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;
- Para acessar os demais serviços, é necessário fazer o login com CPF/CNPJ do titular e e-mail;
- A matrícula é o código do imóvel sem o dígito.

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 nas lojas e as solicitações são registradas imediatamente, da mesma forma que o atendimento presencial.

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;
- Para acessar os demais serviços, é necessário fazer o login com CPF/CNPJ e e-mail;
- A matrícula é o código do imóvel sem o dígito;
- 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 – 51 99704-6644

- Através do WhatsApp Corsan é possível acessar diversos serviços de forma simples e rápida. Basta salvar o número 51997046644 nos contatos do celular e enviar uma mensagem para dar início ao atendimento e solicitar serviços;
- O atendimento pelo WhatsApp é exclusivamente pelo número 51 99704 6644. Este número é certificado e possui o selo de verificação, o que garante credibilidade e segurança ao canal;
- O cliente envia uma mensagem e solicita uma das opções disponíveis no menu para acessar nossos serviços. 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. Para as demandas de maior complexidade, o atendimento é transferido para a equipe especializada.
- Importante destacar que também existe o serviço de WhatsApp ativo, para envio de mensagens informativas aos clientes ou de cobrança.

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 agendamento da Videochamada pode ser realizado pelo site corsan.com.br.
- No agendamento, o cliente escolhe o dia, o horário e o serviço que será tratado no atendimento. Após o agendamento, o cliente recebe um e-mail com as informações, data, horário e o link de acesso para o atendimento;
- 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, para maior comodidade do cliente. No site, o cliente pode verificar a necessidade de agendamento para a cidade onde quer ser atendido;
- O cliente pode agendar o atendimento através do site, escolhendo o serviço desejado e uma data e horário disponível;
- Todo atendimento realizado fica registrado no sistema comercial e 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 sete unidades do Tudo Fácil mantidas pelo Governo do Estado em Passo Fundo, Rio Grande, Lajeado, Caxias do Sul e Porto Alegre;
- Em todas as unidades, está disponível o totem de autoatendimento. Em Rio Grande, Passo Fundo, Lajeado e Porto Alegre, também há disponibilidade de atendimento presencial mediante agendamento site;
- Os endereços das unidades do Tudo Fácil e tipos de atendimento podem ser consultados no nosso site.

OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES

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. Saiba mais sobre a cobrança pela disponibilidade do sistema de esgotamento sanitário diretamente no site.

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 (s**uborno ou propina, desvio de recursos, favorecimento ilícito de fornecedores, manipulação de licitações), d**esvios éticos (a**ssédio moral, conflito de interesses, favorecimento indevido de colaboradores, descumprimento de normas internas, u**so Indevido de recursos da empresa (f**urto ou desvio de materiais, uso inadequado de bens da empresa, falsificação de documentos).

Ouvidoria Corsan

- 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.
- Site https://www.corsan.com.br/ouvidoria.

Compensação financeira após desabastecimento

- Os imóveis que têm direito à compensação financeira em decorrência de interrupção do abastecimento, de acordo com os critérios estabelecidos pelas agências reguladoras, receberão o desconto nas faturas subsequentes ao evento, conforme previsto nas Resoluções Normativas da Agergs, Agerst e Agesan. Não é necessário solicitar o desconto.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS AOS CLIENTES

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 acessada no app e site é gratuita.
A 2ª via impressa no totem de autoatendimento poderá ser cobrada. O valor pode ser consultado em https://www.corsan.com.br/sistematarifario, na tabela tarifária do município.

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 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;
- Contrato de parcelamento.

Etapas para realização do serviço
Para concessão de parcelamento, o valor de entrada e o número de parcelas em que poderá ser efetuado o pagamento será fixado em norma específica 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.

Etapas para realização do serviço
Deve ser realizado pelo cliente titular da fatura. O valor de entrada e o número de parcelas em que poderá ser efetuado o pagamento será fixado em norma específica da Corsan.

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

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

- ***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 48 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, Totem de autoatendimento, WhatsApp e Atendimento Online (chat).

- ***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, Call Center, Loja física, Videochamada, 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***

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

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado;
- 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 após o pedido;
- 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;
- 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 competente.

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;
- Outras informações que o cliente julgar relevantes.
- Caso não apresente evidências, será realizada uma vistoria no imóvel para comprovar se o vazamento foi consertado.

Documentos Necessários
- Documento de identificação (RG/CPF/CNPJ);
- Notas fiscais do material utilizado para conserto do vazamento ou outras evidências que comprovem que houve vazamento interno (se houver);
- Fatura contestada;
- Autorização de serviço de vistoria.

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: 3 dias
Retificação de fatura: 5 dias

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

- ***Confirmação de leitura/repasse de leitura***

Descrição
Solicitar que se confirme a leitura (medição) registrada pelo seu hidrômetro.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado;
- Leitura contestada diferente da leitura registrada em sistema.

Etapas para realização do serviço
É realizada vistoria para confirmação da leitura no imóvel em até 5 dias, ou, no caso de apresentação de imagem da leitura, 5 dias para retificação da fatura quando constatado erro de leitura.

Documentos Necessários
- Matrícula/endereço do imóvel;
- Documento de identificação (CPF/CNPJ);
- Foto da leitura atual do hidrômetro (quando houver).

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

- ***Histórico de consumo***

Descrição
Consultar últimas leituras efetuadas no hidrômetro do seu imóvel.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado;
- 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, Agência Virtual e WhatsApp.

Cadastro

- ***Atualização Cadastral***

Descrição
Solicitar atualização de dados pessoais (e-mail, telefone, etc.) ou criar um novo cadastro na Corsan para troca de titularidade.

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

Prazo
Imediata.

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

- ***Encerramento de contrato***

Descrição
Encerrar a relação contratual com a Corsan.

Pré-Requisitos
- Apresentação de documento comprovando o fim do vínculo com o imóvel que contenha os dados do proprietário do imóvel (como contrato de compra e venda, contrato de locação, termo de rescisão ou distrato ou documento de entrega de chaves);
- o encerramento deve ser feito em até 10 dias após a sua desvinculação com o imóvel. Caso contrário, as faturas continuarão sob sua responsabilidade.

Documentos Necessários
Pessoa física: documento de identificação com foto, RG e CPF.
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 do imóvel obtida no Cartório de Registro de Imóveis atualizada com máximo 30 dias;
- Escritura pública de compra e venda do imóvel;
- Contrato de compra e venda do imóvel;
- Contrato de locação do imóvel;
- Certidão de óbito, juntamente com Termo de Declaração de Posse Mansa;
- Termo de Uso;
- Termo declaratório de locação ou cedência;

- Cópia da Certidão de Casamento ou Declaração de União Estável, juntamente com comprovante de vínculo com o imóvel (caso o cônjuge seja o novo titular).

Onde Fazer?
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.

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 15 dias, quando for necessária análise da documentação (até a emissão da próxima fatura).

Documentos Necessários
Pessoa física: documento de identificação com foto, RG e CPF.
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 do imóvel obtida no Cartório de Registro de Imóveis atualizada com máximo 30 dias;
- Escritura pública de compra e venda do imóvel;
- Contrato de compra e venda do imóvel;
- Contrato de locação do imóvel;
- Certidão de óbito, juntamente com Termo de Declaração de Posse Mansa;
- Termo de Uso;
- Termo declaratório de locação ou cedência;
- Cópia da Certidão de Casamento ou Declaração de União Estável, juntamente com comprovante de vínculo com o imóvel (caso o cônjuge seja o novo titular).

Onde Fazer?
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, dados do imóvel, etc.)

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

Etapas para realização do serviço
É realizada vistoria no local.

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

Prazo
Até 7 dias.

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

- ***Tarifa Social***

Descrição
Desconto tarifário concedido pela Corsan aos imóveis residenciais cujo cliente é:
- Beneficiário de programas sociais;
- Cadastrado no Cadúnico (para municípios regulados pela Agesan ou Agerst – Santa Cruz do Sul);
- Morador de condomínio do Minha Casa Minha Vida com somente uma ligação de água - faixa 1;
- Morador de condomínio do Minha Casa Minha Vida com ligação individual de água - faixa 1;
- Morador de comunidades quilombolas.

A concessão da Tarifa Social depende do atendimento aos critérios estabelecidos para cada caso.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado;
- Apresentação/envio da documentação comprobatória;
- Ser o titular do imóvel ou apresentar procuração;
- O imóvel deve ser de uso exclusivamente residencial
- Imóveis sazonais (de temporada) não têm direito à tarifa social;

Para municípios regulados pela Agesan ou Agerst (Santa Cruz do Sul):
- O CadÚnico (Cadastro Único) deve estar atualizado (realizado nos últimos 365 dias).

Para municípios regulados pela AGERGS ou AGER (Erechim):
- O imóvel NÃO deve possuir mais de 6 pontos de água e NÃO pode ultrapassar 60m² de área construída e coberta.

Etapas para realização do serviço
- A solicitação será analisada e, se necessário, será realizada uma vistoria no imóvel.
- Se o desconto for concedido, deverá ser renovado anualmente pelo cliente.

Documentos Necessários
Para municípios regulados pela Agesan ou Agerst (Santa Cruz do Sul):
- O CadÚnico (Cadastro Único) deve estar atualizado (realizado nos últimos 2 anos);
- Além do CadÚnico, é necessário apresentar seus documentos pessoais (RG E CPF).

Para municípios regulados pela AGERGS ou AGER (Erechim):

- O imóvel NÃO deve possuir mais de 6 pontos de água e NÃO pode ultrapassar 60m² de área construída e coberta.
- Apresentar documentos pessoais (RG e CPF);
- Estar enquadrado em alguma das situações a seguir:

BENEFICIÁRIO DE PROGRAMAS SOCIAIS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA (MUNICIPAL, ESTADUAL OU FEDERAL):

- Documento que comprove o vínculo com o imóvel, quando não for o titular (exemplos: original de luz, telefone ou condomínio, e, em caso de inquilino, o contrato de locação do imóvel registrado em cartório).
- Documento que comprove o recebimento do benefício de programas sociais do Governo Estadual, Federal ou Municipal (comprovante do último recebimento do benefício de programa de transferência de renda do qual está participando). Para benefícios municipais orientamos que confira com a loja de sua cidade, mediante agendamento, se o programa faz parte da lista autorizada.

MORADOR DE CONDOMÍNIO DO MINHA CASA MINHA VIDA COM LIGAÇÃO INDIVIDUAL DE ÁGUA - FAIXA 1

- Contrato com a Caixa Econômica Federal devidamente assinado, comprovando que está enquadrado na Faixa de Renda 1.
- Documento que comprove o vínculo com o imóvel, quando não for o titular (exemplos: original de luz, telefone ou condomínio, e, em caso de inquilino, o contrato de locação do imóvel registrado em cartório).

MORADOR DE CONDOMÍNIO DO MINHA CASA MINHA VIDA COM SOMENTE UMA LIGAÇÃO DE ÁGUA - FAIXA 1

- O benefício aplica-se ao condomínio, e não às unidades, individualmente. A solicitação deve ser feita pelo síndico que deve apresentar na loja mais próxima, mediante agendamento, ou por videochamada:
  - Ata de condomínio (atestando a eleição do síndico)
  - documento que comprove o vínculo com o imóvel, quando não for o titular (exemplos: original de luz, telefone ou condomínio, e, em caso de inquilino, o contrato de locação do imóvel registrado em cartório).
  - Documento que comprove a condição do condomínio como integrante do Programa Minha Casa Minha Vida - Faixa 1.

MORADORES DE COMUNIDADES QUILOMBOLAS

- Declaração emitida pela Prefeitura ou outro órgão competente declarando que o cliente reside em comunidade quilombola.

Para informações sobre outros programas, orientamos que agende um atendimento na loja mais próxima ou por videochamada.

Prazo

Até 20 dias.

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/cavelete (tubulação na qual o hidrômetro está instalado).

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), 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/ou esgoto para o seu imóvel.

Pré-Requisitos
- 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;
- Instalação da caixa de proteção do hidrômetro, conforme padrão Corsan;
- Se houver rede no local e se a Unidade de Medida Comercial está instalada no padrão Corsan, 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, como por exemplo: matrícula atualizada (máximo 120 dias de emissão), escritura pública, contrato de compra e venda, contrato de locação, dentre outros).

Prazos
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.

- ***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;
- 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.

- ***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.

- ***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 a substituição do hidrômetro.

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

Prazo
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).

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 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 no local, conforme agendamento com o cliente no momento da solicitação.

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.

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;
- Formulário específico preenchido;
- 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
60 dias.

Onde fazer?
Loja física e Videochamada.

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.

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

Descrição
Imóvel já possui ligação de água anterior à implantação de rede de esgoto da Corsan em sua rua e solicita adesão à coleta de esgoto após comunicado de disponibilidade.

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, é extinta a cobrança de disponibilidade de esgoto.
O cadastro do imóvel é atualizado para atendimento de água e esgoto e a cobrança do esgotamento é proporcional ao uso da água.
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 do serviço da ligação do esgoto à rede dependerá da data que o cliente informar a Corsan sobre a ligação.
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.

- ***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.

- ***Infração – contraditório (carta defesa contra auto de constatação de irregularidade)***

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
- O cliente tem 150 dias para agendar a vistoria e a limpeza a partir da data de recebimento da notificação;
- Após realizada vistoria no local e firmado contrato (na vistoria), o cliente solicitar 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, o(a) Sr(a) deve 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;
- Estar de acordo com o valor cobrado, conforme tabela tarifária.

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.

- ***Venda de água***

Descrição
Solicitar a compra de água em grande volume (a partir de 20 m³).

Pré-requisitos
A quantidade mínima para venda é de 20m³.

Etapas para a realização do serviço
Será necessário ter uma matrícula cadastrada na Corsan.
Será gerada uma fatura com o valor da água.
Para não clientes (pipeiros) será necessário apresentar o comprovante de pagamento no momento da realização do serviço.

Documentos necessários
Para clientes com matrícula ativa:
- RG e CPF ou CNPJ (pessoa jurídica).

Para não cliente (pipeiros):
- RG e CPF ou CNPJ;
- Empresa: razão social ou denominação da empresa responsável pelo transporte;
- Endereço e telefone da sede;
- Nome do responsável legal pela empresa;
- Placa dos veículos de propriedade da empresa que realizarão o transporte da água
- potável;
- Assinatura de documento específico (contrato)

Quanto custa?
O valor de referência do metro cúbico para cliente será cobrado conforme o cadastro da matrícula e de não cliente (pipeiro) será cobrado conforme a categoria de uso comercial. A tabela tarifária do município pode ser consultada em https://www.corsan.com.br/sistematarifario.

Onde fazer?
Loja, videochamada, call center (para clientes com vínculo no imóvel e matrícula ativa), WhatsApp e Atendimento Online/chat.

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

Descrição
Cliente solicita análise de viabilidade de grandes construções, como:
- Parcelamentos de solo;
- Condomínios com ligação individualizada
- Categoria de consumo industrial;
- Categoria de consumo comercial (grande porte);
- Imóveis com 10 economias ou mais.

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, emissão e pagamento de taxas, envio da documentação, 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 15 dias.
Análise e aprovação de projeto: projetos elaborados, ARTs, Memorial descritivo e justificativo, projeto urbanístico aprovado e cópia da matrícula atualizada – prazo 30 dias.
Autorização para início de obras: projeto completo em PDF, ART de execução – prazo 7 dias.
Termo de recebimento e doação: as built, relatório de execução da obra, notas fiscais, licenças ambientais – prazo para emissão 7 dias e prazo para interligação 7 dias.

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 pelo e-mail viabilidades@corsan.com.br.

- ***Débito automático***

Descrição
Solicitar a inclusão/exclusão do débito automático no cadastro do cliente. Nesse serviço, o valor da fatura é debitado diretamente (automaticamente) da conta corrente do cliente junto ao banco.

Pré-Requisitos
- Cadastro atualizado;
- Contrato de adesão aos serviços de água e/ou esgoto;
- 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, 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 aceito do serviço junto ao banco. A inclusão ou exclusão 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).