Carta de *Serviços*

CORSAN

CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

ATENDIMENTO 24 HORAS

App Corsan

- O aplicativo Corsan é gratuito e pode ser baixado na loja virtual do seu celular. Está disponível para Android e iOS;
- Os clientes podem solicitar nossos serviços de qualquer lugar, via celular, com mais agilidade;
- Serviços como 2ª via, consulta à situação do abastecimento, parcelamento, informar falta de água, entre outros, estão disponíveis no App Corsan.

Call Center – 0800 646 6444

- Atendimento gratuito, 24 horas por dia, sete dias por semana, pelo número 0800 646 6444, acessível para telefones fixos ou móveis, de qualquer localidade;
- O atendimento do Call Center segue regramentos previstos na Lei do SAC e demais legislações atinentes ao serviço;
- Entre os padrões que visam a atender com eficiência, qualidade e respeito ao cliente e que são práticas inerentes ao serviço prestado pelo Call Center da Corsan, mencionamos os seguintes:
  - no início do atendimento, é fornecido ao cliente um número de protocolo que proporciona segurança e possibilita o acompanhamento da demanda nos diversos canais de relacionamento;
  - todas as ligações para o Call Center são gravadas e estão disponíveis aos clientes que, porventura, solicitarem o envio da mesma, sendo mantido sigilo das informações prestadas;
  - os atendentes do Call Center utilizam o mesmo sistema comercial utilizado no atendimento presencial e as solicitações são registradas imediatamente.

Agência Virtual no site cliente.corsan.com.br

- A Agência Virtual no site oferece ao cliente serviços digitais;
- Agrega facilidade no acesso aos serviços da Corsan, oferecendo uma melhor experiência ao cliente, com ambiente moderno e atrativo;
- Serviços como 2ª via, consulta à situação do abastecimento, parcelamento, informar falta de água, entre outros, estão disponíveis na Agência Virtual;
- Na agência virtual, é possível realizar o cadastro de imobiliárias para acesso às informações de imóveis.

Atendimento Online (Chat) no site www.corsan.com.br

- O Atendimento Online (Chat) está disponível no site www.corsan.com.br, em janela específica localizada no canto inferior direito da tela inicial;
- É um canal que possibilita acesso rápido aos principais serviços como consulta à situação do abastecimento e informar vazamentos.
- Possibilita, também, pleno atendimento aos deficientes auditivos, pois todo o atendimento é realizado utilizando a escrita;
- O atendimento inicial é feito por um atendente virtual. Para as demandas de maior complexidade, o atendimento é transferido para a equipe especializada.

WhatsApp Corsan –0800 646 6444

- Através do WhatsApp Corsan, é possível acessar diversos serviços de forma simples e rápida. Basta salvar o número 0800 646 6444 nos contatos do celular e enviar uma mensagem para dar início ao atendimento e solicitar serviços;
- Este número é certificado e possui o selo de verificação, o que garante credibilidade e segurança ao canal;
- Nesse canal, também é possível informar falta de água no imóvel e vazamento no quadro, gerando automaticamente o serviço para execução das equipes locais;
- O atendimento inicial é feito por um atendente virtual/bot (atendimento 24 horas). Para as demandas de maior complexidade, o atendimento é transferido para um atendente (atendimento humano de segunda a sábado das 8h às 19h).
- Importante destacar que também utilizamos o WhatsApp ativo, para envio de mensagens informativas aos clientes ou de cobrança. As mensagens são enviadas pelos números: 51 99704-6644 (Corsan Avisa) e (51) 9935-1712 (Corsan Comunica).

ATENDIMENTO EM HORÁRIO COMERCIAL

Videochamada

- Canal pioneiro e inovador, oferece ao cliente a possibilidade de ser atendido de modo virtual, de qualquer lugar do mundo via celular, tablet ou computador com acesso à internet;
- O atendimento por videochamada pode ser realizado, mediante agendamento, ou por fila de espera, acessando pelo site corsan.com.br. O horário de funcionamento do canal é de segunda a sexta, das 8h10 às 17h e aos sábados das 8h10 às 13h30.
- O atendimento por Videochamada é realizado em tempo real, com câmera e microfone, e possibilita o envio de documentos digitalizados via chat;
- Possibilita, também, o atendimento a deficientes auditivos, uma vez que pode ser utilizado o recurso do chat escrito durante o atendimento;
- Todos os serviços disponibilizados nas lojas estão disponíveis neste canal, que possibilita o atendimento a clientes de dentro e fora do Estado do Rio Grande do Sul, tanto para pessoa física quanto jurídica.

Lojas físicas

- O cliente pode ser atendido presencialmente em qualquer loja da Corsan e não apenas na cidade onde está localizado o imóvel;
- O endereço das lojas pode ser encontrado no site;
- Na maioria das cidades, o atendimento presencial é realizado mediante agendamento, que pode ser realizado pelo site corsan.com.br, para maior comodidade do cliente;
- Todo atendimento realizado gera um número de protocolo, proporcionando segurança ao atendimento;
- O atendimento preferencial é realizado nas lojas onde não é necessário o agendamento e nas demais lojas para a solicitação de segunda via (serviço para o qual não é necessário agendamento).

Totens de autoatendimento

- Canal digital de relacionamento com o cliente, que possibilita acesso rápido a vários serviços;

- Estão disponíveis nas lojas e em locais estratégicos do Rio Grande do Sul, como prefeituras, shoppings, estabelecimentos comerciais, entre outros;
- Proporcionam mais facilidade aos clientes com atendimento através de uma interface intuitiva, com ampla tela sensível ao toque (*touchscreen*).

Tudo Fácil

- A Corsan está presente nas unidades do Tudo Fácil, mantidas pelo Governo do Estado. Em Canoas, Gravataí, Lajeado, Passo Fundo, Porto Alegre, Rio Grande e Santa Maria, disponibilizamos atendimento presencial, mediante agendamento site, e totem de autoatendimento. Em Pelotas, está disponível o totem de autoatendimento.

OUTRAS INFORMAÇÕES

Site Corsan www.corsan.com.br

- Disponibiliza, além de notícias e informações institucionais, conteúdos voltados aos clientes, sistema tarifário, informações sobre os serviços de água e esgoto, educação ambiental, uso racional da água, informações sobre as agências reguladoras, Regulamento dos Serviços de Água e Esgotos, entre outras informações.

Mensagens SMS – avisos e informações da Corsan

- A Corsan possui o serviço de envio de mensagens de texto para celulares cadastrados com informações relativas a ocorrências de interrupção de abastecimento de água, bem como para comunicados específicos relativos aos serviços prestados, dicas, avisos sobre faturas em aberto, entre outras informações.

Sistema Tarifário da Corsan

- O Sistema Tarifário da Corsan pode ser consultado no site www.corsan.com.br. A tabela adotada varia em função da categoria do imóvel e da tabela tarifária do município.
- Todas as tarifas de água, contudo, são compostas por duas frações: uma parte fixa, referente ao serviço básico, e outra variável, calculada em função do consumo medido pelo hidrômetro. É sobre essa segunda fração que incide a tarifa do serviço de esgoto, que é cobrado apenas quando houver rede de esgoto disponível. Neste caso, mesmo que o imóvel não esteja conectado à rede, o pagamento é devido.

Unidade de Medida Comercial (UMC) Corsan – caixa de proteção do hidrômetro

- A Corsan possui um padrão para as todas novas ligações de água. Entre as principais vantagens do padrão, destacam-se: prevenção de fraudes, facilidade de acesso ao hidrômetro, maior proteção e redução de vazamentos no quadro.
- A caixa de proteção do hidrômetro (também chamada de Unidade de Medida Comercial – UMC) pode ser adquirida pelo cliente do imóvel em lojas de materiais de construção ou similares no comércio local, e deve instalada conforme o padrão estabelecido. Mais informações podem ser acessadas em https://www.corsan.com.br/padrao-de-ligacao-de-agua.

Canal de Ética (exclusivo para denúncias contra funcionários e terceirizados)

- O Grupo Aegea disponibiliza um Canal de Ética para todos os colaboradores, parceiros de negócios, clientes e outras partes interessadas.
- Telefone: 0800 591 0923 (gratuito, 24 horas, 7 dias por semana)
- Site: http://www.corsan.com.br/canal-de-denuncia
- Exemplo de denúncias de conduta recebidas: fraudes e corrupção **Fraudes e Corrupção (**suborno ou propina, desvio de recursos, favorecimento ilícito de fornecedores, manipulação de licitações), **desvios éticos** (assédio moral, conflito de interesses, favorecimento indevido de colaboradores, descumprimento de normas internas, **uso Indevido de recursos da empresa** (furto ou desvio de materiais, uso inadequado de bens da empresa, falsificação de documentos).

Ouvidoria Corsan

- Site https://www.corsan.com.br/ouvidoria
- Este canal recebe manifestações relacionadas aos serviços da Corsan quando o cliente já entrou em contato através dos canais de relacionamento oficiais e sua demanda não foi atendida de forma satisfatória ou para registro de reclamações, sugestões ou elogios. Para registrar a demanda na Ouvidoria, é necessário informar o protocolo da solicitação inicial.

SERVIÇOS AO CLIENTE

Em atendimento às orientações da Lei Geral de Proteção de Dados (13.709), apenas o cliente titular deve ter acesso a dados e/ou serviços. Sendo assim, apenas o cliente deve acessar os serviços disponíveis nos canais oficiais de relacionamento com o cliente. Caso o solicitante não seja o cliente cadastrado na Corsan, é necessário providenciar a troca de titularidade.

Fatura

- ***2ª via de fatura***

Descrição
Solicitar a emissão da segunda via da fatura.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado (com CPF/CNPJ).
- Contrato ativo com a Corsan.
- Ser o titular do cadastro.
- Nos canais digitais, é necessário que o cliente faça o login para acessar as informações.

Documentos Necessários
- CPF/CNPJ do cliente;
- Matrícula do imóvel.

Prazo
Emissão instantânea da 2ª via das faturas em aberto.

Quanto custa?
A 2ª via da fatura é gratuita.

Prioridades de Atendimento
No atendimento presencial, o atendimento para a 2ª via é prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, portadores de deficiência, idosos (acima de 80 anos têm prioridade sobre todos os demais), pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TAE).

Onde Fazer?
Call center, Loja física, Videochamada, App Corsan, WhatsApp, Atendimento Online, Totem de autoatendimento e Agência Virtual.

- ***Parcelamento/pagamento de faturas e dívidas sem entrada no cartão de crédito***

Descrição
Solicitar a divisão de um valor, em parcelas, referente a uma dívida, para pagamento em prazos determinados.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado (com CPF/CNPJ);
- Ser o titular do imóvel ou apresentar procuração;
- Pela agência virtual e app, é preciso realizar o login com CPF/CNPJ e e-mail;
- Termo de parcelamento (no caso de parcelamento).

Etapas para realização do serviço
O valor de entrada e o número de parcelas oferecido podem variar de acordo com as regras comerciais da Corsan.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Onde Fazer?
Loja física, App Corsan, Agência Virtual e totem de autoatendimento.

- ***Parcelamento de dívida nas faturas mensais***

Descrição
Solicitar a divisão de um valor, em parcelas, referente a um serviço ou uma dívida, para pagamento em prazos determinados.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado (com CPF/CNPJ);
- Ser o titular do imóvel ou apresentar procuração;
- Pela agência virtual e app, é preciso realizar o login com CPF/CNPJ e e-mail;
- Contrato de parcelamento;
- Ter contrato ativo com a Corsan (se o cliente não possuir contrato ativo, será necessário parcelar no carnê ou no cartão de crédito).

Etapas para realização do serviço
Deve ser realizado pelo cliente titular da fatura. O valor de entrada e o número de parcelas oferecido podem variar de acordo com as regras comerciais da Corsan.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Onde Fazer?
Loja física, App Corsan, Agência Virtual, Videochamada, WhatsApp e Atendimento Online.

- ***Fatura por e-mail***

Descrição
Solicitar cadastro do seu e-mail para recebimento da fatura mensal de água ou cancelamento do cadastro solicitado anteriormente.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado;
- Contrato de adesão aos serviços de água e/ou esgoto;
- Ser o titular do imóvel ou apresentar procuração;
- Pela agência virtual e app, é preciso realizar o login com CPF/CNPJ e e-mail.

Etapas para a realização do serviço
A inclusão ou exclusão começará a vigorar a partir da próxima competência. Caso possua o serviço de entrega da fatura em endereço alternativo ou receba o comprovante do débito em conta via Correios, esses dois envios cessarão. Após a leitura, em até 24 horas a fatura é enviada por e-mail.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo
A alteração se dará a partir da próxima competência.

Onde Fazer?
Agência Virtual, Call Center, Loja física, Videochamada, App Corsan e Agência Virtual.

- ***Certidão negativa de débito***

Descrição
Solicitar documento que ateste que está adimplente com a Corsan (que nada deve em relação ao imóvel consultado). Caso o cliente possua mais de um imóvel em sua titularidade, é necessário emitir uma certidão negativa para cada imóvel.

Pré-Requisitos
- Faturas vinculadas ao CPF/CNPJ quitadas até a data de emissão da Certidão;
- Ser o cliente titular do imóvel ou apresentar procuração;
- Cadastro atualizado;
- Pelo app e site, é preciso realizar o login com CPF/CNPJ e e-mail.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo
A geração do documento é imediata.

Onde Fazer?
Call Center, App Corsan, Agência Virtual, Loja física, Videochamada, Atendimento Online, WhatsApp.

- ***Alteração de vencimento da fatura***

Descrição
Alterar a data de vencimento da sua fatura mensal.

Pré-requisitos
- Cadastro atualizado;
- Ser o cliente titular do imóvel ou apresentar procuração;
- Não ter alterado mais de três vezes o vencimento da fatura dentro do período de doze meses;
- Pela agência virtual, é preciso realizar o login com CPF/CNPJ e e-mail.

Etapas para a realização do serviço
Escolher a data de preferência entre as opções disponibilizadas pelo sistema.
A alteração se dará a partir da próxima competência.

Documentos necessários:
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo
A alteração se dará a partir da fatura de próxima competência.

Onde Fazer?
Agência Virtual, App Corsan, Call Center, Loja física, Videochamada, Totem de autoatendimento, Atendimento Online e WhatsApp.

- ***Alteração de endereço de entrega da fatura***

Descrição
Solicitar que a fatura do imóvel seja entregue em endereço diferente de onde é prestado o serviço de abastecimento de água e/ou esgoto.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado;
- Ser o cliente titular do imóvel ou apresentar procuração;
- Não ter alterado mais de três vezes o vencimento da fatura dentro do período de doze meses.
- Endereço completo com CEP para onde será enviada a fatura.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).
- Novo endereço de entrega.

Prazo
A alteração se dará a partir da próxima competência.

Quanto custa?
A fatura que é enviada pelos Correios tem custo, conforme previsto na tabela tarifária. O valor pode ser consultado em https://www.corsan.com.br/sistematarifario, na tabela tarifária do município.

Onde Fazer?
Call Center, Loja, Videochamada, Atendimento Online (chat) e WhatsApp.

- ***Redução de valores por consumo excessivo (após vazamento interno)***

Descrição
Solicitar redução de valores na fatura, provenientes de vazamentos, desde que comprovadamente consertados, e/ou consumos provenientes de situações excepcionais.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado;
- Ser o titular do imóvel ou apresentar procuração;
- O vazamento interno deve ter sido involuntário e o consumo excessivo deve ter ultrapassado no mínimo 2 vezes a média dos seis meses anteriores, e para imóveis sazonais a média dos meses de dezembro a março anteriores ao vazamento;
- Os clientes das categorias residencial, comercial e residencial social terão direito a 80% de desconto sobre o valor excedente à média do consumo nos últimos 6 meses, no caso de vazamentos não aparentes, ou 50% de desconto no caso de vazamentos aparente, que acarretem consumo superior a 100% da média desse período, limitado a duas faturas;
- O cliente precisa apresentar as evidências sobre o conserto do vazamento ou assumir o compromisso de reparar o vazamento em no máximo 30 dias;
- Para os imóveis categorias PUB ou IND, a redução não é concedida. Situações excepcionais serão analisadas pela área responsável.

Etapas para realização do serviço
O cliente deve realizar a solicitação, antes do vencimento da fatura, ou, excepcionalmente, no máximo 30 dias após o vencimento da fatura, apresentando evidências sobre o conserto do vazamento como:
- Datas e locais onde ocorreram o vazamento, tipos de tubulação, notas fiscais do material utilizado para conserto do vazamento (se houver);
- A fatura e a competência a qual se refere a solicitação de redução e os documentos pessoais;
- A leitura atual do hidrômetro e outras informações que o cliente julgar relevantes;
- Caso não apresente evidências, será realizada uma vistoria no imóvel para comprovar se o vazamento foi consertado;
- O desconto está limitado a duas faturas no período de 12 meses (o desconto pode ser aplicado preventivamente, pela Corsan, ou por solicitação do cliente);
- Caso o reparo não seja realizado dentro do prazo estabelecido, os descontos eventualmente concedidos poderão ser debitados nas duas faturas subsequentes.

Documentos Necessários
- Documento de identificação (RG/CPF/CNPJ);
- Formulário de solicitação de redução preenchido e assinado ou envio das informações e "de acordo" via canais digitais;
- Notas fiscais do material utilizado para conserto do vazamento ou outras evidências que comprovem que houve vazamento interno (se houver).

Quanto custa?
A vistoria realizada no imóvel é cobrada, conforme previsto na tabela tarifária. O valor pode ser consultado em https://www.corsan.com.br/sistematarifario, na tabela tarifária do município.

Prazo

- Vistoria: 10 dias
- Conserto do vazamento pelo cliente: 30 dias
- Pode ser realizada uma segunda vistoria: dentro dos 30 dias que deve ser realizado o conserto.
- Quando o cliente apresenta evidências que comprovem o vazamento interno e o conserto para: retificação da fatura (quando atender aos requisitos necessários): 5 dias úteis para análise

Onde Fazer?
Call center, WhatsApp, Atendimento Online, Loja física e Videochamada.

- ***Informar erro de leitura***

Descrição
Informar leitura incorreta e solicitar ajuste na fatura.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado;
- Ser o cliente titular do imóvel ou apresentar procuração;
- Informar a leitura atual do hidrômetro.

Etapas para realização do serviço
Cliente informa a leitura atual do hidrômetro e, caso a leitura esteja incorreta, a retificação da fatura será realizada.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ);
- Informar a leitura atual do hidrômetro ou apresentar foto.

Prazo
Até 5 dias

Onde Fazer?
Call Center, Loja física e Videochamada.

- ***Histórico de consumo***

Descrição
Consultar últimas leituras efetuadas no hidrômetro do seu imóvel.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado;
- Ser o cliente titular do imóvel ou apresentar procuração;
- Pela agência virtual e app, é preciso realizar o login com CPF/CNPJ e e-mail.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo
Acesso imediato.

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online (chat), App Corsan, Totem de autotendimento, Agência Virtual e WhatsApp.

Cadastro

- ***Atualização Cadastral***

Descrição
Solicitar atualização de dados pessoais (e-mail, telefone ou outros).

Documentos Necessários
- CPF/CNPJ;
- Informar os dados pessoais solicitados (telefone, endereço, e-mail, data de nascimento, entre outros).

Prazo
24 horas.

Onde Fazer?
Call Center (e-mail e telefone), Loja física, Videochamada, Atendimento Online/chat e WhatsApp.

- ***Troca de titularidade***

Descrição
Solicitar a alteração do nome do titular do imóvel no cadastro da Corsan (pode ser para o locatário ou proprietário).

Pré-Requisitos
Apresentação/envio da documentação comprobatória.

Etapas para realização do serviço
Após análise dos documentos, a troca pode ser feita no momento do atendimento ou em até 2 dias úteis, quando for necessária análise da documentação ou transferência de débitos.

Documentos Necessários
Pessoa física: documento de identificação e CPF do novo titular.

Pessoa jurídica: CNPJ e Contrato Social registrado na Junta Comercial e documento de identificação do representante da empresa.

Se for Condomínio: CNPJ, convenção do condomínio e documentação comprobatória de que o solicitante é o síndico (ex.: ata da assembleia).

Documento que comprove posse ou vínculo atual com o imóvel (será necessário apresentar *pelo menos um* dos documentos descritos abaixo):

- **Matrícula atualizada do imóvel** (obtida no Cartório de Registro de Imóveis);
- **IPTU do ano vigente** em nome do solicitante;
- **Escritura pública** (se não constar o endereço correto igual ao sistema, solicitar ao cliente o IPTU do ano vigente ou certidão de numeração atualizada (obtida na prefeitura);

- **Contrato de compra e venda** (para encerramento de contrato, deve estar com assinatura autenticada do comprador e vendedor);
- **Contrato de locação** (para encerramento de contrato, deve estar com assinatura autenticada do locador e locatário e apresentar também o documento de entrega de chaves ou distrato. O documento de entrega das chaves deve ter o nome do proprietário).
- **Óbito:** atestado de óbito e termo de posse mansa, no modelo padrão que será fornecido pela Corsan, com data posterior ao óbito e nome do solicitante.
- **Terreno cedido por órgão público:** autorização em papel timbrado, comprovando a cedência.
- **Usucapião, área verde ou área pendente de regularização:** documento emitido pelo órgão competente.
- **Em caso de cônjuge do proprietário ou locatário:** o cônjuge pode ser cadastrado como titular, apresentando a certidão de casamento ou termo declaratório de união estável emitido por cartório.
- **Proprietário sem documentos:** pode ser utilizado o termo de posse mansa padrão, fornecido pela Corsan, acompanhado dos documentos pessoais e de outro documento, caso possua (conta de luz, telefone, recibo de aluguel ou outro).

Onde Fazer?

Para colocar o imóvel em nome do solicitante: Loja física, Videochamada, Atendimento Online/chat, WhatsApp e Agência Virtual.
Para encerramento do contrato (locador ou vendedor solicita a retirada do seu nome e troca para o novo responsável): Loja física, Videochamada, Atendimento Online/chat e WhatsApp.

- ***Revisão cadastral do imóvel***

Descrição

Informar alterações do cadastro do seu imóvel (categoria de uso, quantidade de economias, cadastro de fonte alternativa, entre outros).

Pré-Requisitos

- Cadastro atualizado;
- Ser o titular do imóvel ou apresentar procuração.

Etapas para realização do serviço

Vistoria no imóvel e análise da área de Cadastro.

Documentos Necessários

- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo

Até 7 dias.

Onde Fazer?

Call Center, Loja física e Videochamada.

- ***Tarifa Social***

Descrição

Desconto concedido pela Corsan aos imóveis residenciais de clientes beneficiários de programas sociais.

Pré-Requisitos

- Cadastro atualizado;
- Ser o titular do imóvel ou apresentar procuração;
- O imóvel deve ser de uso exclusivamente residencial.

Agerst (Santa Cruz do Sul):

- O CadÚnico (Cadastro Único) deve estar atualizado (realizado nos últimos 2 anos).
- Para Agesan e Agerst, o desconto é de 50% no preço do m³ de água para até 15 m³

AGER (Erechim):

- O benefício da tarifa social (AGERGS e AGER) concede subsídio de 60% no preço do m³ de água para até 10 m³

Agergs e Agesan

- Regras conforme a Lei Federal n° 14.898/2024: 50% desconto sobre a tarifa de consumo (água e esgoto) e limite mensal de consumo de 15 m³ por residência
- Clientes com direito à Tarifa Social: CadÚnico com renda per capita até ½ salário-mínimo, ou família com beneficiário BPC/LOAS
- Os clientes titulares que possuem o benefício serão enquadrados automaticamente na Tarifa Social. Para casos não identificados, a solicitação pode ser realizada nos canais de atendimento.
- Apenas uso residencial e um imóvel por CPF.

Etapas para realização do serviço

- Apresentação do comprovante do benefício;
- Análise da área responsável;
- Atualização cadastral.

Documentos Necessários

Agesan e Agergs (caso a concessão não seja automática):

- O CadÚnico (Cadastro Único) atualizado (realizado nos últimos 2 anos);
- Documentos pessoais (RG E CPF).

Para AGER (Erechim):

- Documentos pessoais (RG e CPF);
- Documento que comprove o recebimento do benefício de programas sociais do Governo Estadual, Federal ou Municipal (exemplos Bolsa Família, Bolsa alimentação, Bolsa Escola, Auxílio Gás, BPC LOAS): o comprovante deve ser do último recebimento do benefício, com a identificação do beneficiário.
- Quando o benefício for em nome de outra pessoa, deve conter a documentação de parentesco com o titular.

Agerst (Santa Cruz do Sul):

- O CadÚnico (Cadastro Único) atualizado (realizado nos últimos 2 anos);
- Documentos pessoais (RG E CPF).
- Comprovante de residência atualizado;
- Quando o benefício for em nome de outra pessoa, deve conter a documentação de parentesco com o titular.

Prazo

Até a próxima competência.

Onde Fazer?
Loja, Videochamada, Atendimento Online/chat e WhatsApp.

Vazamentos

- ***Vazamento de água ou esgoto na rua***

Descrição
Informar vazamento de água ou esgoto na rua ou calçada.

Etapas para realização do serviço
É realizada vistoria no local.

Documentos Necessários
Informar o endereço do local.

Prazo
É realizada vistoria no local em até 48 horas para vazamentos de água e esgoto.

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, WhatsApp, Atendimento Online (chat), Totem de autoatendimento, App Corsan e Agência Virtual.

- ***Vazamento no quadro/hidrômetro***

Descrição
Relatar vazamento de água nas instalações do quadro/cavalete (tubulação na qual o hidrômetro está instalado).

Pré-Requisitos
Livre acesso ao quadro.

Etapas para realização do serviço
É realizada vistoria no local e conserto do vazamento.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo
Até 2 dias.

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online (chat), WhatsApp, Totem de autoatendimento, App Corsan e Agência Virtual.

- ***Vazamento de hidrante***

Descrição
Relatar ocorrência de vazamento de água nas instalações do hidrante.

Documentos Necessários
- Endereço do local.

Prazo
Até 15 dias.

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online (chat) e WhatsApp.

Água

- ***Ligação nova de água e esgoto***

Descrição
Solicitar uma nova ligação de água e esgoto para o seu imóvel.

Pré-Requisitos
- Orientamos o cliente a providenciar e instalar a caixa de proteção do hidrômetro - Unidade de Medida Comercial (UMC). Mais informações em https://www.corsan.com.br/padrao-de-ligacao-de-agua;
- Apresentação/envio da documentação necessária;
- Anuência do contrato de adesão aos serviços de água e/ou esgoto (disponível no site corsan.com.br).

Etapas para realização do serviço
- Apresentação da documentação necessária;
- Confirmação se há rede de água no endereço do imóvel;
- Se houver condições técnicas, a ligação de água será executada.

Documentos Necessários
Apresentação de RG e CPF/CNPJ, juntamente com a documentação comprobatória de propriedade, posse ou outro direito real sobre o imóvel (mesmos documentos da troca de titularidade).

Prazos
Até 17 dias.

Onde Fazer?
Loja física, Videochamada, Atendimento Online (chat) e WhatsApp.

- ***Falta de água no imóvel***

Descrição
Informar falta de água no imóvel quando não há ocorrência de desabastecimento na localidade.

Etapas para realização do serviço
Caso não haja ocorrência de desabastecimento na localidade, é realizada uma verificação no local.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo
Até 24 horas.

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, WhatsApp, Atendimento Online (chat), App Corsan e Agência Virtual, Totens de autoatendimento.

- ***Religação do abastecimento de água***

Descrição
Solicitar a religação do abastecimento de água.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado;
- Não haver dívidas no imóvel;
- Livre acesso ao quadro;
- Assinar o termo de ciência para pedido de religação ou dar o "de acordo" via canais digitais.

A religação do abastecimento de água está condicionada à avaliação técnica da Corsan e verificação da existência e viabilidade do ramal predial. Se for constatada a inexistência ou inviabilidade técnica do ramal predial, não será possível a religação, e será preciso ligação nova, com os custos e prazos correspondentes. Nesse caso, o prazo será de até 17 dias e o valor de ligação nova, conforme a Tabela Tarifária vigente.
- Pela agência virtual e app, é preciso realizar o login com CPF/CNPJ e e-mail.

Etapas para realização do serviço
Após realizado o parcelamento ou confirmação bancária do pagamento das dívidas, o prazo para a religação é até 48 horas após a abertura da ordem de serviço no sistema para as cidades reguladas pela Agesan, AGER e Agerst e 24 horas para os municípios atendidos pela Agergs.

*Os pagamentos via código de barras levam aproximadamente 1 dia útil para o crédito entrar no sistema da Corsan. Para pagamentos via Pix, o crédito é feito em até 6 (seis) horas.
Após o crédito do pagamento no sistema, a ordem de serviço é aberta automaticamente (desde que atenda aos requisitos citados anteriormente).

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, App Corsan, Agência Virtual, Atendimento Online/chat, WhatsApp.

- ***Corte a pedido do cliente***

Descrição
Solicitar a suspensão do abastecimento de água do imóvel a pedido.
***Importante** destacar que em caso de venda ou encerramento de contrato de locação, deve ser feito o encerramento do contrato e não o corte a pedido.
* Nos imóveis suspensos a pedido, o serviço básico permanecerá sendo cobrado.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado;
- Tratar-se de imóvel não condominial e desocupado;
- Inexistência de fonte alternativa de abastecimento;
- Inexistência de processo de infração em andamento;
- Ser o cliente titular do imóvel ou apresentar procuração;

- Para pessoa jurídica, é necessário apresentar o CNPJ e contrato social registrado na Junta Comercial (para pessoa jurídica);
- Livre acesso ao quadro ou Unidade de Medida Comercial (UMC);
- Não ter débitos na matrícula;
- O abastecimento do imóvel deve estar ativo.

Etapas para realização do serviço

- Quitar todos os débitos da matrícula;
- Solicitar o corte a pedido;
- Após a execução do corte, será gerada uma fatura final com o consumo residual e o valor do serviço, que deverá ser paga pelo cliente.

Documentos Necessários

- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).
- Para pessoa jurídica, é necessário apresentar o CNPJ e contrato social registrado na Junta Comercial (para pessoa jurídica).

Quanto custa?

O valor do serviço é cobrado, conforme tabela tarifária do município, que pode ser acessada no site.

Onde Fazer?

Loja física, Videochamada, Atendimento Online/chat, WhatsApp.

- ***Supressão de água***

Descrição

Solicitar a supressão do abastecimento de água (desconexão do ramal predial à rede que abastece o imóvel).
*__Importante__ destacar que, para retomar o abastecimento de água, será necessário solicitar uma nova ligação de água, com os custos do serviço, conforme tabela tarifária.

Pré-Requisitos

A supressão a pedido expresso do cliente, dependerá da quitação ou negociação dos débitos, pagamento dos custos para execução do serviço e confirmação através de documentos ou vistoria de que o imóvel cumpre os requisitos previstos em regulamento para supressão.
Para que seja realizada a supressão do ramal predial de água, a situação do imóvel precisa estar enquadrada em um dos seguintes casos:
I - ligação clandestina;
II - demolição ou ruína;
III - sinistro;
IV – comprovação de fusão de duas ou mais economias que venham a constituir-se em uma única economia;
V - em imóvel desocupado, comprovadamente sem condições de habitabilidade;
VI - em imóvel unifamiliar, não condominial, a pedido expresso do usuário, mediante o pagamento de remuneração pelo serviço executado, além de comprovação, por documento hábil do serviço de vigilância sanitária local, de que a ligação de água ao imóvel poderá ser suprimida, desde que cumpridas as disposições legais pertinentes.
- Cadastro atualizado;
- Ser o cliente titular do imóvel ou apresentar procuração;
- Para pessoa jurídica, é necessário apresentar o CNPJ e contrato social registrado na Junta Comercial (para pessoa jurídica);

- O abastecimento do imóvel deve estar ativo.

Etapas para realização do serviço

- Quitar todos os débitos da matrícula;
- Realizar o pagamento da taxa de vistoria. Após a apresentação do comprovante, poderá ser solicitada a supressão;
- Será realizada uma vistoria para comprovar que o imóvel atende às condições necessárias;
- Se houver condições, conforme os critérios necessários, será realizada a supressão e posterior atualização cadastral;
- Após a execução do serviço, será enviado por e-mail ao cliente a fatura com o valor do serviço.
- Prazo total: 15 dias

Documentos Necessários

- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ);
- Documento que comprove a condição do imóvel, se for o caso;
- Para pessoa jurídica, é necessário apresentar o CNPJ e contrato social registrado na Junta Comercial (para pessoa jurídica).

Quanto custa?

O valor da vistoria e do serviço de supressão são cobrados, conforme tabela tarifária, que pode ser acessada no site.

Onde Fazer?

Loja física, Videochamada, Atendimento Online/chat, WhatsApp.

- ***Pressão da água (informar água com muita ou pouca pressão)***

Descrição

Informar que a pressão da água está alta ou baixa e solicitar informações e/ou vistoria.

Pré-requisitos

- Pela agência virtual e app, é preciso realizar o login com CPF/CNPJ e e-mail;
- Livre acesso ao quadro.

Etapas para a realização do serviço

Corsan realiza vistoria no local.

Documentos necessários

- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo

Pouca pressão: 24 horas
Muita pressão: 4 dias

Onde fazer?

Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online (chat), App Corsan, Agência Virtual, WhatsApp, Totens de autoatendimento.

- *Verificação de qualidade da água no imóvel*

Descrição
Registrar reclamação sobre a qualidade da água (água com gosto, cheiro ou suja) e solicitar verificação da situação.

Pré-Requisitos
- Livre acesso ao quadro;

Etapas para realização do serviço
Corsan propõe teste para verificar se o problema não é na caixa d'água do imóvel. Se necessário, realiza expurgo na rede de abastecimento.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo
Até 2 dias.

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online (chat) e WhatsApp.

- *Laudo/indicadores de qualidade da água*

Descrição
Solicitar laudo de qualidade da água distribuída na localidade.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ);
- Pelo app e site, é preciso realizar o login com CPF/CNPJ e e-mail.

Prazo
Acesso imediato.

Onde Fazer?
App Corsan e Agência Virtual.

Hidrômetro

- *Hidrômetro embaçado/parado*

Descrição
Informar que o hidrômetro apresenta o visor embaçado, dificultando a realização da leitura, ou parado.

Pré-Requisitos
- Livre acesso ao quadro ou caixa de proteção do hidrômetro (Unidade de Medida Comercial - UMC).

Etapas para realização do serviço
Corsan realiza vistoria para analisar as condições do hidrômetro e, se for necessário, será realizado o serviço de substituição do hidrômetro.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo
Vistoria em até 15 dias. Se for preciso substituir o hidrômetro, a troca será realizada em até 10 dias.

Onde fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online (chat) e WhatsApp.

- ***Hidrômetro quebrado/violado/virado***

Descrição
Avisar que hidrômetro apresenta sua cúpula quebrada ou violada, o que dificulta ou distorce a realização da leitura e a precisão da medição, ou que está virado (hidrômetro instalado no quadro de água com seu mecanismo de medição no sentido oposto ao fluxo normal da água).

Pré-Requisitos
- Livre acesso ao quadro ou caixa de proteção do hidrômetro (Unidade de Medida Comercial - UMC).
- Ser o cliente titular do imóvel ou apresentar procuração;

Etapas para realização do serviço
Corsan realiza a verificação e, se necessário, a substituição do hidrômetro.
Caso a equipe constatar alguma irregularidade, poderá ser gerado um processo de infração.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo
3 dias.

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online (chat) e WhatsApp.

- ***Hidrômetro furtado***

Descrição
Comunicar que o hidrômetro foi furtado do quadro de água do imóvel.
* Orientamos que seja registrado um boletim de ocorrência do furto.

Pré-Requisitos
- Livre acesso ao quadro ou caixa de proteção do hidrômetro (Unidade de Medida Comercial - UMC);
- Apresentação do boletim de ocorrência (se não for apresentado o boletim de ocorrência no momento da solicitação, será gerado um processo de infração para apresentação de contraditório posteriormente);
- Cadastro atualizado.

Etapas para realização do serviço
É realizada instalação de novo hidrômetro.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;

- Documento de identificação (CPF/CNPJ);
- Boletim de ocorrência.

Prazo
- É realizada instalação de novo hidrômetro em até 24 horas.
- Quando for aberto processo de infração, o titular do imóvel deve apresentar o boletim de ocorrência com um contraditório/defesa por escrito em até 15 dias após o recebimento da notificação referente ao processo de infração.

Onde Fazer?
- Informar hidrômetro furtado: Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online (chat) e WhatsApp.
- Apresentação do boletim de ocorrência e contraditório: Loja física, Videochamada, Atendimento Online e WhatsApp.

- ***Problemas no registro do quadro***

Descrição
Relatar problemas no funcionamento do registro (válvula) do quadro (tubulação do hidrômetro).

Pré-Requisitos
Livre acesso ao quadro.

Etapas para realização do serviço
É realizada vistoria no local.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo
Até 24 horas.

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online (chat) e WhatsApp.

- ***Mudança de local do quadro/cavalete ou ramal***

Descrição
Solicitar a mudança de lugar do quadro de água ou o ramal que abastece seu imóvel.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado.
- Ser o titular do imóvel ou apresentar procuração;
- Estar de acordo com o valor do serviço.

Etapas para realização do serviço
Existindo a viabilidade técnica, a Corsan realiza o serviço de deslocamento do quadro/cavalete (para deslocamentos de até 1m) ou deslocamento do ramal (para deslocamentos maiores que 1m). O tipo de serviço será definido pela equipe técnica, no momento da execução, conforme necessidade.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;

- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Quanto custa?
A mudança do local do quadro ou ramal a pedido do cliente é cobrada, conforme tabela tarifária do município, que pode ser consultado no site corsan.com.br.

Prazo
21 dias.

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online (chat) e WhatsApp.

- ***Aferição de hidrômetro***

Descrição
Solicitar verificação (aferição) da precisão do registro do hidrômetro ou do sistema de medição se está de acordo com os padrões estabelecidos pelo Inmetro.

Pré-requisitos
- Cadastro atualizado;
- Assinatura do termo de solicitação de aferição de hidrômetro;
- Ser o titular do imóvel;
- Estar de acordo com o valor do serviço (que será cobrado, caso o hidrômetro não apresente defeitos);
- Presença do cliente na retirada.

Etapas para a realização do serviço
Após a ordem de serviço aberta, a Corsan retira hidrômetro, realiza os testes (afere) e comunica o cliente sobre o resultado.

Documentos necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).
- Contrato social registrado na Junta Comercial (para pessoa jurídica)
- No momento da solicitação, é preferível apresentar a fatura contestada, se houver.

Quanto custa?
Caso o hidrômetro não apresente defeitos, segundo os padrões do Inmetro, o cliente arcará com as despesas de retirada, aferição e recolocação do aparelho. O valor pode ser consultado em https://www.corsan.com.br/sistematarifario na tabela tarifária do município.

Prazo
90 dias.

Onde fazer?
Loja física, Videochamada, App Corsan e Agência Virtual.

Esgoto

- *Conserto de caixa de esgoto*

Descrição
Informar que a caixa coletora de esgotos (caixa de inspeção ou de calçada) está quebrada ou danificada.

Pré-Requisitos
- Informar o endereço completo;
- Pela agência virtual e app, é preciso realizar o login com CPF/CNPJ e e-mail.

Etapas para realização do serviço
É realizada vistoria no local.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo
Até 5 dias.

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online (chat), App Corsan, Agência Virtual e WhatsApp, Totens de autoatendimento.

- *Ligação nova de esgoto (cliente informa que se conectou à rede da Corsan)*

Descrição
Imóvel já possui ligação de água e solicita adesão à coleta de esgoto após comunicado de disponibilidade de rede para o imóvel.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado;
- Rede de esgoto da Corsan em operação no logradouro;
- Comunicado de disponibilidade de esgoto para o imóvel;
- Ramal intradomiciliar conectado à caixa de inspeção antes da vistoria.

Etapas para realização do serviço
Após a disponibilidade de rede no logradouro e envio do comunicado, o cliente deverá providenciar a conexão do ramal intradomiciliar à caixa de inspeção na calçada.
Após a finalização da ligação interna do imóvel, o cliente deve informar a conexão à Corsan.
Será realizada uma vistoria no local e, se constatada a conexão do esgoto intradomiciliar na caixa de inspeção, será realizada a cobrança proporcional ao consumo de água e extinta a cobrança de disponibilidade de esgoto,
Se na vistoria não for comprovada conexão na caixa de inspeção, o cliente deverá providenciar adequação e notificar novamente à Corsan.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Quanto custa?
O valor da vistoria e da ligação de esgoto podem ser consultados em https://www.corsan.com.br/sistematarifario na tabela tarifária do município.

Prazo
Prazo para execução da vistoria de viabilidade de água e/ou esgoto;
- AGERGS = 7 dias
- AGESAN = 10 dias
- AGERST = 10 dias
- AGER = 10 dias

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online/chat, WhatsApp.

Outros Serviços

- ***Agendamento do atendimento por videochamada***

Descrição
Cliente realiza agendamento para um dia e horário de sua preferência, para atendimento através de videochamada, em tempo real, com câmera e microfone. Para ser atendido, basta o cliente possuir um computador, celular ou tablet com acesso à internet.

Pré-requisitos
Fornecer informações completas.

Etapas para a realização do serviço
Selecionar o serviço desejado, data e horário disponível, informar os dados e confirmar o agendamento por videochamada.

Documentação
- CPF;
- Matrícula;
- Nome completo;
- Telefone;
- E-mail.

Onde Fazer?
Site corsan.com.br e WhatsApp.

- ***Agendamento do atendimento presencial***

Descrição
Cliente realiza agendamento em dia e horário de sua preferência para atendimento na loja mais próxima ou Tudo Fácil.

Pré-requisitos
Fornecer informações completas.

Etapas para a realização do serviço
Selecionar o serviço desejado, a cidade onde quer ser atendido, escolher a data e horário disponível, informar os dados e confirmar o agendamento.

Documentos necessários
- CPF;
- Matrícula;
- Nome completo;

- Telefone;
- E-mail.

Onde fazer?
Site corsan.com.br, que direciona ao link https://aegea.agendamento.ai/.

- *Conserto de chuveiro público*

Descrição
Relatar falta de água, vazamento, defeito ou outro problema em chuveiro público da Corsan.

Pré-Requisitos
Endereço completo da instalação.

Etapas para realização do serviço
É realizada vistoria no local.

Documentos Necessários
Endereço da localização do chuveiro.

Prazo
14 dias.

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online (chat) e WhatsApp.

- *Limpeza de via pública*

Descrição
Informar ou reclamar sobre restos de materiais, entulho e/ou sujeira deixados na rua, calçada e/ou pátio após execução de serviço pela Corsan.

Pré-Requisitos
Material/entulho ser de responsabilidade da Corsan.

Etapas para realização do serviço
Corsan recolhe entulho do local.

Documentos Necessários
Endereço completo do local.

Prazo
Até 7 dias.

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online (chat) e WhatsApp.

- *Buraco na via pública*

Descrição
Solicitar a repavimentação na rua ou calçada após obras ou serviços da Corsan.

Pré-Requisitos
Ser de responsabilidade da Corsan.

Documentos Necessários
Informar endereço completo do local.

Prazo
Corsan realiza vistoria no serviço no local em até 24 horas.
O prazo para a execução do serviço é conforme o tipo de calçamento:
- cimento, concreto, pedras, ladrilhos, e semelhantes o prazo é de 24 horas;
- capa asfáltica (PMF)(provisório) é de 48 horas;
- asfalto (CBUQ) é de até 15 dias, ou, até atingir 25m², valerá o que for atingido antes.

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online (chat), App Corsan, Agência Virtual e WhatsApp, Totens de autoatendimento.

- ***Infração – contraditório (carta defesa)***

Descrição
Apresentação de contraditório/carta defesa após identificação de possível irregularidade e abertura de processo de infração.

Pré-requisitos
- Cadastro atualizado;
- Ser o titular do imóvel;
- Carta de defesa entregue dentro do prazo (apresentar defesa por escrito no prazo de 15 dias a partir da data do recebimento da notificação de irregularidade);
- Pela agência virtual e app, é preciso realizar o login com CPF/CNPJ e e-mail.

Etapas para a realização do serviço
Apresentar contraditório/defesa sobre a irregularidade apontada.

Documentos necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo
A Corsan delibera em 30 dias e comunica o cliente, informando sobre a possibilidade de recorrer à agência reguladora.

Onde fazer?
Loja, Videochamada, Agência Virtual, App Corsan, Atendimento Online/chat e WhatsApp.

- ***Limpeza de fossa (serviço a pedido do cliente disponível em algumas cidades)***

Descrição
Solicitar o recolhimento do lodo gerado na fossa séptica de seu imóvel.
* Serviço a pedido do cliente disponível em algumas cidades.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado;
- Ser o cliente titular do imóvel ou apresentar procuração;

- Acesso à fossa.

Etapas para realização do serviço
É realizada vistoria no local e o serviço é executado em até dez dias após a assinatura de contratação do serviço.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo
É realizada vistoria no local e o serviço é executado em até 10 dias.
Prazos para execução vistoria, conforme agências reguladoras:
AGERGS - até 7 dias
AGESAN - até 10 dias
AGERST - até 10 dias
AGER - até 10 dias

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online/chat e WhasApp.

- ***Limpeza de fossa séptica programada (serviço disponível em Esteio)***

Descrição
Solicitar a limpeza da solução individual de esgoto do imóvel após receber a notificação da disponibilidade do serviço. O serviço de limpeza de fossa séptica programada é uma solução de tratamento de esgoto sanitário por meio da prestação do serviço de limpeza programada de sistemas individuais (fossas sépticas) e destinação adequada dos efluentes.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado;
- Notificação emitida;
- Ser o titular do imóvel ou apresentar procuração;
- Acesso à fossa.

Etapas para realização do serviço
Corsan notifica o cliente para a prestação do serviço de limpeza programada de soluções individuais, sendo o serviço de limpeza precedido pela execução de vistoria. A vistoria e a limpeza de fossa devem ser solicitados pelo cliente.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo
Após realizada vistoria no local e firmado contrato (na vistoria), o cliente solicita a limpeza.

Quanto Custa?
A cobrança é realizada após a limpeza de fossa. O serviço será cobrado em 12x conforme tabela tarifária vigente da Agência Reguladora do seu município. O valor pode ser consultado em https://www.corsan.com.br/sistematarifario, na tabela tarifária do município.

Onde Fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online/chat e WhasApp.

- **Desobstrução de esgoto**

Descrição
Cliente informa obstrução do esgoto no imóvel na área de responsabilidade da Corsan.

Pré-requisitos
- Cadastro atualizado;
- Imóvel com esgoto ativo.

Etapas para a realização do serviço
Será confirmada a existência de rede de esgoto da Corsan no local e será realizado uma vistoria.

Documentos necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).

Prazo
Até 48 horas.

Quanto custa?
Caso haja constatação pela equipe técnica de que a causa seja de responsabilidade do ciente e o entupimento tenha origem no ramal coletor de esgoto, será cobrado o valor do serviço de desobstrução de esgoto do titular do imóvel cujo ramal está ligado. O valor pode ser consultado em https://www.corsan.com.br/sistematarifario, na tabela tarifária do município.

Onde fazer?
Call Center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online (chat) e WhatsApp.

- **Lacramento de fonte alternativa**

Descrição
A Corsan executa somente o lacramento de fonte alternativa. O tamponamento é executado por empresas terceiras, devidamente habilitadas e credenciadas junto aos órgãos ambientais e CREA. Para informações sobre a possibilidade de uso de fontes alternativas, é necessário entrar em contato com o Departamento de Recursos Hídricos (DRH) do estado, que fornecerá as orientações necessárias para a obtenção da outorga, documento que autoriza o uso de fontes alternativas.

Pré-requisitos
- Cadastro atualizado;
- Na execução do serviço deverá ter um responsável no local;
- A área de acesso ao poço deverá estar completamente desobstruída;
- Ser o titular do imóvel ou apresentar procuração;

Documentos necessários:
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ).
- Se o poço possui outorga, poderá ser solicitado o registro de outorga.

Prazo
30 dias.

Quanto custa?
O valor pode ser consultado na tabela tarifária do município, disponível no site https://www.corsan.com.br/sistematarifario.

Onde fazer?
Call center, Loja física, Videochamada, Atendimento Online/chat e WhatsApp.

- ***Análise de viabilidade e aprovação de projetos***

Descrição
Cliente solicita análise de viabilidade de grandes construções, como:

- Parcelamentos de solo;
- Condomínio horizontal e vertical;
- Categoria de consumo industrial;
- Categoria comercial (grande porte);
- Órgãos públicos (como hospitais, quartéis, escolas, presídios, entre outros);
- Imóveis com 10 economias ou mais;
- Loteamento residencial, industrial, comercial ou misto.

Etapas para realização do serviço
Diretrizes técnicas (etapa anterior à elaboração do projeto): solicitação de diretrizes técnicas antes da elaboração do projeto, emissão e pagamento de taxas, envio da documentação, análise técnica e emissão de diretrizes técnicas.
Aprovação de projeto: elaboração do projeto pelo empreendedor e solicitação de avaliação via e-mail, envio da documentação, emissão e pagamento de taxas, análise técnica e aprovação.
Autorização para início de obras: informe de início de obra via e-mail, emissão e pagamento de taxa, emissão de autorização para início de obra, instalação de ligação provisória para a obra.
Recebimento e transferência: execução da obra conforme projeto aprovado, fiscalização da obra durante a execução, finalização da obra, disponibilização de As Built e notas fiscais, disponibilização de comunicado de conclusão da obra para a assinatura*, integração do sistema recebido ao da Corsan*, disponibilização de termo de recebimento e transferência para assinatura*, operação assistida*, instalação de ligação definitiva*.
* Somente para parcelamento de solo.

Documentos Necessários
Diretrizes técnicas (etapa anterior à elaboração do projeto): dados cadastrais do empreendimento, dados cadastrais do responsável, KMZ do empreendimento (arquivo com as coordenadas geográficas do empreendimento) – prazo 30 dias.
Análise e aprovação de projeto: projetos elaborados, ARTs, Memorial descritivo e justificativo, projeto urbanístico aprovado e cópia da matrícula atualizada – prazo 30 dias.
Demais etapas serão informadas durante o processo de fiscalização.

Quanto custa?
O valor pode ser consultado em https://www.corsan.com.br/sistematarifario, na tabela tarifária do município.

Onde fazer?
A solicitação de viabilidade deve ser realizada pelo responsável do empreendimento através do site https://viabilidadetecnica.aegea.com.br.

Para empreendedores que já tenham a viabilidade emitida de até 1 ano, a solicitação de análise de projetos e fiscalização deve ser realizada pelo e-mail viabilidades@corsan.com.br.

- ***Débito automático***

Descrição
Solicitar a inclusão do débito automático no cadastro do cliente. Após a ativação, o valor da fatura é debitado diretamente (automaticamente) da conta corrente do cliente.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado;
- Ser o titular do imóvel ou apresentar procuração;
- Necessário ser o titular da conta corrente para realizar a solicitação do cadastro de débito automático.
- Atualmente, os bancos conveniados são: Santander, Banco do Brasil, Banrisul, Caixa Econômica Federal, Bradesco, Inter, Itaú, Sicredi e Bancoob. Outros bancos - o cliente deve entrar em contato com o próprio banco.
- Pela agência virtual, é preciso realizar o login com CPF/CNPJ e e-mail.

Etapas para a realização do serviço
Após o cadastro o cliente deve realizar o aceite do serviço junto ao banco. A inclusão começará a vigorar a partir da próxima competência

Documentos Necessários
- Documento de identificação (CPF/CNPJ);
- Banco, número da agência, número da conta corrente.

Prazo
A alteração se dará a partir da próxima competência.

Onde Fazer?
Agência Virtual, Call Center, Loja física, Videochamada, Totem de autoatendimento, WhatsApp e Atendimento Online (chat).