

DIREITOS DOS USUÁRIOS

Nos termos da cláusula 23 do Contrato de Concessão, disponível no site da AGENERSA

- Ter as redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis para que possa realizar a conexão do imóvel aos sistemas de saneamento;
- Receber os serviços de água e esgoto em condições adequadas;
- Ser informado com antecedência de no mínimo 48 (quarenta e oito) horas a respeito de interrupções programadas dos serviços;
- Ter a opção de 6 (seis) datas pré-definidas pela Águas do Rio para escolher o dia de vencimento da fatura; Receber as faturas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação ao respectivo vencimento;
- Tomar conhecimento, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, sobre alterações no valor das tarifas;
- Ter disponível o serviço de ouvidoria;
- Ter seus dados pessoais resguardados, conforme Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018);
- Receber da concessionária as informações necessárias à utilização e avaliação dos serviços e para a defesa dos interesses individuais ou coletivos;
- Receber Carta de Serviços nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.

DEVERES DOS USUÁRIOS

- Consultar a concessionária antes de instalar as tubulações internas para verificar os pontos de conexão com as redes públicas;
- Efetuar as ligações intradomiciliares de água e esgoto, quando houver a infraestrutura dos sistemas, em prazo não superior a 30 (trinta) dias da data de recebimento da notificação emitida pela concessionária sobre a disponibilização das redes públicas;
- Permitir o ingresso dos funcionários da Águas do Rio, devidamente identificados, para:
 - instalação e acesso ao hidrômetro ou a outro equipamento dos sistemas de água e esgoto e realização de ações necessárias para conexão das ligações às redes públicas;
 - instalação das ligações intradomiciliares, exclusivamente para a categoria tarifa social;
 - encerramento de poços e fontes alternativas de água, onde houver sistema público de abastecimento de água disponível e/ou quando tais poços e fontes estiverem em desacordo com a legislação aplicável;
- Atender às exigências da concessionária quanto à realização de pré-tratamento de efluentes de esgoto, quando esses forem incompatíveis com o sistema de esgoto;
- Não manipular indevidamente qualquer tubulação, medidor ou outro equipamento relativo aos sistemas;

DEVERES DOS USUÁRIOS

- Contribuir para a permanência das boas condições dos sistemas de água e esgoto e dos demais bens públicos que são afetados pela prestação dos serviços de saneamento e manter os medidores limpos e em locais acessíveis;
- Utilizar os serviços de forma racional, evitando o desperdício e colaborando com a preservação dos recursos naturais;
- Prestar as informações necessárias para que os serviços possam ser oferecidos de forma adequada, responsabilizando-se por qualquer incorreção ou omissão;
- Efetuar pontualmente o pagamento das contas referentes ao consumo de água e coleta e tratamento esgoto;
- Informar a concessionária sobre alterações cadastrais do imóvel, no que se refere aos serviços prestados;
- Levar ao conhecimento da Águas do Rio, do estado ou à agência reguladora as irregularidades de que venham a ter conhecimento.

A Concessionária se mantém a disposição para esclarecimentos, por meio dos seus canais de atendimento.