



Guia de *boas práticas*

**Orientações importantes para o uso
correto dos serviços de água e esgoto.**

Com pequenas atitudes, você colabora
com o bom funcionamento do sistema,
evita problemas no seu imóvel e ajuda a
preservar o meio ambiente.



Cuidados com a água

Para garantir que tudo funcione bem na sua casa e na vizinhança, é importante evitar as seguintes situações:

1. Sobre o uso da água: A água fornecida pela Aegea Santa Catarina (Águas de Bombinhas, Águas de Camboriú, Águas de Palhoça, Águas de Penha e Águas de São Francisco do Sul) deve ser usada apenas no imóvel que está registrado na ligação. Isso garante o controle correto do consumo e a qualidade do atendimento. Não ligue sua instalação em redes que não são da concessionária. Isso pode causar vazamentos ou contaminações.

2. Evite compartilhar sua ligação de água com outros imóveis, mesmo que sejam seus: Cada imóvel deve ter sua própria ligação.

3. Não use equipamentos que puxem água da rede de forma forçada, como bombas ligadas diretamente: Isso pode afetar o abastecimento da sua região.

4. Não altere, quebre ou retire o hidrômetro (medidor de água): Ele mede seu consumo de forma justa e precisa. Mexer no aparelho, retirar ou violar o lacre é uma infração.

5. Não instale dispositivos que alterem ou interrompam o funcionamento do seu hidrômetro: O uso de itens como super-ímãs, alfinetes, agulhas ou semelhantes é proibido e configura infração.

6. Não derive ou desvie o seu ramal para evitar a medição do consumo pelo hidrômetro: A derivação clandestina, também conhecida como 'by-pass', é um ramal instalado antes do medidor, que impede o registro correto do consumo de água. Essa prática é considerada uma infração.

7. Não utilize fontes alternativas para o consumo humano de água. Essas fontes só são permitidas para usos não potáveis, como irrigação, limpeza de calçadas ou descargas sanitárias: A água destinada ao consumo humano deve ser tratada e fornecida pela concessionária responsável, que garante a qualidade, segurança e potabilidade conforme os padrões estabelecidos por órgãos de saúde. O uso de água não tratada para ingestão, preparo de alimentos ou higiene pessoal representa riscos à saúde.

8. Não viole a suspensão ou o corte de água: Se

o seu abastecimento foi interrompido, regularize a situação negociando os débitos e entre em contato com a concessionária para solicitar a religação. O manuseio do cavalete, hidrômetro ou ramais sem autorização da concessionária é considerado uma infração.

9. A instalação de caixa d'água (reservatório domiciliar) é uma exigência técnica prevista nas normas da ABNT e reconhecida pelas agências reguladoras. Ela garante o abastecimento contínuo em situações de manutenção, limpeza da rede ou variações de pressão. Por isso, é responsabilidade do cliente manter um reservatório instalado e em condições adequadas, assegurando o conforto e a segurança no consumo diário de água.

10. A caixa padrão (ou abrigo/cavalete padronizado) é uma instalação externa, geralmente embutida no muro ou mureta frontal do imóvel, onde o hidrômetro e registro de água ficam acessíveis pela concessionária, sem necessidade de entrada no terreno. A instalação da caixa-padrão para o hidrômetro/medidor de água faz parte do nosso padrão técnico para garantir acesso adequado, segurança da medição e manutenção da qualidade do serviço. Pedimos atenção para que todas as unidades consumidoras mantenham a caixa padrão instalada, acessível e em conformidade com as especificações técnicas. A ausência ou instalação inadequada da caixa padrão poderá gerar notificação de regularização e, quando necessário, adequação obrigatória por parte do usuário. Esse procedimento não se aplica apenas a novas ligações, mas a todos os imóveis atendidos pela rede pública de abastecimento, garantindo padronização e qualidade na prestação do serviço.

11. O que acontece em caso de irregularidades?

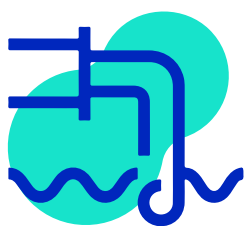
a. Quando alguma dessas práticas é identificada, o cliente é notificado e poderá ser multado, conforme previsto nas Resoluções Normativas da Concessionária.

b. Mas não se preocupe: se tiver dúvidas, estamos sempre à disposição para orientar. Lembramos que, a partir do recebimento da notificação por infração, você tem o direito de apresentar uma carta de defesa no prazo de até 15 dias, contados da data do recebimento.

12. Manter o pagamento das faturas de água e esgoto em dia é fundamental para garantir a continuidade do fornecimento e o bom funcionamento dos serviços essenciais prestados pela concessionária. Ao efetuar o pagamento dentro do prazo de vencimento, o cliente:

- a.** evita a incidência de juros e multas por atraso;
- b.** contribui para a sustentabilidade dos serviços de abastecimento e saneamento;
- c.** garante a continuidade do fornecimento de água, sem risco de interrupção.

13. Cuidado com os animais de estimação: Para garantir a segurança de todos, pedimos a colaboração dos clientes que possuem animais de estimação, especialmente cães, para que mantenham os animais presos e em local seguro dentro do terreno durante as visitas das equipes da concessionária. Essa medida é essencial para evitar acidentes e garantir que nossos colaboradores possam acessar o hidrômetro com segurança para realizar a leitura, manutenção ou outros serviços. O cuidado com o seu pet também contribui para a agilidade e qualidade do atendimento, além de preservar o bem-estar de todos os envolvidos.



Cuidados com o esgoto

Alguns cuidados simples ajudam a manter a rede de esgoto funcionando corretamente e evitam entupimentos e transtornos:

1. Não ligue o esgoto de outro imóvel na sua instalação: Cada imóvel deve ter seu próprio ramal.

2. Água da chuva não deve ir para o esgoto: Isso sobrecarrega o sistema e pode causar refluxos.

3. O esgoto também não pode ser jogado na rede de água da chuva: Isso contamina rios, córregos e prejudica o meio ambiente.

4. Não conecte sistemas alternativos (como poços) à rede pública: A ligação indevida entre fontes alternativas de água e a rede da concessionária pode causar contaminação e é proibida por lei.

5. Não obstrua ou tampe o terminal coletor (ramal de esgoto): A passagem deve permanecer livre e desobstruída, sem cobertura de concreto ou outros materiais. A obstrução que impeça o acesso da concessionária é considerada uma infração.

6. Não derive ou desvie o seu ramal de esgoto: A derivação clandestina, é um desvio instalado sem o conhecimento ou controle da concessionária, o que impede a correta fiscalização e operação do sistema. Essa prática é considerada uma infração.

7. Cuidado com o que é descartado no ralo ou no vaso sanitário: O lançamento indevido de água contaminada, óleos, gorduras e outros materiais é considerado

uma infração e pode causar entupimentos e danos à rede de esgoto. Não descarte os seguintes itens:

- a.** Óleo de cozinha;
- b.** Lixo em geral;
- c.** Fraldas, absorventes, preservativos, panos ou tecidos;
- d.** Papel higiênico;
- e.** Produtos químicos, ácidos ou inflamáveis;
- f.** Água muito quente (como a proveniente de caldeiras), entre outros

FALE COM A GENTE

Se precisar de ajuda ou quiser mais informações, procure uma de nossas lojas de atendimento ou entre em contato pelos canais oficiais das unidades Aegea SC.

Você também pode denunciar irregularidades, informar sobre vazamentos na rede pública ou acessar nossos serviços por meio dos canais de atendimento no verso desse guia.



Nossa natureza
movimenta a vida!

Estamos à disposição:

 **0800 595 4444**

Águas App: baixe o nosso aplicativo gratuito e acesse nossos serviços



Ou acesse nossos sites:

www.aguasbombinhas.com.br

www.aguasdecamboriu.com.br

www.aguaspalhoca.com.br

www.aguasdepenha.com.br

www.aguasdesaofranciscodosul.com.br