

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Este documento tem como objetivo apresentar os principais serviços disponibilizados pela Verde Alagoas nas 27 cidades de atuação, além de orientar o cliente sobre como solicitá-los, consultar prazos para execução, direitos e deveres dos clientes, assim como os compromissos da concessionária com o consumidor e os padrões de atendimento estabelecidos.

Lojas de Atendimento

Para maior conforto e comodidade dos clientes, a Verde Alagoas conta com atendimento presencial nos 27 municípios em que presta serviços, confira os locais das lojas de atendimento:

UNIDADES	ENDEREÇO
Anadia	Rua Prof. Nicodemos Jobim, nº 64, Centro
Branquinha	Conjunto Residencial Raimundo Nonato Lopes, nº 10 - Quadra 09
Campestre	Rua Edson Gama Peixoto, nº 47, Centro
Capela	AV. 16 De outubro, nº 390, Centro
Chã Preta	Rua Dr. Chico Teixeira, nº 106
Colônia Leopoldina	Rua Severino Ferreira de Lima, nº 254, Centro
Feliz Deserto	Rua Vereador Benedito Cardoso, nº 237 - Centro
Ibateguara	Rua Dra. Janete de Araújo, nº 227, - Bairro urbano
Jacuípe	Rua Prefeito Mario Acioly Wanderley, 252 - Centro
Japaratinga	Rua Antônia Benedita da Silva, nº 220 - Centro
Joaquim Gomes	Rua Leonita gomes Lins, nº 06, Centro
Jundiá	Rua Severino Rosendo de Araújo, s/n - Centro
Mar Vermelho	Rua cel. Álvaro de Almeida, nº 99, Centro
Maragogi	Rua José Maria Wennekes, 05 , Centro
Maribondo	Av. Senador Arnon de Melo, s/n, baixada
Matriz de Camaragibe	Rua Manoel Ferreira de Andrade, nº 63
Novo Lino	Rua do Comércio, nº 167
Passo de Camaragibe	Rua Antônio Vitoriano, nº 129, Centro
Paulo Jacinto	Rua João Duda Calado, nº 11, Centro
Pindoba	Rua do Comércio, nº 41, Centro
Porto Calvo	Rua Boa Vista, s/nº - Centro
Porto de Pedras	Rua dois de janeiro, nº 38
São Luiz do Quitunde	Rua Dr. Júlio de Mendonça, nº 29
São Miguel dos Milagres	Rua Prefeito Augusto de Barros Falcão, nº 225, Centro
Tanque D'Arca	Rua Padre Cícero, nº 10, Centro
Taquarana	Rua Proj. - C-Loteamento Novo Lar, nº 187
União dos Palmares	Av. Dr. Antonio Gomes de Barros, nº 302

Canais de atendimento

A Verde Alagoas, conta com uma Central de Atendimento gratuita para chamada de voz e WhatsApp utilizando o mesmo número (0800 941 0195).

O atendimento telefônico está disponível de segunda a domingo, das 7h às 21h

PRINCIPAIS SERVIÇOS SOLICITADOS NOS CANAIS DE ATENDIMENTO:

VIABILIDADE DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO

Definição: certificação da possibilidade da ligação e para identificar se a caixa padrão está instalada corretamente.

Como solicitar: atendimento presencial ou whatsApp.

Valor: serviço gratuito.

Prazo de atendimento: 3 dias úteis.

VISTORIA IMÓVEL COM UMA ECONOMIA (solicitação do cliente)

Como solicitar: atendimento presencial ou whatsApp.

Valor: R\$ 326,97

Prazo de atendimento: 2 dias úteis.

INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA

Definição: instalação do ramal predial com cavalete interligado à rede de abastecimento de água

Como solicitar: atendimento presencial ou whatsApp

Documentos necessários: Apresentar o CPF se pessoa física ou CNPJ quando pessoa jurídica, Carteira de Identidade ou CNH. **Se proprietário:** escritura pública, ou carnê do IPTU, ou contrato particular de compra e venda (reconhecida firma de ambas as partes). **Inquilino:** contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes); Documento do imóvel em nome do locador (escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda). Empresarial: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou Contrato de Locação (reconhecida

firma de ambas as partes); Cartão CNPJ atualizado do site da receita; Contrato Social juntamente com os documentos pessoais do responsável legal.

Prazos de atendimento e valores:

Prazo de execução: 7 dias úteis.

LIGAÇÃO DE ÁGUA - SEM PAVIMENTO

Valor: R\$491,13

LIGAÇÃO DE ÁGUA - COM PAVIMENTO (ASFALTO)

Valor: R\$ 771,78

LIGAÇÃO DE ÁGUA - COM PAVIMENTO (PARALELEPIPEDO)

Valor: R\$ 877,02

INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO

Definição: instalação de ramal de esgoto, dispositivo que conecta à ligação de esgoto a rede coletora, através do terminal de inspeção da ligação "TIL", definido como ponto de conexão entre as instalações interna do imóvel ao sistema público de esgotamento sanitário.

Como solicitar: atendimento presencial ou whatsApp

Observação: em locais atendidos com rede coletora de esgoto, quando solicitado a primeira instalação de água, o pedido da ligação de esgoto deverá ser realizado obrigatoriamente junto ao pedido da ligação de água.

Documentos necessários: Apresentar o CPF se pessoa física ou CNPJ quando pessoa jurídica, Carteira de Identidade ou CNH. Se proprietário: escritura pública, ou carnê do IPTU, ou contrato particular de compra e venda (reconhecida firma de ambas as partes). Inquilino: contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes); Documento do imóvel em nome do locador (escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda). Empresarial: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou Contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes); Cartão CNPJ atualizado do site da receita; Contrato Social juntamente com os documentos pessoais do responsável legal.

Observação: caso o solicitante já seja cliente da Verde Alagoas para o serviço de abastecimento de água para a mesma unidade consumidora, não será necessária a apresentação da documentação acima e o pedido poderá ser feito por qualquer canal de atendimento.

Prazos de atendimento e valores:

Prazo de execução: 7 dias úteis.

LIGAÇÃO DE ESGOTO - SEM PAVIMENTO - Valor: R\$ 873,84

LIGAÇÃO DE ESGOTO – COM

PAVIMENTO (ASFALTO)

Valor: R\$ 1.319,04

LIGAÇÃO DE ESGOTO - COM PAVIMENTO (PARALELEPIEDO)

Valor: R\$ 1.186,64

REATIVAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA A PEDIDO DO CLIENTE

Definição: restabelecimento do fornecimento de água para imóvel com ligação inativa.

Como solicitar: atendimento presencial ou whatsapp.

Documentos necessários: Apresentar o CPF se pessoa física ou CNPJ quando pessoa jurídica, Carteira de Identidade ou CNH. Se proprietário: escritura pública, ou carnê do IPTU, ou contrato particular de compra e venda (reconhecida firma de ambas as partes). Inquilino: contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes); Documento do imóvel em nome do locador (escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda). Empresarial: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou Contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes); Cartão CNPJ atualizado do site da receita; Contrato Social juntamente com os documentos pessoais do responsável legal.

Prazos de atendimento e valores: Religação de corte a pedido do cliente:

Valor: R\$ 78,48.

Prazo para execução: 48 horas.

RELIGAÇÃO CORTE DE ÁGUA NO CAVALETE

Definição: restabelecimento do fornecimento de água no cavalete para o imóvel, após quitação/negociação do débito. Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, WhatsApp

Documentos necessários: documento de identificação do Cliente e apresentar o comprovante de pagamento.

Prazo de atendimento e valores:

Religação de corte cavalete por falta de pagamento de 1 a 5 economias

Valor: R\$ 78,48.

Prazo para execução: 48 horas.

Religação de corte cavalete por falta de Pagamento > 5 economias Valor: R\$ 196,18.

Prazo para execução: 48 horas.

RELIGAÇÃO DE LIGAÇÃO CANCELADA



Definição: restabelecimento do fornecimento de água no ramal para o imóvel, após quitação/negociação do débito.

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, WhatsApp

Documentos necessários: documento de identificação do Cliente e o comprovante de pagamento.

Prazos de atendimento e valores:

Ligação de matrícula Cancelada – Sem Pavimentação

Valor: R\$ 491,13

Ligação de Cancelada – com Pavimento (Asfalto)

Valor: R\$ 771,78

Ligação de Cancelada – Com Pavimento (Paralelepípedo)

Valor: R\$ 877,02

Prazo para execução: 7 dias úteis.

REMANEJAMENTO DE CAVALETE - ACIMA DE 1,5M (SOLICITAÇÃO DO CLIENTE)

Definição: remanejamento do cavalete e do hidrômetro, após a realização e aprovação da viabilidade técnica realizada pela Verde Alagoas.

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, WhatsApp

Documentos necessários: documento de identificação do Cliente

Remanejamento da ligação (solicitação do cliente) Valor: R\$ 457,76.

Prazo de execução: 15 dias úteis.

TROCA DE TITULARIDADE

Definição: inclusão ou alteração de novo titular na conta de água/esgoto ou para alteração os dados cadastrais do titular.

Como solicitar: atendimento presencial/WhatsApp

Documentos necessários: **Pessoa física/jurídica:** Apresentar o CPF se pessoa física ou CNPJ quando pessoa jurídica, Carteira de Identidade ou na ausência, outro documento equivalente com foto. Proprietário: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda (reconhecida firma de ambas as partes). **Inquilino:** contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes); Documento do imóvel em nome do locador (escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda). **Empresarial:** escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou Contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes); Cartão CNPJ atualizado do site da receita; Contrato social juntamente com os documentos pessoais do responsável legal.

Valor: R\$ 6,54

Prazo: imediato.

REPARO DE CAVALETE

Definição: conserto de vazamento no cavalete (estrutura física no qual o hidrômetro está

instalado).

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, WhatsApp.

Valor: serviço gratuito.

Prazo de atendimento: 2 dias úteis.

SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO POR FURTO

Definição: substituição do medidor furtado.

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, WhatsApp

Documentos necessários: documento de identificação do Cliente e boletim de ocorrência.

Valores: serviço gratuito

Prazo de atendimento: 2 dias úteis.

AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO A PEDIDO



Definição: estudo/teste da funcionalidade e eficiência do medidor, requisitado pelo cliente.

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico e WhatsApp.

Documentos necessários: documento de identificação do Cliente.

Valores: R\$ 130,78 (vazão até 5 m³/h) R\$ 196,18 (vazão entre 7 e 20 m³/h) R\$ 326,97 (vazão acima de 20 m³/h)

Prazo de atendimento: a Verde Alagoas deverá informar, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, a data fixada para a realização da aferição (laudo em 15 dias após aferição).

EMISSÃO DE SEGUNDA VIA DA CONTA DE ÁGUA E/OU ESGOTO

Definição: emissão de segunda via da fatura.

Como solicitar: atendimento presencial, site e WhatsApp

Documentos necessários: Número da matrícula e/ou CPF cadastrado no sistema com dados atualizados.

Valor: gratuito

Prazo de atendimento: imediato.

EMISSÃO DE CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS

Definição: documento que comprova a inexistência de débitos em nome do proprietário ou inquilino.

Como solicitar: atendimento presencial, telefone e WhatsApp.

Documentos necessários: documento pessoal do Cliente.

Valor: serviço gratuito.

Prazo de atendimento: imediato.

VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA

Definição: verificação de falta de abastecimento ou baixa pressão no imóvel.

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, WhatsApp

Valor: serviço gratuito.

Prazo de atendimento: 48 horas

DESOBSTRUÇÃO DE REDE/RAMAL DE ESGOTO

Definição: manutenção ou desobstrução de rede/ramal coletora de esgoto.

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico,

Valor: serviço gratuito.

Prazo de atendimento: até 48 horas;

DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES



Definição: denúncia sempre que for verificado qualquer indício de irregularidade na utilização dos serviços de abastecimento de água e esgoto.

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, WhatsApp

Valor: serviço gratuito.

Prazo de atendimento: conforme natureza da denúncia.

O QUE NÃO FAZEMOS?

- Testes e consertos de vazamentos internos: deverão ser realizados pelo cliente ou profissional especializado. A manutenção e verificação das instalações hidráulicas internas são de responsabilidade do Cliente. Caso a fatura apresente alto consumo, recomendamos ao cliente que contrate um profissional qualificado para investigar possíveis vazamentos internos.
- Verificação e limpeza na caixa d'água: a higienização do reservatório é de responsabilidade do cliente. É importante lembrar que a caixa d'água seja limpa e desinfectada de seis em seis meses.
- Desobstrução ou limpeza da caixa de gordura: a limpeza da caixa de gordura é responsabilidade do cliente e deve ser realizada periodicamente. Lembrando que os resíduos e gorduras retirados devem ter destinação correta. Em caso de dúvidas, procure um profissional especializado.