



01. Qual o horário de funcionamento do SAAE?

- O horário é de segunda a sexta-feira das 08h às 15h.

02. Minha água foi cortada por falta de pagamento. Porém, paguei. O que devo fazer? E qual o prazo para ligarem de novo?

- Se o pagamento ocorreu na sede do SAAE deverá ir até o setor de atendimento ao contribuinte e solicitar a religação.

- Se o pagamento ocorreu fora da sede do SAAE deverá o contribuinte enviar o comprovante de pagamento para o **WhatsApp 16)3830-5500** solicitando a religação.

-O prazo máximo para religamento é de 2 dias úteis.

03. Como faço para solicitar um Pedido de Ligação de água e/ou esgoto?

-Os pedidos de novas ligações de água e esgoto deverão ser solicitados diretamente na sede da Autarquia. Na oportunidade o proprietário, ou procurador, deverá apresentar documentos pessoais, matrícula ou escritura da propriedade, numeração do imóvel (*fornecido pela Prefeitura Municipal*) juntamente com o Hidrômetro para cadastramento.

04. Qual o prazo de ligação de água e/ou esgoto?

- O prazo médio é de 40 dias uteis para novas ligações.

05. Quais os dias e os horários que tem plantão no SAAE?

- O SAAE está de **plantão 24h** todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados. Telefone do **Plantão:16) 98152-8855**.

- lembrando que se for no horário de expediente (8h às 15h) deverá ser solicitado serviços emergências pelo **telefone - 16) 3830-5500**.

06. Como faço para identificar um vazamento em meu imóvel?

- A existência de vazamento é facilmente percebida através do hidrômetro.

Não havendo consumo no imóvel, o hidrômetro deve permanecer parado. Caso esteja funcionando, está ocorrendo passagem de água para aparelho medidor, indicando a existência de vazamento.

07. O valor da minha conta neste mês está muito alto, muito diferente dos meses anteriores. O que fazer?

- A primeira providência é ir até o hidrômetro e anotar a leitura, comparando-a com a existente no talão de água.
- Caso esteja muito superior àquela registrada na fatura de água pode ser vazamento.
- Se a leitura estiver menor que a leitura do hidrômetro devera comparecer ao SAAE para correção.

08. Quantas contas vencidas são necessárias para haver o corte da ligação de água?

- A interrupção do fornecimento de água poderá ocorrer decorridos 40 dias da data de vencimento da fatura.

09. Por que a água, às vezes, sai esbranquiçada? É excesso de cloro?

- **Não!** O fato da água, em alguns locais da cidade e em determinados horários, sair **“branca”** da torneira se deve ao **“ar dissolvido”**. Isto ocorre quando há quebra de redes e entrada de ar nas tubulações que, sem local para sair, é dissolvido na água pela pressão que esta exerce.
- São estas bolhas que dão a impressão da água estar **“branca”**.
- Basta deixar uns instantes a água parada que as bolhas desaparecerão e a impressão dela estar **“branca”** desaparecerá.

10. Por que a água, às vezes, sai turva, com a cor amarelada ou barrenta?

- São vários os fatores de a água ficar turva, com cor amarelada ou barrenta. O mais comum é quando ocorre quebra de redes que, quando consertadas, podem ter entrada de terra nas tubulações.

11. Como faço para alterar o nome na conta?

- A transferência de nome é realizada na sede do SAAE:
- No caso de proprietário do imóvel; deverá fornecer xerox dos documentos pessoais, matrícula ou escritura da propriedade;
- No caso de inquilino devera fornecer xerox dos documentos pessoais e contrato de aluguel com firma reconhecida em cartório.

12. Como faço para solicitar a 2ª via da minha conta?

- A 2º via poderá ser retirada na sede do SAAE
- ou envie a palavra **SAAE ITUVERAVA** pelo WhatsApp **0800.492.0292** e siga as instruções.

13. Como faço para acompanhar a leitura do meu hidrômetro?

- Basta efetuar a leitura de seu hidrômetro e comparar com a registrada em sua conta de água.

14. Paguei a conta em duplicidade, como resolver?

- Na fatura seguinte há a devolução, em forma de crédito, do valor pago em duplicidade.

15. Como faço para colocar o pagamento no Débito Automático?

- Basta solicitar ao banco em que tenha conta para que inclua pagamento da fatura de água em débito automático.
- Várias instituições bancárias possuem esta opção em seus aplicativos.

16- CONTATOS :

- **SEDE DO SAAE:** Praça Dez de Março nº249 – Centro – Cep:14500-000 –Ituverava-
- **EMERGENCIAS: Telefone -16) 3830-5500**
- **PLANTÃO: Telefone - 16) 98152-8855.**