidade da infraestrutura dos serviços.
- Se seu imóvel tiver rede coletora na porta em condições de receber seu esgoto, ao solicitar a ligação de água, você deverá solicitar a ligação simultânea de esgoto.
- Caso opte por não solicitar a ligação nesse momento, ainda assim poderá ser cobrada tarifa por disponibilidade dos serviços, observando os requisitos regulatórios pertinentes. Nos casos de solução de esgotamento próprio, sua adequação às leis e normas ambientais deverá ser comprovada por órgão oficial.
- Para solicitação de ligação nova de água, você não poderá ter débitos vencidos com a Copasa em outros endereços.

## Dicas do Chico

### Titularidade da conta

Se você mudou para um novo imóvel ou está saindo de um imóvel, é importante alterar a titularidade da conta da Copasa.
É um serviço gratuito, cujo atendimento é imediato. Basta entrar em contato através dos nossos canais de relacionamento. Assim, você também poderá atualizar dados do seu cadastro como: telefone, *e-mail*, mudança de nome e a categoria do imóvel.

Pelo Webchat ou WhatsApp, esse serviço é automatizado, e a validação ocorrerá de forma simples e rápida em seu celular. Não se preocupe!
A Copasa trabalha com os dados de seus clientes em conformidade com a Lei Nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

## Importância de ter e cuidar da caixa d´água

Você tem caixa d'água em seu imóvel? Esse é um recurso muito importante para a reserva de água, em caso de necessidade. A caixa d'água é a sua reserva para uma eventualidade qualquer, como nos dias em que a Copasa estiver executando algum serviço de manutenção e for preciso suspender temporariamente o abastecimento. De acordo com a Norma Técnica da ABNT NBR 5626:1998, a capacidade dos reservatórios de um imóvel deve seguir o padrão de consumo de água e observar a frequência e a duração de eventuais interrupções do abastecimento.

A norma técnica ainda orienta que o volume de água reservado para uso doméstico seja de, no mínimo, o necessário para 24 horas de consumo. No caso de residências menores, recomenda-se que a reserva mínima seja de 500 litros.

A Copasa trabalha para que ocorra o mínimo de interrupções no abastecimento de água e procura comunicar as manutenções programadas para que você possa antecipar o enchimento da caixa, garantindo menor impacto do desabastecimento. Alguns fatores interferem no tempo de interrupção em cada imóvel: local da manutenção, proximidade com os registros da Copasa e relevo da região.

Por isso, é muito importante saber como cuidar da caixa d'água: mantê-la limpa é manter a qualidade da água que a Copasa leva até a sua casa.

## Aqui estão algumas dicas para manutenção da sua caixa d'água:

- Nunca deixe que ela fique destampada, para que não entre nenhum inseto ou outro animal.
- Se a caixa é subterrânea, é preciso que ela esteja protegida contra as águas de enxurradas.
- Todo reservatório deve estar fora do alcance de crianças.
- Periodicidade de limpeza da caixa d'água: de seis em seis meses.

A Copasa envia água tratada para o seu imóvel, mas, para garantir que você vai consumi-la com a máxima qualidade, o seu reservatório precisa estar bem cuidado!

Manter a caixa d'água limpa é fundamental para preservar a sua saúde e a da sua família. O ideal é higienizá-la a cada seis meses.

O acúmulo de sujeira pode entupir os canos e causar transtornos e até poluir a água dentro do reservatório.

Planeje a limpeza da sua caixa d'agua com antecedência. Para garantir que nenhum restinho de produto químico contamine a sua água, feche o registro que chega até o reservatório, guarde a água necessária para a realização das atividades essenciais e, com o que sobrar, faça a higienização.

Além disso, cubra o reservatório adequadamente para que insetos não caiam lá dentro. A proteção também é fundamental para evitar que o local se torne foco do mosquito transmissor da dengue.

## Consumo consciente: evite desperdícios!

Atente-se também para as dicas do Chico para evitar desperdícios, por meio do consumo consciente de água. Se você não desperdiçar, a água não vai faltar nem nos períodos de estiagem, em que há pouco volume de chuvas. Economize! É bom para você, para o seu bolso e para o meio ambiente!

## Dicas para se evitar desperdícios

A cada 6 segundos segurando a descarga, são consumidos 10 litros de água. Nunca jogue papéis e outros objetos no vaso sanitário.

Para molhar as plantas, use um regador, nunca a mangueira.

A cada 15 minutos de uso da mangueira, o desperdício chega a 280 litros de água. Para economizar, utilize balde e pano para limpar o automóvel.

Não deixe a torneira aberta sem necessidade.
A cada minuto, de 12 a 20 litros de água vão pelo ralo.
Depois de usar, verifique se ela não está pingando.

A cada 15 minutos utilizando uma ducha, consome-se aproximadamente 135 litros de água. Reduzindo o tempo de banho para 5 minutos, o gasto passa a ser de 45 litros.

Ao lavar louça, o ideal é retirar o excesso de sujeira dos pratos, copos, talheres e panelas antes de abrir a torneira.

Não use o jato de água para varrer a calçada e o quintal.
Use a vassoura.

Cada lavagem na máquina consome de 80 a 120 litros de água.
Para economizar, reutilize a água da lavadora na limpeza geral.

## Vazamentos. Veja como verificar.

### TESTE 1

**Na tubulação que leva a água até a caixa d'água.**

- Deixe o registro do padrão aberto.
- Feche bem todas as torneiras e não use os sanitários.
- Vede todas as boias das caixas.
- Verifique se o indicador de movimento do hidrômetro está girando. Em caso afirmativo, existe vazamento.

### TESTE 2

**Na válvula ou na caixa de descarga.**

- Jogue corante no vaso sanitário.
- Se ficar depositado no fundo do vaso, não há vazamento. Caso contrário, há vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

### TESTE 3

**Na instalação alimentada pela caixa.**

- Vede bem a boia.
- Feche as torneiras e não use os sanitários.
- Marque o nível da água no reservatório.
- Depois de uma hora, confira o nível de água na caixa.
- Se o nível baixar, existe vazamento na tubulação, nos sanitários ou na própria caixa.

### TESTE 4

**Em reservatórios de edifícios.**

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

**Água, dinheiro e trabalho não são coisas para desperdiçar. Se qualquer um dos testes indicar a presença de vazamentos, confie o conserto a um profissional competente.**

# 5. ESGOTO

**O esgoto doméstico é gerado nas residências ou nas instalações hidráulico-sanitárias, tais como chuveiro, pia, lavatório, vaso sanitário, ducha sanitária, banheira, bebedouro e mictório.**

O sistema de esgotamento sanitário operado pela Copasa colabora para o desenvolvimento das cidades, valorizando os imóveis e garantindo melhores condições de higiene da população. A escolha de ligar o seu imóvel à rede pública coletora de esgoto contribui para a saúde e qualidade de vida de todos os que vivem ao seu redor.

# Benefícios da coleta e tratamento de esgoto

## Para você e sua família:

- Melhora na qualidade de vida.
- Melhora na saúde de crianças, jovens, adultos e idosos.
- Diminuição de doenças.
- Diminuição de insetos.
- Valorização dos imóveis.

## Para nossa cidade:

- Melhora nos índices de desenvolvimento econômico.
- Valorização do potencial turístico.
- Atração de investimentos privados.
- Redução de gastos com tratamento de doenças.
- Ganhos de índices com educação básica.

## Para o meio ambiente:

- Despoluição de rios e braços de água.
- Recuperação da fauna e da flora.
- Preservação de nascentes e mananciais.
- Conservação do meio ambiente para as gerações atuais e futuras.

# Ligação de esgoto

- Para as categorias residencial e social, a ligação de esgoto é GRATUITA.
- A construção e manutenção do ramal interno é de sua responsabilidade e deve seguir as orientações disponibilizadas pela Copasa. Esse ramal é composto de tubulações internas, como a caixa de gordura, caixa de inspeção (caixa de passagem) e tubo de espera.

## 1. Instalação predial (ramal interno)

É a parte da ligação a ser construída pelo cliente. É constituída das tubulações internas, incluindo a caixa de gordura e a(s) caixa(s) de inspeção.

a) Caixa de gordura

Caixa destinada a coletar e reter os resíduos gordurosos dos esgotos provenientes das pias, dos pisos de copas e cozinhas e das descargas de máquinas de lavar louças.

b) Caixa de inspeção

Caixa destinada a reunir os esgotos domiciliares, de forma a permitir a inspeção, limpeza, desobstrução, junção e mudanças de declividade, de diâmetro, de tipo de material e/ou de direção das tubulações.

## 2. Ramal predial (ramal externo)

É a parte da ligação a ser construída pela Copasa. Liga a instalação predial à rede coletora e é composta das tubulações externas e do poço luminar (PL). A sua manutenção é de responsabilidade da Copasa.

a) Poço luminar (PL)

Caixa situada no passeio, que possibilita a inspeção e desobstrução dos ramais de esgoto e a execução do corte da ligação. O poço luminar, que delimita as responsabilidades da ação entre o cliente e a Copasa, não pode ser tampado, eliminado, travado ou sofrer qualquer tipo de obstrução pelo cliente.

**IMPORTANTE!** A Copasa só executa ligação de esgoto se o sistema de escoamento das águas de chuva estiver concluído e totalmente separado do ramal interno de esgoto.

b) Se você necessitar de outra ligação de esgoto no mesmo imóvel, consulte a Copasa antes de executar o ramal interno.

c) A ligação de esgoto é executada pela Copasa somente após a vistoria e aprovação do ramal interno, inclusive das caixas de gordura, de inspeção e a rede pluvial independente.

**A primeira vistoria é gratuita. Se não for aprovada, haverá cobrança para a(s) próxima(s) vistoria(s).**

Após concluir a construção do ramal interno, acesse nossos canais de atendimento para solicitar a ligação de esgoto:

**Agência Virtual: copasa.com.br** **WhatsApp: (31) 99770-7000**

A cartilha Esgotamento (https://www.copasa.com.br/wps/portal/internet/esgotamento-sanitario/ligacao-de-esgoto) contém todos os detalhes e as etapas para a construção do ramal interno

## Quais documentos preciso apresentar?

### PESSOA FÍSICA OU JURÍDICA

Matrícula ou uma conta do imóvel.

### PREFEITURAS E ÓRGÃOS PÚBLICOS

Ofício assinado pelo prefeito ou secretário municipal solicitando a ligação nova de esgoto.

### IMÓVEL SEM LIGAÇÃO DE ÁGUA DA COPASA

Apresentar todos documentos e comprovações solicitados para a ligação de água.

**IMPORTANTE!** Se o seu imóvel não gerar esgoto (ex.: banca de revista, praça etc.), informe essa situação à Copasa no ato da sua solicitação de ligação de água. No caso de obras, você deverá informar a data prevista da conclusão para a realização de vistoria, que confirmará a situação e atualizará seu cadastro.

Se você tem imóvel permanente na área urbana, conforme Resolução nº 131/Arsae-MG, ele deve ser conectado às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis. Caso você não solicite a ligação às redes, poderão ser cobradas as tarifas fixas em função da disponibilidade da infraestrutura dos serviços.

### Esgoto Não Doméstico e o PRECEND

O esgoto não doméstico é caracterizado por efluentes não domésticos que são lançados ao sistema público de esgoto.

Para o descarte de esgotos não domésticos, o cliente que optar por lançar seus efluentes na rede pública coletora de esgoto deverá ingressar no PRECEND – Programa de Recebimento e Controle de Efluentes Não Domésticos.

Criado pela Copasa, o programa tem como objetivo controlar o recebimento de efluentes não domésticos que são lançados no sistema público de esgoto, visando, entre outras coisas, a proteção dos sistemas de coleta, tratamento e disposição final de esgotos, a proteção do meio ambiente e a saúde da população e dos operadores.

Uma vez que a empresa ingressa no programa, seu empreendimento passa a assumir a responsabilidade de garantir o atendimento a alguns padrões de lançamento de efluentes na rede coletora pública. E a Copasa assume a responsabilidade de recepção e tratamento do efluente, bem com o descarte ambientalmente adequado.

Para mais informações referentes ao PRECEND, acesse o site
www.copasa.com.br/precend

# Dicas do Chico

## Cuidados com a rede de esgoto

### Fique de olho na caixa de gordura

A caixa de gordura exige um cuidado especial. Verifique -a mensalmente e, se houver uma camada de gordura boiando, retire, ponha num saco plástico e jogue no lixo. Assim, você evitará entupimento, transbordamento e mau cheiro.

### Não jogue lixo no vaso sanitário

Tocos de cigarro, papéis, plásticos, absorventes, chicletes, camisinhas e outros objetos só devem ser jogados no lixo. Jogar no vaso do banheiro compromete o funcionamento da rede de esgoto. E isso não cheira nada bem.

### Coloque sempre o ralinho nas pias

Quando estiver arrumando a cozinha, cuidado com as cascas de frutas e legumes, restos de verduras, embalagens, gorduras e sobras de comida. Jogue tudo isso no lixo e não se esqueça de colocar o ralinho na pia para evitar entupimento e aborrecimento.

### Água do esgoto e água da chuva não se misturam

Nunca faça o escoamento da chuva para a rede de esgoto. Isso provoca um aumento excessivo do volume de água, podendo arrebentar a tubulação e causar retorno do esgoto para dentro da sua casa.

### Viva melhor

Siga essas dicas, evite problemas na rede de esgoto e contribua para que sua cidade fique ainda mais saudável. **Em caso de dúvidas, chame a Copasa.**

# 6. CLASSIFICAÇÃO DO IMÓVEL

Os imóveis são classificados, na Copasa, de acordo com as características de suas unidades usuárias, também chamadas de economias. Cada unidade usuária identifica uma ocupação independente dos imóveis que utilizam os serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

É importante entender também o conceito de ligação de água, que é a conexão do imóvel à rede pública de abastecimento de água tratada. Isso porque a conta é emitida por ligação, mas considera o total de economias abastecidas e suas categorias no cálculo.
Assim, mesmo os imóveis com apenas uma ligação à rede da Copasa podem ter uma ou mais unidades de consumo. Exemplo: um prédio que tem 48 apartamentos e 1 unidade para as áreas comuns pode ter 1 ligação e 49 economias.

Agora que você entendeu a diferença entre ligação e unidade, é preciso atentar-se para as categorias de classificação.

As unidades são classificadas em categorias, de acordo com a atividade nelas exercidas e com as informações prestadas pelo cliente. As categorias são:

- a) Social: unidade usuária com baixa capacidade de pagamento e que tem direito à Tarifa Social de Água e Esgoto, conforme definido em Resolução específica da Arsae-MG
- b) Residencial: unidade usuária utilizada para fins de moradia
- c) Comercial: unidade usuária utilizada para exercício de atividades de comércio e serviços, conforme classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), incluindo hospital, asilo, orfanato, creche, albergue, entidade sindical e organização religiosa, cívica ou política, e de atividades não contempladas em outras categorias
- d) Industrial: unidade usuária utilizada para exercício de atividade industrial, conforme classificação do IBGE
- e) Pública: unidade usuária utilizada para exercício de atividade de órgão ou entidade da administração direta e indireta.

## Dicas do Chico

### Atualização Cadastral

Manter seu cadastro atualizado é essencial para que possamos ter mais agilidade e segurança no seu atendimento, seja para pedir a segunda via de conta, consultar e/ou parcelar débitos, pedir religação de água, atualizar sua categoria, entre outros serviços.

Outra vantagem é que você poderá receber informações atualizadas sobre obras, campanhas e benefícios.

# 7. 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) e reajustadas anualmente.**

Elas são diferenciadas segundo as categorias (social, residencial, comercial, industrial e pública) e as respectivas faixas de consumo.

A cobrança pelos serviços prestados é a mesma praticada em todos os municípios onde a Companhia atua e está de acordo com as determinações da Resolução Arsae-MG nº 197/2024.

OC002425_Guia_Do_Cliente_Copasa_Interative.pdf 1 19/02/2025 17:42

## Tarifa Fixa

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

Se você tem imóvel permanente na área urbana, conforme Resolução nº 131/Arsae-MG, ele deve ser conectado às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis. Caso você não solicite a ligação às redes, poderão ser cobradas as Tarifas Fixas em função da disponibilidade da infraestrutura dos serviços.

## Tarifa variável

A Tarifa Variável de cada categoria e serviço é distribuída em faixas de consumo, em que os valores cobrados são crescentes de acordo com o volume de água consumido.

## Tarifa da Categoria Social

A Tarifa Social é um benefício garantido às famílias de baixa renda e reduz em até 50% as tarifas dos serviços de água e esgoto. O benefício da Tarifa Social é garantido para consumo total de até 20m³ de água.

Têm direito ao benefício da Tarifa Social as famílias que:

- residem em imóveis cadastrados na Copasa como Categoria Residencial;
- estão inscritas no CadÚnico, com o cadastro devidamente atualizado e que atendam a um dos seguintes critérios:
  - a) tenham a renda mensal per capita da família de até meio salário mínimo; ou
  - b) tenham membro que recebe Benefício da Prestação Continuada (BPC).

Para que haja a manutenção desse benefício, é muito importante que seu cadastro esteja atualizado.

# 8.
# SUA CONTA

**FIQUE ATENTO!**

**Você pode receber sua conta por e-mail. É mais agilidade e facilidade. Se ainda assim você optar pelo recebimento de contas impressas, recomendamos a instalação de caixa de correio no imóvel, para evitar extravio ou dano às contas de água.**

# Entenda sua Conta

1 Nome do cliente e endereço do imóvel.

2 **REFERÊNCIA DA FATURA:** informações sobre a data da emissão e mês de referência.

3 **MATRÍCULA:** número que identifica o imóvel na base de dados da Copasa.

4 **MATRÍCULA – QUANTIDADE DE UNIDADES ATENDIDAS:** identificação de categoria e quantidade de economias cadastradas.

5 **IDENTIFICADOR DO USUÁRIO:** número que identifica o cliente na base de dados da Copasa.

6 Endereço da agência de atendimento mais próxima do imóvel.

7 Data da próxima leitura

copasa

NOTA FISCAL / FATURA DE SERVIÇOS

Companhia de Saneamento de Minas Gerais
CNPJ 17.281.106/0001-03 | Insc. Est: 062.000139.00-14
Rua Mar de Espanha, 525 - Santo Antônio
Belo Horizonte - MG | CEP 30.330-900

Olá,
João da Silva 1
Rua Endereço Completo, 0000 - Ap: 000 - Bl: 00
00.000-000 | Bairro, Cidade/UF

11 TOTAL A PAGAR R$ 0.000,00
VENCIMENTO 00/00/0000

MATRÍCULA 3 000 000 0
IDENTIFICADOR 5 000 000 0

Copasa Online
Fale com a Copasa a qualquer hora
Agência Virtual e Webchat - copasa.com.br

6 Copasa mais próxima de você
Rua Endereço Completo, 0000 - Bairro - Cidade
08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00

REFERÊNCIA DA CONTA 2
ESSA CONTA É DO MÊS DE: DEZEMBRO / 2023
Quando foi emitida? 00/00/0000
Data da apresentação 00/00/0000

Débitos Anteriores
12

SEU CONSUMO EM LITROS
HIDRÔMETRO X XXX XXXXXXX
CONSUMO MÊS ANTERIOR 000.000
CONSUMO MÊS ATUAL 000.000

HISTÓRICO DE CONSUMO 8

| MÊS DE REFERÊNCIA | VOLUME FATURADO (L) | DIAS ENTRE MEDIÇÕES | MÉDIA DIÁRIA (L) |
|---|---|---|---|
| OUT / 2023 | 000.000 | 00 | 00.000 |
| SET / 2023 | 000.000 | 00 | 00.000 |
| AGO / 2023 | 000.000 | 00 | 00.000 |
| JUL / 2023 | 000.000 | 00 | 00.000 |
| JUN / 2023 | 000.000 | 00 | 00.000 |
| MAI / 2023 | 000.000 | 00 | 00.000 |
| ABR / 2023 | 000.000 | 00 | 00.000 |
| MAR / 2023 | 000.000 | 00 | 00.000 |
| FEV / 2023 | 000.000 | 00 | 00.000 |
| JAN / 2023 | 000.000 | 00 | 00.000 |
| DEZ / 2022 | 000.000 | 00 | 00.000 |
| NOV / 2022 | 000.000 | 00 | 00.000 |

Descrição dos serviços | Lançamentos
10

| | | |
|---|---|---|
| LEITURA ATUAL | 01/06/23 | 252 |
| LEITURA ANTERIOR | 01/05/23 | 243 |
| CONSUMO APURADO | 9m³(9.000 litros) | |

CONSUMO = ATUAL - ANTERIOR

7 PRÓXIMA LEITURA 00/00/0000

UNIDADES ATENDIDAS 4

| SERVIÇO | SOCIAL | RESIDENCIAL | COMERCIAL | INDUSTRIAL | PÚBLICA |
|---|---|---|---|---|---|
| Água | – | 1 | – | – | – |
| Esgoto | – | 1 | – | – | – |

TARIFAS 9

| FAIXA DE CONSUMO EM 1000 LITROS | CONSUMO DA FAIXA EM LITROS | UNIDADES ATENDIDAS | VOLUME TOTAL | R$/1000 LITROS ÁGUA | VALOR ÁGUA | R$/1000 LITROS ESGOTO | VALOR ESGOTO | SUBTOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| FIXA | - | 1 | - | - | R$ 20,37 | - | R$ 15,07 | R$ 35,44 |
| 0 A 5 | 5.000 | 1 | 5.00 | 2,110 | R$ 10,55 | 1,560 | R$ 7,80 | R$ 18,35 |
| 5 A 10 | 4.000 | 1 | 4.00 | 4,496 | R$ 17,98 | 3,327 | R$ 13,31 | R$ 31,29 |
| A 15 | 0.000 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| 20 | 0.000 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| 40 | 0.000 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| 60 | 0.000 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| | 9.000 | 1 | 9.00 | | R$ 48,90 | | R$36,18 | R$ 85,08 |

TARIFA DE ESGOTO
A tarifa de serviços de esgotamento sanitário corresponde a um percentual do valor cobrado pelo consumo real de água do imóvel. **Quer saber mais? Acesse o QR Code.**

INFORMAÇÕES SOBRE A QUALIDADE DA ÁGUA 15
PERÍODO 00/0000
Portaria de Consolidação: 5 Anexo XX do MS (Decreto 5440)

| NÚMERO DE AMOSTRAS | CLORO | COLIFORMES TOTAIS | COR | ESCHERICHIA COLI | FLUORETO | TURBIDEZ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| MÍNIMO | 364 | 364 | 364 | 364 | 364 | 364 |
| ANALISADAS | 364 | 364 | 364 | 364 | 364 | 364 |
| FORA PADRÃO | 364 | 364 | 364 | 364 | 364 | 364 |
| DENTRO PADRÃO | 364 | 364 | 364 | 364 | 364 | 364 |

Informações Gerais
13

PAGAMENTO
MÊS / REF. DEZ/2023 16
VENCIMENTO 00/00/0000
TOTAL A PAGAR R$ 000.000,00
Número da fatura 000.00.00000000-0
Matrícula 000 000 0
PAGUE COM PIX
7 1234 03782143 3482
14

8 **HISTÓRICO DE CONSUMO:** período de consumo (data da leitura anterior e atual), consumo faturado, histórico de consumo (últimos 12 meses), consumo médio e diário.

9 **TARIFA:** a tarifa da Copasa é progressiva e distribuída por faixas de consumo.

10 **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS/ LANÇAMENTO:** detalhamento dos valores cobrados na fatura.

11 Data de vencimento e total a pagar.

12 Aviso de contas vencidas.

13 **INFORMAÇÕES GERAIS:** avisos sobre sua fatura, campanhas e informações diversas.

14 QR-Code para pagamento via Pix.

15 **INFORMAÇÕES SOBRE A QUALIDADE DA ÁGUA:** parâmetros sobre a qualidade da água, período de coleta e quantidade de amostras realizadas.

16 **INFORMAÇÕES PARA PAGAMENTO:** número da fatura, mês de referência, vencimento, valor total a pagar, código de barras.

**AQUI VOCÊ PODE ENTENDER A SUA CONTA.**

# Hidrômetro

Para medir seu consumo, a Copasa utiliza um aparelho de medição denominado hidrômetro. A conservação é de responsabilidade do cliente e a Copasa fará a manutenção e substituição quando necessário. Caso seu hidrômetro seja furtado, é importante que você faça o boletim de ocorrência na unidade policial e apresente à Copasa para providenciar um novo equipamento sem custos.

## Entenda o seu hidrômetro

## Leitura

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

O hidrômetro mostra seis números – quatro pretos e dois vermelhos. Para fazer a leitura do aparelhos, basta observar os números pretos e desprezar os números vermelhos. Anote esses números diariamente ou, a menos, mensalmente.

A Copasa executa a leitura com equipes próprias e de empresas contratadas. Para a sua segurança, o leiturista estará sempre uniformizado e com o crachá de identificação. Facilite a entrada dele em sua residência e mantenha o padrão em local de fácil acesso, com o visor do hidrômetro sempre limpo.

Quando, por qualquer motivo, a leitura não for realizada, a conta terá a observação "LEITURA PELA MÉDIA". Nesse caso, você pode fazer a leitura do hidrômetro e informá-la pelos Canais de Relacionamento com o Cliente. Anote os algarismos pretos ou tire uma foto nítida do visor do hidrômetro. Assim, sua conta será calculada pelo consumo real.

Se houver uma variação significativa no seu consumo em relação aos últimos meses, a Copasa reterá sua conta, no momento da leitura, para verificação, podendo enviar uma equipe até o seu imóvel para uma análise mais detalhada.

## Medição Individualizada

A medição individualizada ocorre nos casos em que o abastecimento de água feito pela Copasa é destinado a condomínios que possuem ligação de água com um hidrômetro principal totalizador e hidrômetros individuais para cada unidade autônoma (apartamentos ou salas) e que permitem a leitura e respectiva emissão de conta de forma individualizada. É implantado mediante solicitação e cumprimento dos requisitos técnicos estabelecidos pela Copasa.

## Premissas Básicas

- A medição individualizada pode ser implantada em condomínios novos e antigos.
- Os condomínios podem pertencer a qualquer categoria de uso: residencial, social, comercial, industrial, pública ou mista.
- As instalações prediais de água são projetadas e executadas por conta e a expensas do condomínio.
- Se aplica a todas as unidades do condomínio (apartamentos, salas, lojas etc.).
- Poderão aderir à medição individualizada exclusivamente os condomínios que estejam adimplentes com a Copasa. A adimplência dos condôminos em relação a todo e qualquer imóvel cadastrado em seu nome na empresa é também condição para a implantação da medição individualizada no condomínio.
- A medição individualizada é aplicada somente à água fornecida pelo sistema público de abastecimento.

Para mais informações, acesse:
https://www.copasa.com.br/wps/portal/internet/abastecimento-de-agua/medicao-individualizada

## Como fazer a leitura do hidrômetro

Cálculo do volume de água consumido no período: (36-30) = 6m³

**LEMBRE-SE!**

**Você pode informar a leitura com antecedência de até 5 dias da data marcada em sua conta, em nossos canais de atendimento digitais.**

### 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. O ciclo pode variar de 27 a 33 dias, em virtude de feriados e finais de semana. Mensalmente, a Copasa executa a leitura do hidrômetro do seu imóvel, conforme a data prevista constante na sua conta.

Para acompanhar o seu consumo, faça leituras periodicamente e calcule o quanto você está gastando a partir da diferença entre as duas leituras.

### Como Calcular a sua Conta

A sua conta é calculada considerando-se a Tarifa Fixa e a Tarifa Variável. A Tarifa Fixa corresponde ao valor cobrado por unidade usuária, independentemente do volume utilizado de água, e visa cobrir parte dos custos fixos que viabilizam a prestação do serviço. A Tarifa Variável corresponde ao valor cobrado por consumo apurado.

A tarifa referente aos serviços de esgotamento sanitário corresponde a 74% do valor cobrado pelo consumo real de água do imóvel, conforme estabelecido conforme estabelecido em resolução da Agência Reguladora.

## Copasa – Resolução Arsae-MG 197/2024
## Vigência: de jan. 2025 a dez. 2025.

| TABELA TARIFÁRIA DE APLICAÇÃO – COPASA | | | | |
|---|---|---|---|---|
| CATEGORIA | FAIXAS | ÁGUA | ESGOTO | UNIDADE |
| RESIDENCIAL SOCIAL | Fixa | 10,15 | 7,51 | R$/mês |
| | 0 a 5 m³ | 1,16 | 0,87 | R$/m³ |
| | > 5 a 10 m³ | 2,493 | 1,846 | R$/m³ |
| | > 10 a 15 m³ | 3,863 | 2,859 | R$/m³ |
| | > 15 a 20 m³ | 5,275 | 3,904 | R$/m³ |
| | > 20 a 40 m³ | 13,418 | 9,929 | R$/m³ |
| | > 40 m³ | 16,371 | 12,112 | R$/m³ |
| RESIDENCIAL | Fixa | 22,60 | 16,71 | R$/mês |
| | 0 a 5 m³ | 2,34 | 1,73 | R$/m³ |
| | > 5 a 10 m³ | 4,987 | 3,690 | R$/m³ |
| | > 10 a 15 m³ | 7,727 | 5,718 | R$/m³ |
| | > 15 a 20 m³ | 10,549 | 7,806 | R$/m³ |
| | > 20 a 40 m³ | 13,418 | 9,929 | R$/m³ |
| | > 40 m³ | 16,371 | 12,112 | R$/m³ |
| COMERCIAL | Fixa | 36,60 | 27,09 | R$/mês |
| | 0 a 5 m³ | 5,07 | 3,75 | R$/m³ |
| | > 5 a 10 m³ | 7,598 | 5,623 | R$/m³ |
| | > 10 a 20 m³ | 10,221 | 7,563 | R$/m³ |
| | > 20 a 40 m³ | 12,877 | 9,529 | R$/m³ |
| | > 40 a 200 m³ | 15,608 | 11,548 | R$/m³ |
| | > 200 m³ | 18,355 | 13,582 | R$/m³ |
| INDUSTRIAL | Fixa | 36,60 | 27,09 | R$/mês |
| | 0 a 5 m³ | 5,07 | 3,75 | R$/m³ |
| | > 5 a 10 m³ | 7,598 | 5,623 | R$/m³ |
| | > 10 a 20 m³ | 10,221 | 7,563 | R$/m³ |
| | > 20 a 40 m³ | 12,877 | 9,529 | R$/m³ |
| | > 40 a 200 m³ | 15,608 | 11,548 | R$/m³ |
| | > 200 m³ | 18,355 | 13,582 | R$/m³ |
| PÚBLICA | Fixa | 31,10 | 23,02 | R$/mês |
| | 0 a 5 m³ | 4,80 | 3,54 | R$/m³ |
| | > 5 a 10 m³ | 7,198 | 5,326 | R$/m³ |
| | > 10 a 20 m³ | 9,681 | 7,164 | R$/m³ |
| | > 20 a 40 m³ | 12,200 | 9,028 | R$/m³ |
| | > 40 a 200 m³ | 14,787 | 10,943 | R$/m³ |
| | > 200 m³ | 17,387 | 12,868 | R$/m³ |

*Tabela tarifária válida para municípios operados pela Arsae-MG

## Lembramos que todas as tarifas da sua conta são estabelecidas pela Arsae-MG.

Quanto mais você economizar no consumo de água, menor será o valor da sua tarifa de esgotamento sanitário e, consequentemente, menor será o valor da sua conta.

Agora que você entendeu como funciona o seu hidrômetro e quais são as tarifas aplicadas (Fixa e Variável), vamos detalhar como calcular sua conta.

- Em primeiro lugar, é necessário multiplicar o número de unidades usuárias pelas Tarifas Fixas aplicáveis às respectivas categorias.

Para o nosso exemplo, utilizaremos um imóvel com apenas uma unidade, da categoria residencial, com os serviços de água e esgoto. Assim, teremos o seguinte cálculo:

| Número de unidades | Tarifa Fixa Residencial Água | Tarifa Fixa Residencial Esgoto | Valor Tarifa Fixa por unidade residencial | Valor total da Tarifa Fixa para o imóvel |
|---|---|---|---|---|
| 1 | R$ 22,60 | R$ 16,71 | R$ 39,31 | 1x R$ 39,31 = R$ 39,31 |

- Em segundo lugar, é preciso multiplicar o seu consumo, que é indicado pelos números pretos (veja mais em Hidrômetro), pela Tarifa Variável aplicável a cada faixa de consumo.

Assim, calculamos o consumo pela diferença da leitura anterior e da atual:

| Leitura Anterior | Leitura Atual | Consumo Apurado (m³) |
|---|---|---|
| 0030106m³ | 0035626m³ | 35 - 30 = 5 m³ ou 5.000 litros |

- Agora, devemos multiplicar o valor desse consumo apurado pela tarifa aplicável.

No caso do exemplo, devemos utilizar a tarifa residencial aplicável para a primeira faixa (até 5 m³ ou 5.000 litros), conforme a tabela (Resolução Arsae-MG Nº 173, de 24 de novembro de 2022).

| Consumo Apurado (m³) | Faixa | Tarifa ÁGUA variável aplicada à faixa de consumo R$/m³ | Tarifa ESGOTO variável aplicada à faixa de consumo R$/m³ | Tarifa Variável água e esgoto R$/m³ | Valor total da Tarifa Variável para o imóvel |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 m³ ou 5.000 litros | 0 a 5 | 2,34 | 1,73 | 4,07 | 5 m³ x 4,07 = R$ 20,35 |

- Por fim, basta somar o total da Tarifa Fixa com o total da Tarifa Variável. Se não houver outros débitos ou cobrança de encargos, este deve ser o valor total da sua conta.

| Valor total da Tarifa Fixa para o imóvel | Valor total da Tarifa Variável para o imóvel | Valor total da conta |
|---|---|---|
| R$ 39,31 | R$ 20,35 | R$ 59,66 |

- Lembre-se de que você pode fazer esse cálculo da conta de água/esgoto pelo site www.copasa.com.br (Agência Virtual > Minha conta > Cálculo da Conta).

## Como pagar a sua conta da Copasa

Para proporcionar mais comodidade a você, a Copasa disponibiliza vários meios de pagamento de sua conta. Escolha a melhor opção para você e pague até a data de vencimento.

### a) PIX

É fácil, rápido, seguro e sem filas. Com o celular em mão, você paga de qualquer lugar e a qualquer hora, inclusive em finais de semana e feriados. Abra o aplicativo do seu banco, escolha a opção PAGAR COM PIX, aponte a câmera para o QR-Code impresso na conta e finalize o pagamento. Temos também a opção do Pix "copia e cola", disponível no aplicativo Copasa Digital, na agência virtual dentro do site da Copasa e na fatura por e-mail. Com o "copia e cola" você consegue realizar o pagamento sem precisar da fatura impressa.

### b) DÉBITO AUTOMÁTICO

Seguro e totalmente gratuito. Você não enfrenta filas e não tem risco de atrasar o pagamento da fatura. Essa facilidade será solicitada por você em sua rede bancária. Você precisará ter, em mãos, a fatura da Copasa e utilizará o número da matrícula par a esse serviço.

## c) PAGAMENTO ELETRÔNICO

Utilize o QR-Code ou código de barras impresso na conta para pagar pelo aplicativo do seu banco ou utilizando sua conta digital do PicPay.

## d) PAGAMENTO NA REDE CREDENCIADA

É possível pagar a sua conta em estabelecimentos da rede bancária, postos arrecadadores e em casas lotéricas, credenciados.

## Lembre-se: ao efetuar o pagamento de sua conta até a data de vencimento, você evita:

- Cobrança de multa.
- Juros de mora e atualização monetária.
- Interrupção do abastecimento de água.
- Negativação do nome no Serasa.
- Protesto.
- Cobrança administrativa.
- Cobrança judicial.

## Vencimento Alternativo

A Copasa coloca à sua disposição o Vencimento Alternativo, ou seja, você poderá escolher o melhor dia para pagamento mensal de sua fatura (entre o dia 1º e 28 de cada mês). Essa é uma forma de a Copasa facilitar para você o pagamento até a data de vencimento.

# 9.
# CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

**Nossos canais de atendimento contam com equipes especializadas para atender às suas demandas por informações, solicitações, elogios e reclamações, de modo simples e prático. Além disso, você pode acessar de qualquer lugar os serviços de autoatendimento, como a informação de leitura e histórico de consumo.**

## Agência Virtual

Disponível no *site* www.copasa.com.br.

## Serviços disponíveis:

1 Segunda via de conta

2 Agendamento de atendimento presencial

3 Falta de água

4 Cadastro de identificador

5 Conta por e-mail

6 Débito automático

7 Religação de água

8 Alteração na data de vencimento da conta

9 Alteração do telefone e e-mail para conta

10 Análise da conta de água e/ou esgoto

11 Cálculo da conta (consulta)

12 Calendário de leitura e vencimento de conta de água (consulta)

13 Certidão negativa de débito

14 Confirmação de economias – categorias

15 Consulta de contas pagas (consulta)

16 Entrega de conta em outro endereço

17 Histórico de consumo (consulta)

18 Histórico de atendimento

19 Informar leitura do hidrômetro

20 Previsão de execução de serviços (consulta)

21 Vazamento na rua

22 Vazamento no imóvel

23 Parcelamento de débitos

24 Tarifa Social

25 Infração e irregularidade

26 PRECEND laudo de liberação das instalações de esgoto

27 Onde pagar sua conta

28 Endereço das agências de atendimento presencial

29 Simular valor da conta

30 Tarifa proporcional

31 Confirmação de economias/ categorias

32 Declaração de quitação anual de débito

33 Demonstrativo da conta em braile

34 Fatura com ISSQN

35 Catálogo de serviço por localidade

WhatsApp
31 99770-7000

Agência Virtual

## WhatsApp e Webchat

### Serviços disponíveis:

1 Segunda via de contas

2 Cadastro de identificador

3 Pagar com cartão de crédito

4 Débito automático

5 Calendário de vencimento

6 Certidão negativa de débitos

7 Consulta de contas

8 Contas por *e-mail*

9 Histórico de consumo

10 Informar leitura

11 Informar vazamento

12 Falta de água

13 Análise de conta

14 Aferição de hidrômetro

15 Ligação nova de água e esgoto

16 Instalação de eliminador de ar

17 Mudança de titularidade

18 Pedido de desligamento de água

19 Desconto por vazamento corrido

20 Religação de água

21 Religação a pedido

22 Religação com troca de titularidade

23 Tarifa social

24 Parcelamento de débito

Aplicativo

## Aplicativo

Download gratuito na Play Store e na Apple Store.

### Serviços disponíveis:

1. Segunda via de conta
2. Contas pagas
3. Contas em débito
4. Cadastro de identificador
5. Contas por *e-mail*
6. Vazamento na rua
7. Vazamento no imóvel
8. Estou sem água
9. Informar leitura
10. Histórico de consumo
11. Histórico de atendimento
12. Certidão negativa de débito

Atendimento 115

## Call Center

0800 0300 115 ou 115. Esses números que aparecem em sua conta estão disponíveis 24 horas por dia, todos os dias, inclusive fins de semana e feriados.

### Serviços disponíveis:

1. Falta de água
2. Vazamento de água na rua
3. Vazamento de água no imóvel
4. Vazamento de esgoto na rua
5. Vazamento de esgoto no imóvel
6. Informar leitura
7. Consultar valor de conta
8. Segunda via de conta
9. Religação do padrão de água
10. Consultar protocolo
11. Agendar atendimento presencial na agência
12. Solicitar mudança do local do padrão de água
13. Recomposição
14. Manutenção da rede de água
15. Manutenção da rede de esgoto
16. Confirmação de categoria econômica
17. Confirmação da forma de esgotamento
18. Denúncia de infrações
19. Informações diversas

## Agências de Atendimento Presencial

Localizadas em todo o Estado de Minas Gerais: o atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, conforme horário de funcionamento determinado pela Agência Reguladora Arsae-MG. O endereço com a localização e o horário de funcionamento da agência mais próxima à sua residência está informado na sua conta.

## Ouvidoria Copasa

A Ouvidoria da Copasa contribui para o aprimoramento da prestação de serviços da empresa, atuando como um canal recursal para os clientes e a população, zelando pela integridade da atuação da empresa perante a sociedade. Para registrar sua reclamação na Ouvidoria, é necessário que você já tenha o registro da reclamação em 1ª instância em um dos Canais de Relacionamento da Copasa, cuja resposta não tenha sido satisfatória ou atendida no prazo.

**Telefone:** 0800 0310 866, de 2ª a 6ª, das 7h às 19h, exceto feriados.
**Endereço para correspondências:** Ouvidoria Copasa - MG - Rua Mar de Espanha, 525, Bairro Santo Antônio, Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP 30330-900.
**Internet:** https://copasa.com.br/media2/Jornadaaudit/

## Canal de Denúncia

Canal destinado ao recebimento de denúncias sobre práticas ilícitas e contrárias aos interesses da Copasa MG, como corrupção, fraude, irregularidade, conflito de interesses, entre outras. As informações registradas serão recebidas por uma empresa independente e especializada, a ICTS, assegurando o sigilo e o tratamento adequado de cada situação. As denúncias são feitas de forma confidencial e, caso desejado, anônima.

A denúncia pode ser feita pelo:

**Portal Copasa:**
https://www.copasa.com.br/wps/portal/internet/

**Ouvidoria:**
https://copasa.com.br/media2/Jornadaaudit/

**Canal de denúncias:**
https://canaldedenuncia.com.br/copasa/#home?lang=pt-BR

# 10. SERVIÇOS

Precisou da Copasa? Temos equipes preparadas para atender você. Ao solicitar um serviço em nossos canais de relacionamento, sua solicitação será programada para que o seu atendimento ocorra o mais rápido possível, de acordo com os prazos regulatórios.

**A Copasa executa os serviços com equipes próprias e de empresas contratadas. Fique tranquilo, nossa equipe estará sempre uniformizada e com crachás de identificação para que você possa ter a confiança de que está sendo atendido pela Copasa.**

Além disso, nossas manutenções são sinalizadas e acompanhadas para garantir a segurança de todos e a continuidade da prestação dos serviços.

## Os prazos de atendimento dos nossos serviços são regulamentados pela Agência Reguladora.

| PRINCIPAIS SERVIÇOS | PRAZOS |
|---|---|
| Verificação de Falta de Água | 24 horas |
| Verificação de Qualidade da Água | 24 horas |
| Vazamento de Água ou de Esgoto na Rua | 24 horas |
| Vazamento de Água no Padrão | 24 horas |
| Refluxo de Esgoto no Imóvel | 24 horas |
| Religação de Água | 48 horas |
| Ligação Nova de Água ou de Esgoto | 10 dias úteis (após aprovação da vistoria) |
| Mudança de Local de Padrão | 10 dias úteis (após aprovação da vistoria) |

A Copasa preza pela qualidade e eficiência na prestação dos serviços. Por isso, após a conclusão do atendimento, será realizada a limpeza do local e o pavimento será recomposto da mesma forma que era antes (asfalto, cimento, paralelepípedo etc.)

Na Copasa, somos comprometidos com entregas e resultados. Para garantir a eficiência dos nossos serviços, criamos o Núcleo de Inteligência Operacional (NIO), que controla as atividades de abastecimento de água, coleta e tratamento de efluentes, trabalhando com informações atualizadas e consistentes que são utilizadas no monitoramento das operações.

O NIO integra gestão e tecnologia com o propósito de garantir a continuidade da prestação de serviços, oferecendo mais agilidade e eficiência nas ações que impactam diretamente os clientes, como desabastecimento de água ocasionado por manutenções preventivas e corretivas, falta de energia elétrica e acidentes causados por chuvas fortes.

# Dicas do Chico

## Como evitar perdas de água

Toda a água tratada é medida ao sair das nossas estações de tratamento para que a Copasa certifique o volume disponibilizado para cada região. Ao chegar aos imóveis, o volume de água é novamente registrado através do hidrômetro. A água perdida nesse caminho impacta diretamente a sustentabilidade do negócio, uma vez que recursos naturais foram consumidos e todo o processo de tratamento já foi realizado.

Para reduzir as perdas de água tratada, a Copasa investe em tecnologias que permitem a identificação de vazamentos não visíveis nas redes de distribuição de água. Além disso, os hidrômetros instalados nos imóveis passam por uma renovação constante, de forma a sempre manter a eficiência da medição.

De outro lado, a Copasa atua também em áreas de vulnerabilidade social, como parte de uma das frentes de trabalho do programa Engajar para Transformar, e busca dar condições aos clientes que moram nessas áreas, para que eles regularizem sua situação junto à Companhia e tenham acesso à água tratada em casa.

Ainda assim, caso ocorra algum vazamento ou irregularidade na sua rua, informe a Copasa! Sua contribuição permite uma atuação cada vez mais eficiente da Companhia.

# 11. DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

## Principais Direitos do Cliente

- Receber a prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;
- Receber a fatura com antecedência mínima em relação à data de vencimento, de: 10 (dez) dias corridos para usuários com unidades das categorias social, residencial e pública e 5 (cinco) dias corridos para usuários que tiverem apenas unidades das categorias comercial e industrial;
- Responder apenas por débitos relativos à fatura de água e/ou esgotamento sanitário de sua responsabilidade;
- Ser ressarcido pelos danos materiais que lhe forem causados em função da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- Ter o serviço de atendimento telefônico acessível, sendo que o atendimento de emergência é disponível 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados;
- Ser informado, na conta, sobre a existência de faturas não pagas;
- Ser informado, na conta, sobre o percentual de reajuste ou revisão da tarifa de água ou esgoto, bem como sobre a data de início de sua vigência;
- Apresentar reclamação por escrito, caso haja discordância em relação à cobrança ou devolução dos respectivos valores, ao prestador de serviços, em até 30 (trinta) dias corridos. Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, que devem ser amplamente divulgadas pelo prestador de serviços, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;
- Ter as leituras de consumo efetuadas em ciclos de aproximadamente 30 (trinta) dias, respeitados os limites inferior de 27 (vinte e sete) dias e superior de 33 (trinta e três) dias, exceto nos casos previstos na Resolução nº 131/2019 Arsae-MG;
- Receber do prestador de serviços, na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme legislação vigente;
- Ter restaurados os passeios, vias, revestimentos e outras estruturas danificadas em decorrência de obras ou serviços por ele realizados;
- Ter o hidrômetro substituído assim que constatado dano ou mau funcionamento de seu mecanismo, nos termos da Resolução da Arsae-MG;
- Ser ressarcido por valores pagos indevidamente, quando o hidrômetro for reprovado na verificação por apresentar medição a maior, observando o disposto no art. 98 da Resolução nº 131/2019 Arsae-MG;
- Solicitar, às suas expensas, que o prestador de serviços instale dispositivo eliminador de ar junto ao hidrômetro, desde que tecnicamente possível.

## Principais Deveres do Cliente

- Manter a adequação técnica e a segurança das instalações hidráulicas internas (tubulações, equipamentos e caixa d'água) da unidade usuária, de acordo com as normas e procedimentos da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, prestador de serviços e outros órgãos competentes.
- Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados na unidade usuária, bem como pela manutenção dos componentes do padrão de ligação e pelos lacres.
- Permitir o livre acesso de empregados e representantes do prestador de serviços, desde que devidamente identificados, para fins de leitura dos medidores e realização de inspeções.
- Pagar a conta dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, bem como as contas dos serviços solicitados pelo cliente, até a data do vencimento, de acordo com as tarifas e preços homologados pela Arsae-MG, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de atraso.
- Informar corretamente e manter sempre atualizados os seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços, sob pena de se manter responsável pela unidade usuária.
- Declarar o número de pontos de utilização de água na unidade usuária, sempre que solicitado pelo prestador de serviços, de acordo com as suas orientações.
- Informar ao prestador de serviços quando deixar de ser cliente dos serviços em determinada unidade.

## 12. INFRAÇÕES E SANÇÕES

**A aplicação de infração e sanção pela Copasa é estabelecida conforme determinado pela Agência Reguladora e/ou legislação aplicável. Atualmente, a Resolução Arsae-MG nº 149/2021 identifica as condutas irregulares cometidas pelos clientes de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e estabelece os procedimentos de fiscalização e de aplicação de sanções.**

## 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 áreas não edificantes.
- **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 tenha 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 tenham 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.

Havendo indício de conduta irregular por parte do cliente, com relação às instalações dos

serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, a Copasa apura e caracteriza a irregularidade, nos termos da presente Resolução, antes de aplicar as sanções cabíveis.

Constatado o cometimento da conduta irregular, prevista na Resolução Arsae-MG nº 149/2021 ou em outras resoluções editadas pela Arsae-MG, no Contrato de Adesão ou demais dispositivos legais pertinentes, o infrator estará sujeito a advertência; pagamento de multa; ressarcimento dos prejuízos impostos ao prestador dos serviços; suspensão da prestação do serviço de abastecimento de água, conforme estabelecido na Resolução Normativa nº 131/2019 da Arsae-MG; sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei. No caso de irregularidades que afetem o sistema de medição e faturamento, caberá ainda o ressarcimento pelos valores não faturados.

Para apurar e caracterizar condutas irregulares por parte do cliente, a Copasa aplica as sanções cabíveis e cobra os valores devidos, adotando os seguintes procedimentos:

- Emite o Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI), em formulário próprio.
- Utiliza recursos de prova que possam caracterizar adequadamente a irregularidade, tais como fotos ou vídeos.
- Efetua medição fiscalizadora, quando necessário.
- Elabora relatório de avaliação técnica, com base na fiscalização ou nos resultados de perícia, quando necessário.
- Emite comunicação informando o cliente sobre a irregularidade detectada, bem como a sanção cabível e eventual ressarcimento, preservado seu direito de defesa.
- Aplica a sanção cabível e cobra o ressarcimento relativo à irregularidade apurada e caracterizada, nos termos da presente Resolução.

**Evite infrações! Mantenha sua rede regular perante a Copasa e utilize-a de maneira adequada. Ao receber um Termo de Ocorrência de Irregularidades (TOI) você poderá apresentar defesa formal no site da Copasa. Em caso de dúvidas sobre qualquer conduta, entre em contato através de nossos canais de relacionamento para receber orientações.**

copasa

MINAS GERAIS

GOVERNO DIFERENTE. ESTADO EFICIENTE.