

Posso solicitar uma segunda via da conta de água?

SIM. A segunda via da conta poderá ser retirada pela internet, aqui mesmo neste site, através do aplicativo Mais Água ou no atendimento ao público do SAAE (Av. Sete de Setembro n.º870). O usuário deverá ter sempre em mãos o código da ligação que consta em sua fatura impressa. Em caso de constantes extravias da fatura de água deverá ligar para o SAAE para ser solucionado o problema.

Onde posso pagar minha conta?

Nas agências bancárias Itaú e Brasil, agentes lotéricos, correios, postos de recebimento credenciados pelo Sicoob/Credicaf ou Bancos Digitais.

Quais bancos são cadastrados para débito automático?

Banco do Brasil, Itaú e Sicoob/Credicaf.

Posso pagar minha fatura pelo PIX?

Atualmente, não. A fatura do Saae não pode ser paga através do PIX ou Transferências.

Como posso solicitar um serviço ou solicitar, ou informar ocorrências como vazamentos?

Ligue para (33)3314-2534 (Telefone Principal, através dele você poderá falar diretamente com a nossa equipe de plantão), converse com um dos nossos atendentes ou faça o pedido através do Aplicativo Mais Água. Registraremos sua reclamação ou aviso e providenciaremos a comunicação com nossas equipes da manutenção para atendimento. Lembrando que o SAAE mantém plantão 24 horas.

Com quantos dias de atraso o fornecimento de água pode ser cortado?

O corte pode ser efetuado com 30 (trinta) dias após seu comunicado, feito no campo de informações da sua conta (fique atento as mensagens). Para solicitar a religação o usuário deverá quitar todas as contas em atraso e apresentá-las no atendimento ao público do SAAE (Av. Sete de setembro n.º870), para retirada de uma taxa de religação.

Quando o SAAE corta uma água a religação é automática?

NÃO, o cliente deve apresentar todas as faturas pagas e pedir a religação, que irá gerar uma taxa para pagamento.

Qual prazo para religação?

Após o pagamento das tarifas em atraso e/ou dos valores inerentes à multa por violação, a autarquia deverá efetuar o restabelecimento do fornecimento da água no prazo máximo de até **12 (doze) horas por cortes indevidos, até 48 (quarenta e oito) horas por cortes com aviso prévio e 72 (setenta e duas) horas** por retirada do ramal.

Se estou em débito com o SAAE, como devo proceder?

Se você não tem em mãos as faturas em atraso, retire a segunda via da conta pela internet, aqui mesmo neste site, através do aplicativo Mais Água ou no atendimento ao público do SAAE (Av. Sete de setembro n.º870). O usuário deverá ter sempre em mãos o ID eletrônico que consta em sua fatura impressa.

Minha conta venceu. Posso paga-lá normalmente?

SIM, sua conta poderá ser paga mesmo após o vencimento nas agências bancárias e postos conveniados, tendo como prazo limite a data do corte. (As contas vencidas terão um acréscimo de multas por atraso lançados na sua próxima fatura.)

Quando a água da minha residência sai com tom muito esbranquiçado é excesso de cloro?

Muita gente relaciona a coloração esbranquiçada da água com a dosagem adicional de cloro na rede. **Isto não é verdade.** A água esbranquiçada é motivada pela presença de micro bolhas resultantes da pressão da água na tubulação, no instante da abertura da torneira. Se você deixar essa água num copo por um ou dois minutos, ela volta a ficar incolor e transparente.

Por que às vezes a água da minha casa fica barrenta ou amarelada?

Geralmente, durante os reparos das redes, parte da terra resultante das escavações, pode, acidentalmente, passar para a tubulação. No momento da conclusão do reparo, esse barro é levado pela água, podendo adentrar indistintamente nas residências próximas. Deixe escoar a torneira direta por pequeno instante e o aspecto voltará ao normal. Em tais situações o SAAE sempre mantém as descargas de rua abertas, acelerando a lavagem das redes, até se certificar da clarificação da água. De qualquer forma, o cloro presente na água garante a desinfecção, sem riscos à saúde da população.

A água das torneiras da minha residência é segura para beber e preparar alimentos?

O SAAE garante a qualidade da água distribuída à população até a entrada do imóvel onde existe o medidor de consumo (hidrômetro). A manutenção da qualidade da água nos cômodos internos da residência é dever e responsabilidade de cada morador. Por isso, mantenha suas instalações hidráulicas sempre em bom estado de conservação e limpe a caixa- d'água pelo menos duas vezes ao ano. Toda caixa-d'água deve permanecer bem vedada. Quando a água da torneira interna de sua casa apresentar aspectos diferentes do normal (cor, cheiro, gosto, etc.), faça inicialmente uma comparação com aquela que está chegando no cavalete, antes de acionar a SAAE.

Entenda seu hidrômetro:

Utilizado para medir o consumo de água, permite a emissão das contas conforme o volume consumido por cada um. Além disso, o hidrômetro ajuda a estimar as perdas entre a produção e a distribuição de água. O contador de água e a posterior emissão de conta conforme o que foi consumido também ajudam aos usuários a ter consciência sobre a importância da utilização racional da água e de se evitar vazamentos e desperdícios.



Como faço para saber se a leitura da minha residência foi emitida corretamente?

Quando a conta for entregue, observe no campo leitura atual quais foram os números tirados pelo leiturista. Com estes números em mãos, observe em seu hidrômetro os quatro dígitos pretos atuais da esquerda para a direita. Se o valor for igual ou maior, a leitura está correta.

O consumo da minha última conta ficou muito alta, o que pode ter acontecido?

Algumas situações podem elevar o valor de uma conta de água. Verifique se alguma delas ocorreu em seu imóvel:

- Pode ter havido um vazamento em sua residência. Para verificar se há possível vazamento, feche todas as torneiras. Se possuir depósito este deverá estar cheio. Se após isso o hidrômetro continuar girando indica um possível vazamento;
- Uso de água para construção ou reforma;
- Aumento do número de pessoas no imóvel no período medido;
- Cobrança de execução de serviços de meses anteriores;
- Lavagem de fachadas de imóveis ou de garagens;
- Molhar gramados, plantas, jardins e ruas;
- Troca de água de piscinas.

Se nenhuma destas situações aconteceram, procure o SAAE para maiores esclarecimentos.

De quem é a responsabilidade por vazamento interno de água no imóvel?

O SAAE é responsável pela ligação de água até o hidrômetro. Ao usuário, cabe responder pela conservação das instalações hidráulicas internas do imóvel e pelo controle de seu consumo diário, devendo evitar desperdícios.

Como é feito o cálculo do consumo?

É cobrado a tarifa para cada categoria.

Dentro de cada categoria existe uma TBO (Tarifa Básica Operacional), soma-se a isso o consumo por metro cúbico, e assim ele vai subindo a cada faixa conforme a quantidade de água consumida.

Então o cálculo é feito assim TBO de Água + TBO de Esgoto + Tarifa de Água + Tarifa de esgoto

O cálculo do esgoto é proporcional ao consumo de água, sendo esse hoje o equivalente a 35% do consumo

Como faço para alterar o nome da minha conta de água?

Para mudança de nome o SAAE solicita o novo proprietário/usuário/procurador que traga CPF e endereço da residência. É necessário vir pessoalmente ao nosso escritório nos horários de 08:00h às 16:00h, no endereço Avenida Sete de Setembro n.º 870.

Como fazer o pedido de ligação de água e esgoto? Quais os documentos exigidos pelo SAAE e quanto tempo leva para atender o pedido?

Primeiro passo: Procurar a prefeitura e solicitar uma certidão de número, será fornecido o número que passará a ser o da casa.

Segundo passo: Quando a prefeitura entregar a certidão de número, você deve levá-la até o nosso atendimento. Com a certidão em mãos, iremos emitir uma vistoria para o nosso fiscal verificar se há possibilidade de ligação de água e/ou esgoto no local.

Terceiro passo: Após nosso fiscal confirmar a possibilidade de ligação, o Proprietário deverá retornar ao nosso atendimento com: CPF (documento obrigatório). Estando os documentos corretos, iremos abrir seu cadastro e emitiremos a taxa de liberação para instalação.

Valor das taxas:

Ligação de água: R\$100,00

Ligação de esgoto: R\$100,00

Pedindo os dois no ato de abertura do cadastro – Ligação de água + Ligação de Esgoto: R\$150,00

Nessa taxa não está incluso o valor do material, ela é somente a liberação do serviço, o material gasto para instalação virá depois, incluso na primeira conta que o relógio irá gerar.

A taxa deve ser paga para fazer a ligação. O banco nos repassará os pagamentos que serão reconhecidos pelo nosso sistema que irá gerar uma Ordem de Serviço para nossas equipes executarem.

Informamos que após o pagamento pedimos um prazo de até 10 dias úteis para efetuarmos a ligação.

Obs.: O valor do material não pode ser fornecido antes da instalação, pois dependerá de quais materiais serão gastos para efetuarmos o pedido.