Carta de SERVIÇOS

COSAMA
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

COSAMA
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

Wilson Miranda Lima
Governador do Estado do Amazonas

Tadeu de Souza Silva
Vice-governador do Estado do Amazonas

Marcellus José Barroso Campêlo
Secretário de Estado de Desenvolvimento Urbano e Metropolitano

Denison Lopes Gama
Diretor-presidente da Companhia de Saneamento do Amazonas

Marcus Vinícius Pelodan Santos
Diretor Administrativo e Financeiro

Van Damme Menezes da Silva
Diretor de Operações

Elaboração

Marilandia de Souza Marinho
Superintendência Comercial

Adriana Simas da Silva
Assessoria de Gestão da Qualidade

Camille Xavier de Andrade
Gerência de Assuntos Jurídicos Consultivos e Contenciosos

Ilsenir Ferreira da Costa
Assessoria de Compliance, Gestão de Riscos e Controle Interno

Samara Menezes Campos
Ouvidoria

Rafael Duque Maciel
Assessoria de Inteligência de Dados

Joycicleide Nunes Belleza
Assessoria de Comunicação

Alessandra Brasileiro Almeida
Thais Camila da Silva
Assessoria de Marketing

SUMÁRIO

1. Carta de Serviços ao Usuário..... 04
2. Apresentação..... 05
2.1 Dados Gerais..... 05
2.2 Estrutura Organizacional..... 06
3. Canais de Atendimento ao Cliente..... 07
3.1 Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC.....07
3.2 Ouvidoria..... 08
3.3 Serviços de Autoatendimento 09
3.3.1 Mais Água 09
3.3.2 Agência Virtual 11
3.4 Atendimento Presencial 13
4. Serviços Oferecidos Pela Cosama 15
4.1 Ligação de Água - Taxado/Estimado.....15
4.2 Ligação de Água Hidrometrado.....16
4.3 Conserto de Vazamento de Água..... 17
4.4 Religação de Água Proveniente de Corte a Pedido.....17
4.5 Emissão de 2ª Via de Conta..... 18
4.6 Religação de Água Proveniente
de Corte por Falta de Pagamento.....18
4.7 Mudança de Titularidade.....19
4.8 Reclamação de Conta.....19
4.9 Ligação de Água Temporária Residencial.....20
5. Ligação de Água Temporária Comercial.....20
5.1 Ligação de Água Temporária Industrial.....21
5.2 Ligação de Água Temporária Poderes Públicos..... 21
5.3 Corte a Pedido.....22
5.4 Mudança do Local da Ligação
de Água a pedido - Taxado/Estimado..... 22
5.5 Mudança do Local da Ligação
de Água a Pedido Hidrometrado..... 23
5.6 Substituição de Hidrômetro por Violação.....23
5.7 Substituição de Hidrômetro a Pedido..... 24
5.8 Substituição de Cavalete a Pedido.....24
5.9 Desmembramento de Ligação de Água a Pedido.....25
6. Serviços Não Prestados Pela Cosama.....26
7. Das Principais Proibições.....26
8. Da Suspensão dos Serviços 27
9. Dos Principais Direitos do Usuário..... 28
10. Das Principais Obrigações
e Responsabilidades do Usuário..... 29
11. Nosso Compromisso com
a Excelência e a Satisfação do Cliente..... 31

COSAMA
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

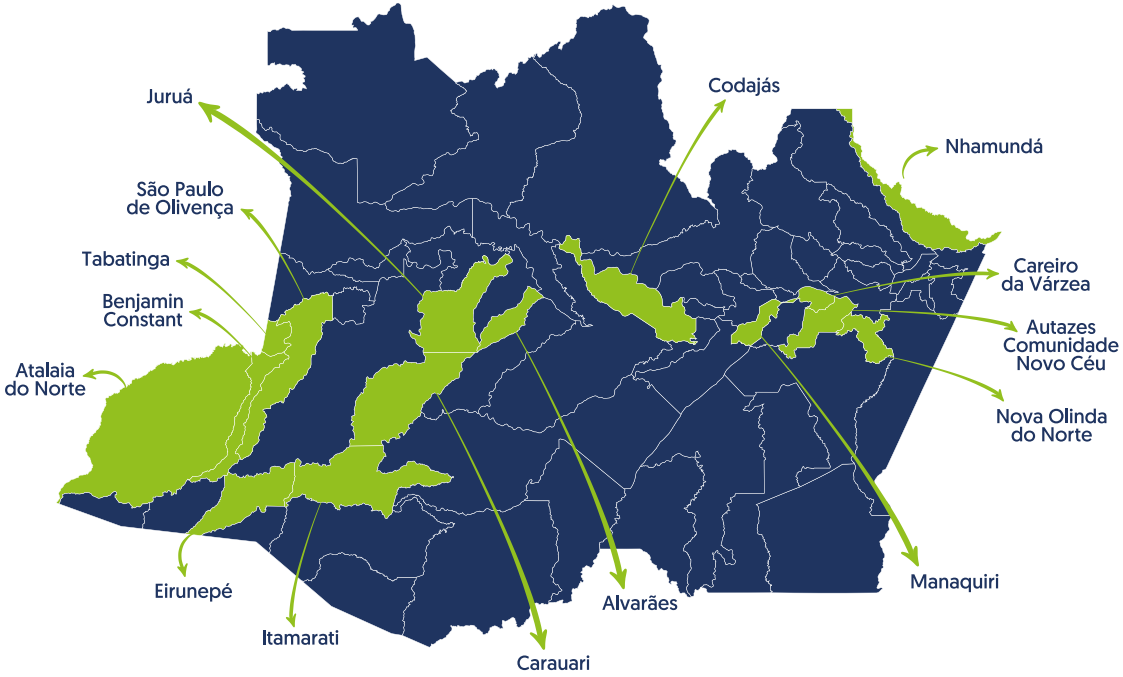
1. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços da Companhia de Saneamento do Amazonas-Cosama tem como objetivo apresentar os serviços oferecidos por diferentes canais de acesso disponíveis, bem como nosso compromisso e padrão de qualidade no atendimento ao público.

A Carta de Serviços tem por base a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada no Estado do Amazonas pelo Decreto Estadual nº 40.636, de 7 de maio de 2019. Queremos que você se sinta confiante e seguro(a) ao utilizar nossos serviços, sabendo exatamente o que esperar em termos de qualidade e eficiência. Ao consultar nossa Carta de Serviços, você poderá conhecer os procedimentos necessários para acessá-los, os documentos exigidos, os prazos de atendimento e os canais de comunicação disponíveis para esclarecer dúvidas ou registrar sugestões e reclamações.

2. APRESENTAÇÃO

2.1 DADOS GERAIS



A Companhia de Saneamento do Amazonas – Cosama, criada em 13 de novembro de 1969, por meio da Lei Estadual nº 892, de 13/11/1969, com a finalidade de promover a prestação de serviços públicos de abastecimento de água, através dos processos de captação, tratamento e distribuição de água tratada para consumo humano, encontra-se em atuação em **15 municípios do Estado do Amazonas.**

Companhia de Saneamento do Amazonas – COSAMA

CNPJ: 04.406.195/0001-25

Classificação:
Sociedade de Economia Mista

Endereço Sede:
Rua General Miranda Reis, nº 3,
Conj. Celetramazon - Adrianópolis
CEP.: 69.057-320 – Manaus/AM.

Contato:
(92) 4009-1960

E-mail:
protocolo@cosama.am.gov.br

Site:
http://www.cosama.am.gov.br/

Redes Sociais: /cosama_am

COSAMA
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

2.2 IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Missão

Prestar os serviços de saneamento básico com qualidade, respeito ao meio ambiente e equilíbrio financeiro, universalizando o acesso à água tratada e esgoto em áreas de difícil acesso e contribuir para a qualidade de vida da sociedade.

Visão

Ser referência regional na universalização do saneamento básico com qualidade e sustentabilidade, de forma inovadora e com foco no bem-estar da população do interior.

Valores

Respeito, ética, excelência, resiliência, responsabilidade socioambiental, transparência, imparcialidade, inovação e isonomia.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

3.1 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – SAC



O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) é um canal dedicado para atender e resolver as necessidades, dúvidas e solicitações dos nossos usuários de forma ágil e eficiente. Nossa equipe especializada está disponível para fornecer informações sobre nossos serviços, orientações sobre procedimentos, receber e registrar elogios, sugestões e reclamações.

Horário de Atendimento:

Segunda a sexta-feira
das 8h às 17h (horário Manaus),
exceto feriados e pontos facultativos.

Serviços Disponíveis no SAC

- Comunicação sobre Vazamentos;
- Comunicação sobre Falta de Água;
- Informações sobre Parcelamento;
- Informações sobre Religação;
- Informações sobre Mudança de Titularidade;
- Reclamações;
- Sugestões;
- Elogios;
- Denúncias;
- Consulta do Andamento do Serviço Solicitado.

COSAMA
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

COSAMA
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

Samara Menezes Campos
Ouvidora
Ilsenir Ferreira da Costa
Autoridade de Monitoramento

Contatos:

Telefone:
(92) 4009-1953

Celular/WhatsApp:
(92) 98599-6892

E-mail:
ouvidoria@cosama.am.gov.br

Fala.Br:
https://falabr.cgu.gov.br/web/home

Horário de Atendimento:

Segunda a Sexta
08h às 12h
13h às 17h
(Horário Manaus)
Exceto Feriado e
Ponto Facultativo

3.2 OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal independente destinado a receber, analisar e encaminhar manifestações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias dos usuários em relação aos serviços prestados pela empresa. Nosso objetivo primordial é promover a transparência, a ética e a melhoria contínua dos serviços, garantindo a participação ativa dos cidadãos na gestão pública e assegurando que suas vozes sejam ouvidas e consideradas.

Serviços disponíveis na Ouvidoria

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa às políticas oferecidas ou serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política pública, serviço público oferecido ou atendimento recebido;

Sugestão: proposição de ideia ou formulação sobre a política pública, serviço público oferecido ou atendimento recebido;

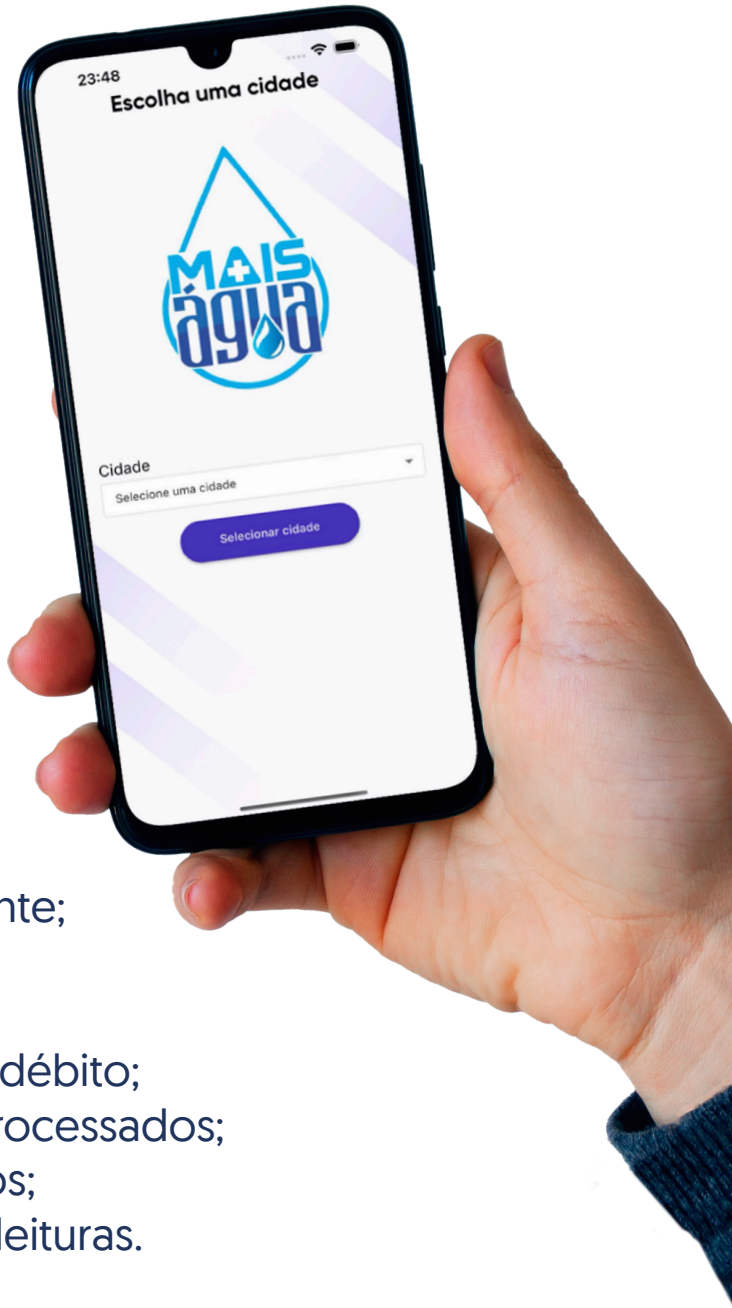
Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.



Prazo de Resposta:
30 dias prorrogáveis por mais 30 dias
e o acesso à informação 20 dias prorrogáveis
por mais 10 dias.

3.3 SERVIÇOS DE AUTOATENDIMENTO

Os serviços de autoatendimento são canais dedicados para que os clientes possam solucionar suas dúvidas ou realizar alguma ação por conta própria, buscando dar autonomia, rapidez e eficiência no uso dos serviços da Companhia.



3.3.1 MAIS ÁGUA

A Cosama disponibiliza a todos os usuários o aplicativo móvel "Mais Água", que está disponível tanto no sistema Android quanto no iOS e pode ser encontrado na loja de aplicativos de seus respectivos aparelhos celulares.

Serviços disponíveis no aplicativo Mais Água

- Dados cadastrais: exibe informações cadastrais do cliente;
- Contas pagas: exibe informações de contas pagas;
- Débitos: exibe os valores que ainda não foram pagos;
- Emitir certidão: emite certidão negativa ou positiva de débito;
- Lançamentos futuros: exibe os lançamentos a serem processados;
- Solicitação: exibe o histórico de solicitações de serviços;
- Últimas leituras: exibe as informações sobre as últimas leituras.

Como acessar o aplicativo Mais Água

Passo 1

Baixe o aplicativo Mais Água na sua loja de aplicativos

Google Play | App Store

selecione sua cidade (COSAMA-AM)

Passo 2

Coloque o **ID. Eletrônico** leia e aceite o termo e clique em **"logar"**



Passo 3

Pronto!
Agora você poderá utilizar os serviços disponíveis no aplicativo



COSAMA COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS
AMAZONAS GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

3.3.2 AGÊNCIA VIRTUAL

A agência virtual pode ser encontrada no site oficial da Cosama e disponibiliza informações sobre os serviços disponíveis.

Serviços disponíveis na Agência Virtual

- Dados cadastrais: exibe informações cadastrais do cliente;
- Emitir certidão: emite certidão negativa ou positiva de débito;
- Débitos: exibe os débitos que ainda não foram pagos;
- Estrutura tarifária: exibe as tarifas em vigor;
- Contas pagas: exibe informações de contas pagas;
- Últimas leituras: exibe as informações sobre as últimas leituras;
- Solicitação: exibe o histórico de solicitações de serviços, bem como possibilita pedido de alteração cadastral;
- Lançamentos futuros: exibe os lançamentos a serem processados;
- Qualidade da água: exibe relatório das análises da água.

Como acessar a Agência Virtual em 3 passos

Passo 1

Acesse através do link ou QRCODE

Aponte a câmera ou use o leitor de QR Code para acessar a agência virtual

Passo 2



ID Eletrônico para consultas

Passo 3

Digite o ID da fatura e seu CPF para acessar



COSAMA COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS

AMAZONAS GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

3.4 ATENDIMENTO PREFERENCIAL

De acordo com a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, a Cosama disponibiliza atendimento presencial ao público nos municípios onde atua.

- Pessoas com deficiência;
- Pessoas com Transtorno do Espectro Autista;
- Pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 anos;
- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas com criança de colo;
- Pessoas obesas;
- Pessoas com mobilidade reduzida;
- Doadores de sangue.



Serviços Disponíveis no Atendimento Presencial

- Segunda Via de Fatura;
- Consulta de Débitos;
- Comunicação de Vazamentos;
- Comunicação de Falta de Água;
- Realização de Parcelamento;
- Solicitação de Religação;
- Solicitação de Ligação Nova de Água;
- Solicitação de Mudança de Titularidade;
- Consulta no Andamento do Serviço Solicitado;
- Reclamação da Conta;
- Pedido de Supressão de Ligação;
- Solicitação de Mudança do Local da Ligação de Água;
- Desmembramento de Ligação de Água a Pedido;
- Substituição de Hidrômetro e Cavalete;
- Pedido de Análise da Qualidade da Água.

COSAMA COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS

AMAZONAS GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

Unidades de atendimento presencial

Agência	Endereço	Horário
Alvarães	Rua Tefé, nº 165, Centro	08h às 12h | 13h às 17h
Atalaia do Norte	Rua do Quixito, s/n, Centro	08h às 12h | 13h às 17h
Autazes	Avenida Autazes, nº 1.265, Centro	08h às 12h | 13h às 17h
Benjamin Constant	Rua Leopoldo Péres, nº 35, Centro	08h às 12h | 13h às 17h
Carauari	Rua André Costa Pereira, nº 73, Centro	08h às 12h | 13h às 17h
Careiro da Várzea	Rua Alameda 1º de Maio, nº 18, Centro	08h às 12h | 13h às 17h
Codajás	Rua Luís Pinheiro, s/n, Centro	08h às 12h | 13h às 17h
Eirunepé	Rua Quintino Bocaiúva, nº 1.857, Centro	08h às 12h | 13h às 17h
Itamarati	Rua Sebastião Nogueira, s/n, Centro	07h às 12h | 13h às 16h
Juruá	Rua São Francisco, nº 14, Centro	08h às 12h | 13h às 17h
Manaquiri	Rua Silvino Raimundo, s/n, Centro	08h às 12h | 13h às 17h
Novo Céu (Autazes)	Av. Mário Queiroz, nº 104, Centro	08h às 12h | 13h às 17h
Nhamundá	Avenida Tiradentes, nº 09, Santo Antônio	08h às 12h | 13h às 17h
Nova Olinda do Norte	Rua Independência, nº 21, Centro	08h às 12h | 13h às 17h
São Paulo de Olivença	Rua Monsenhor Evangelista, nº 346, Nosso Senhor do Bonfim	08h às 12h | 13h às 17h
Tabatinga	Avenida da Amizade, nº 1482, Centro	08h às 12h | 13h às 17h

Fonte: Base de dados da COSAMA,2024.

4. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA COSAMA

Com o objetivo de melhor esclarecer o conceito dos serviços prestados, as formas de solicitação, quem pode solicitar, as documentações necessárias, o prazo para atendimento e os requisitos, apresentamos abaixo o detalhamento dos principais serviços oferecidos pela Companhia de Saneamento do Amazonas.

4.1 Ligação de Água – Taxado/Estimado

Definição: Interligação do imóvel ao sistema de abastecimento de água, sem instalação de hidrômetro, com cobrança realizada por meio de tabela tarifária, disponível no endereço eletrônico: **(http://www.cosama.am.gov.br/estrutura-tarifaria/)**

Onde solicitar: Na Agência do respectivo município.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária: Documentos pessoais com foto (RG e CPF) do titular, documentos do imóvel e/ou contrato de locação.

Prazo para atendimento: 48 horas para ligação de água na rede, após a vistoria.

Requisitos: Vistoria e análise da equipe técnica da Cosama para verificar se existe rede no local solicitado, bem como instalações adequadas.

Observação: Compete ao usuário providenciar as instalações hidráulicas internas ao imóvel, até o ponto de entrega ou espera, o qual se situa na largura de frente do terreno. À Cosama cabe a manutenção da rede pública até o ponto de entrega ou coleta e, cumpridas as obrigações do usuário, a Cosama é obrigada a viabilizar o fornecimento dos serviços.



COSAMA COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS
AMAZONAS GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

4.2 Ligação de Água Hidrometrado

Definição: Interligação do imóvel ao sistema de abastecimento de água com instalação de hidrômetro, com cobrança realizada por meio de tabela tarifária, disponível no endereço eletrônico: **http://www.cosama.am.gov.br/estrutura-tarifaria/**

Como solicitar: Na Agência da Cosama no município.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária: Documentos pessoais com foto (RG e CPF) do titular, documentos do imóvel e/ou contrato de locação.

Prazo para atendimento: 48 horas para ligação de água na rede após a vistoria.

Requisitos: Vistoria e análise da equipe técnica da Cosama para verificar se existe rede no local solicitado, bem como instalações adequadas.

Observação: Compete ao usuário providenciar as instalações hidráulicas internas ao imóvel, até o ponto de entrega ou espera, o qual se situa na largura de frente do terreno. À Cosama cabe a manutenção da rede pública até o ponto de entrega ou coleta e, cumpridas as obrigações do usuário, a Cosama é obrigada a viabilizar o fornecimento dos serviços.



COSAMA
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

4.3 Conserto de Vazamento de Água

Definição: Reparo e conserto de vazamento anterior ao cavalete e/ou à entrada de rede do imóvel.

Como solicitar: Na Agência da Cosama do município e nos canais de atendimento ao cliente.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária: Não se aplica.

Prazo para atendimento: Horário não estipulado, tendo em vista que dependerá da dimensão e tipo de vazamento.

Observação: A Cosama não se responsabiliza por vazamentos na ligação interna do imóvel; não será realizado o conserto se o vazamento for provocado pelo cliente.



4.4 Religação de Água Proveniente de Corte a Pedido

Definição: É o restabelecimento do fornecimento de água após a suspensão do serviço solicitado pelo proprietário do imóvel, com cobrança realizada por meio de tabela tarifária, disponível no endereço eletrônico: **(http://www.cosama.am.gov.br/estrutura-tarifaria/)**

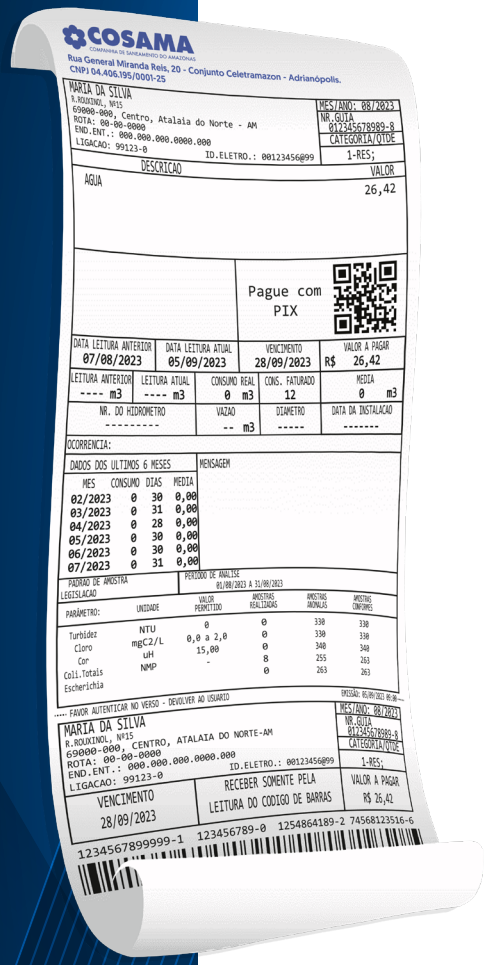
Como solicitar: Na Agência da Cosama do município e nos canais de atendimento ao cliente.

Quem pode solicitar: Titular do imóvel, pessoa física ou representante de pessoa jurídica.

Documentação necessária: Documentos pessoais com foto (RG e CPF) do titular, documentos do imóvel e/ou contrato de locação.

Prazo de atendimento: 24 horas.

Requisitos: Manter os pontos de consumo (torneiras) fechadas, liberar o acesso da equipe técnica da COSAMA ao hidrômetro - ou ponto de ligação - para realizar o procedimento, abrir as torneiras aos poucos para comprovar a efetividade da ligação.



4.5 Emissão de 2ª Via de Conta

Definição: É a reimpressão de fatura, caso o cliente não tenha recebido ou tenha perdido a 1ª via.

Como solicitar: Na Agência da Cosama no município, canais de atendimento ao cliente, site, aplicativo Mais Água e Agência Virtual.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária: Nome completo do titular do imóvel ou número da ligação do imóvel na Cosama.

Prazo de atendimento: Realizado durante o atendimento.

4.6 Religação de Água Proveniente de Corte por Falta de Pagamento

Definição: É o restabelecimento do fornecimento de água após a suspensão do serviço pelo não pagamento da conta de água pelo responsável pelo imóvel.

Como solicitar: Na Agência da Cosama no município e nos canais de atendimento ao cliente.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

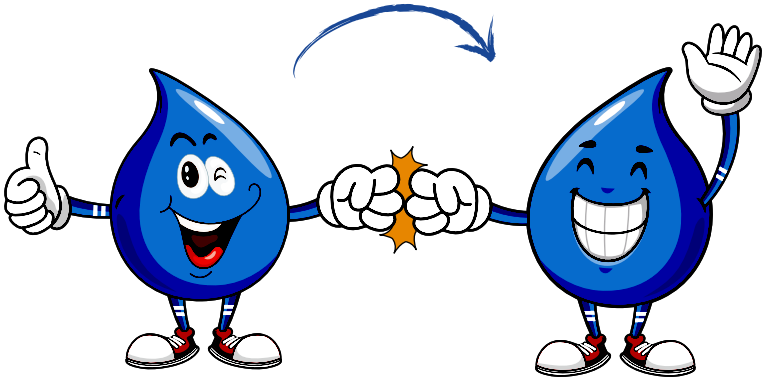
Documentação necessária: Documentos pessoais com foto (RG e CPF) do titular da ligação, comprovante(s) original de quitação de débito/pagamento.

Prazo de atendimento: 24 horas.

Observação: Na solicitação de religação por telefone, o cliente deve apresentar os comprovantes de pagamento no momento da execução do serviço.

Requisitos: Quitação ou negociação dos débitos, manter as pontas de rede (torneiras) fechadas, liberar o acesso da equipe técnica da Cosama ao hidrômetro - ou ponto de ligação - para realizar o procedimento, abrir as torneiras aos poucos para comprovar a efetividade da ligação.

COSAMA COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS
AMAZONAS GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA



4.7 Mudança de Titularidade

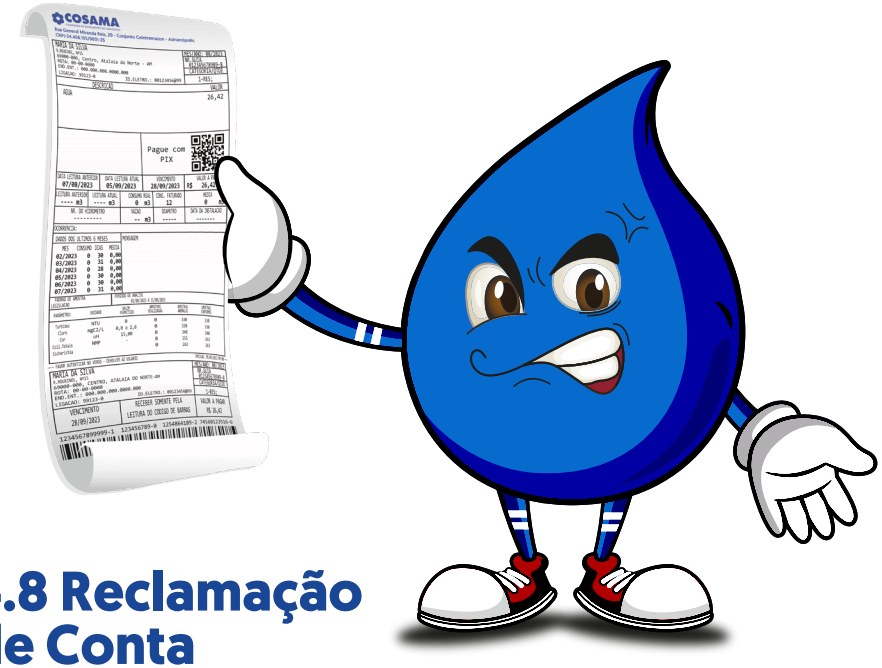
Definição: É a solicitação de troca do nome do responsável/titular do imóvel.

Como solicitar: Na Agência da Cosama no município.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária: Documentos pessoais com foto (RG e CPF) do titular, documentos do imóvel e/ou contrato de locação.

Prazo de atendimento: Realizado durante o atendimento.



4.8 Reclamação de Conta

Definição: É a manifestação do cliente em relação às cobranças das tarifas de água descritas na conta.

Como solicitar: Na Agência da Cosama no município ou Canal de Atendimento ao Cliente.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária: Documentos pessoais com foto (RG e CPF) do titular da ligação e conta do mês correspondente à reclamação, caso seja preciso alterar alguma informação no sistema

Prazo para atendimento: 20 dias úteis após o dia da reclamação.

COSAMA COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS
AMAZONAS GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

4.9 Ligação de Água Temporária Residencial

Definição: Interligação do imóvel ao sistema de abastecimento de água de forma temporária, com cobrança realizada por meio de tabela tarifária, disponível no endereço eletrônico: **(http://www.cosama.am.gov.br/estrutura-tarifaria/)**

Como solicitar: Na Agência da Cosama no município.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária: Documentos pessoais do titular do imóvel (RG e CPF) e documentos do imóvel.

Prazo para atendimento: 48 horas para ligação de água na rede após a vistoria.

Requisitos: Vistoria e análise da equipe técnica da Cosama para verificar se existe rede no local solicitado, bem como instalações adequadas.

Observação: Compete ao usuário providenciar as instalações hidráulicas internas ao imóvel, até o ponto de entrega ou espera, o qual se situa na largura de frente do terreno. À Cosama cabe a manutenção da rede pública até o ponto de entrega ou coleta e, cumpridas as obrigações do usuário, a Cosama é obrigada a viabilizar o fornecimento dos serviços.

5. Ligação de Água Temporária Comercial

Definição: Interligação de comércio, de forma temporária, ao sistema de abastecimento de água, com cobrança realizada por meio de tabela tarifária, disponível no endereço eletrônico: **http://www.cosama.am.gov.br/estrutura-tarifaria/**

Como solicitar: Na Agência da Cosama no município.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária: Documentos pessoais do titular do imóvel (RG e CPF) e documentos do imóvel. Prazo para atendimento: 48 horas para ligação de água na rede após a vistoria.

Requisitos: Vistoria e análise da equipe técnica da Cosama para verificar se existe rede no local solicitado, bem como instalações adequadas.

Observação: Compete ao usuário providenciar as instalações hidráulicas internas ao imóvel, até o ponto de entrega ou espera, o qual se situa na largura de frente do terreno. À Cosama cabe a manutenção da rede pública até o ponto de entrega ou coleta e, cumpridas as obrigações do usuário, a Cosama é obrigada a viabilizar o fornecimento dos serviços.

5.1 Ligação de Água Temporária Industrial

Definição: Interligação de indústria, de forma temporária, ao sistema de abastecimento de água, com cobrança realizada por meio de tabela tarifária, disponível no endereço eletrônico: **http://www.cosama.am.gov.br/estrutura-tarifaria/**

Como solicitar: Na Agência da Cosama no município.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária: Documentos pessoais com foto (RG e CPF) do titular, documentos do imóvel e/ou contrato de locação.

Requisitos: Vistoria e análise da equipe técnica da Cosama para verificar se existe rede no local solicitado, bem como instalações adequadas.

Observação: Compete ao usuário providenciar as instalações hidráulicas internas ao imóvel, até o ponto de entrega ou espera, o qual se situa na largura de frente do terreno. À Cosama cabe a manutenção da rede pública até o ponto de entrega ou coleta e, cumpridas as obrigações do usuário, a Cosama é obrigada a viabilizar o fornecimento dos serviços.

5.2 Ligação de Água Temporária Poderes Públicos

Definição: Interligação de instituição pública, de forma temporária, ao sistema de abastecimento de água, com cobrança realizada por meio de tabela tarifária, disponível no endereço eletrônico: **http://www.cosama.am.gov.br/estrutura-tarifaria/**

Como solicitar: Na Agência da Cosama no município.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária: Documentos pessoais com foto (RG e CPF) do titular, documentos do imóvel e/ou contrato de locação.

Prazo para atendimento: 48 horas para ligação de água na rede após a vistoria.

Requisitos: Vistoria e análise da equipe técnica da Cosama para verificar se existe rede no local solicitado, bem como instalações adequadas.

Observação: Compete ao usuário providenciar as instalações hidráulicas internas ao imóvel, até o ponto de entrega ou espera, o qual se situa na largura de frente do terreno. À Cosama cabe a manutenção da rede pública até o ponto de entrega ou coleta e, cumpridas as obrigações do usuário, a Cosama é obrigada a viabilizar o fornecimento dos serviços.

5.3 Corte a Pedido

Definição: Supressão da ligação de água a pedido do cliente, com cobrança realizada por meio de tabela tarifária, disponível no endereço eletrônico:
http://www.cosama.am.gov.br/estrutura-tarifaria/

Como solicitar: Na Agência da Cosama no município e nos canais de atendimento ao cliente.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária: Documentos pessoais com foto (RG e CPF) do titular, comprovante(s) original de quitação de débito/pagamento.

Prazo para atendimento: 24 horas para execução do corte.

Observação: A água somente poderá ser extinta nas seguintes hipóteses: fusão de economias, desapropriação do imóvel, demolição, incêndio ou ruína do imóvel, por ação do Poder Público quando do encerramento da Concessão celebrado com a Concessionaria de serviços públicos de saneamento básico e a pedido do cliente, sempre que demonstrada a ausência condição de habitabilidade do imóvel.

5.4 Mudança do Local da Ligação de Água a Pedido - Taxado/Estimado

Definição: Alteração do local de entrada de água no imóvel a pedido do cliente, com cobrança realizada por meio de tabela tarifária, disponível no endereço eletrônico:
http://www.cosama.am.gov.br/estrutura-tarifaria/

Como solicitar: Na Agência da Cosama no município e nos canais de atendimento ao cliente.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária: Documentos pessoais com foto (RG e CPF) do titular, e número da ligação do imóvel na Cosama.

Prazo para atendimento: 48 horas.

Observação: Manter os pontos de consumo (torneiras) fechadas, liberar o acesso da equipe técnica da Cosama ao hidrômetro - ou ponto de ligação - para realizar o procedimento, abrir as torneiras aos poucos para comprovar a efetividade da ligação.

5.5 Mudança do Local da Ligação de Água a Pedido-Hidrometrado

Definição: Alteração do local de instalação do cavalete a pedido do cliente, com cobrança realizada por meio de tabela tarifária, disponível no endereço eletrônico:
http://www.cosama.am.gov.br/estrutura-tarifaria/

Como solicitar: Na Agência da Cosama no município e nos canais de atendimento ao cliente.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária: Documentos pessoais com foto (RG e CPF) do titular, e número da ligação do imóvel na Cosama.

Prazo para atendimento: 48 horas.

Observação: Manter os pontos de consumo (torneiras) fechadas, liberar o acesso da equipe técnica da Cosama ao hidrômetro ou ponto de ligação para realizar o procedimento.

5.6 Substituição de Hidrômetro por Violação

Definição: Substituição do hidrômetro, quando houver violação do lacre ou do equipamento, observada pela fiscalização, com cobrança realizada por meio de tabela tarifária, disponível no endereço eletrônico:
http://www.cosama.am.gov.br/estrutura-tarifaria/

Como solicitar: Na Agência da Cosama no município e nos canais de atendimento ao cliente.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária: Documentos pessoais com foto (RG e CPF) do titular, e número da ligação do imóvel na Cosama.

Prazo para atendimento: 24 horas.

Observação: Manter os pontos de consumo (torneiras) fechadas, liberar o acesso da equipe técnica da Cosama ao hidrômetro ou ponto de ligação para realizar o procedimento.

5.7 Substituição de Hidrômetro a Pedido



Definição: Substituição do hidrômetro a pedido do cliente.

Como solicitar: Na Agência da Cosama no município e nos canais de atendimento ao cliente, com cobrança realizada por meio de tabela tarifária, disponível no endereço eletrônico: **http://www.cosama.am.gov.br/estrutura-tarifaria/**

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária: Documentos pessoais com foto (RG e CPF) do titular, e número da ligação do imóvel na Cosama.

Prazo para atendimento: 24 horas.

Observação: Manter os pontos de consumo (torneiras) fechadas, liberar o acesso da equipe técnica da Cosama ao hidrômetro ou ponto de ligação para realizar o procedimento.

5.8 Substituição de Cavalete a Pedido

Definição: Substituição completa do cavalete a pedido do cliente, com cobrança realizada por meio de tabela tarifária, disponível no endereço eletrônico: **http://www.cosama.am.gov.br/estrutura-tarifaria/**

Como solicitar: Na Agência da Cosama no município e nos canais de atendimento ao cliente.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária: Documentos pessoais com foto (RG e CPF) do titular, e número da ligação do imóvel na Cosama.

Prazo para atendimento: 24 horas.

Observação: Manter os pontos de consumo (torneiras) fechadas, liberar o acesso da equipe técnica da Cosama ao hidrômetro ou ponto de ligação para realizar o procedimento.

5.9 Desmembramento de Ligação de Água a Pedido

Definição: Divisão de uma ligação de água em duas ou mais ligações, a pedido do cliente, com cobrança realizada por meio de tabela tarifária, disponível no endereço eletrônico: **http://www.cosama.am.gov.br/estrutura-tarifaria/**

Como solicitar: Na Agência da Cosama no município e nos canais de atendimento ao cliente.

Quem pode solicitar: Cliente pessoa física, representante de pessoa jurídica ou locatário do imóvel.

Documentação necessária:
Documentos pessoais com foto (RG e CPF) do titular, e número da ligação do imóvel na Cosama.

Prazo para atendimento: 48 horas.

Observação: Manter os pontos de consumo (torneiras) fechadas, liberar o acesso da equipe técnica da Cosama ao hidrômetro ou ponto de ligação para realizar o procedimento.



COSAMA
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

6. SERVIÇOS NÃO PRESTADOS PELA COSAMA

Os seguintes serviços não são prestados pela Cosama:

- Verificação de vazamentos internos (dentro do imóvel);
- Ligação de água intradomiciliar;
- Limpeza de reservatórios particulares (caixas d'água).



7. DAS PRINCIPAIS PROIBIÇÕES

Conforme Cláusulas Contratuais previstas no Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água da Cosama, a Companhia realiza, por meio de seus Agentes Comerciais Externos, ações permanentes de fiscalização e vistorias que visam identificar irregularidades que, quando encontradas, gerarão abertura do Termo de Ocorrência e Irregularidade, além da aplicação de multa, com cobrança realizada na fatura, por meio de tabela tarifária, disponível no endereço eletrônico: http://www.cosama.am.gov.br/estrutura-tarifaria/.

- Utilização indevida da água para fins distintos do contrato;
- Execução de derivações de vazão, permanente ou transitoriamente;
- Realização de ligações clandestinas, ou seja, que não estejam discriminadas no contrato; adulteração ou manipulação do registro do aparelho de medição, lacre ou caixa de proteção; desvio ou religação por conta própria da derivação/ramal, sob penalidades previstas no Art. 155 § 4º, inciso II, do Código Penal Brasileiro.

8. DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

A Cosama poderá suspender a prestação de serviços nas seguintes hipóteses:

- Por atraso no pagamento das faturas, conforme política de cobrança adotada pela Cosama;
- Retirada ou violação do hidrômetro;
- Fornecimento de água a terceiros;
- Ligação clandestina ou desvio de ramal;
- Impedimento de leitura de hidrômetro por mais de 03 (três) períodos consecutivos;
- Impedimento de instalação ou manutenção do hidrômetro;
- Qualquer tipo de fraude;
- A pedido do cliente, sempre que demonstrada a ausência de condições de habitabilidade do imóvel.

9. DOS PRINCIPAIS DIREITOS DO USUÁRIO

Conforme Cláusulas Contratuais previstas no Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água da Cosama, na forma de Contrato de Adesão, que é regido pelas seguintes cláusulas e condições, o usuário poderá:

- Obter da Cosama a ligação do seu domicílio ou estabelecimento ao sistema de abastecimento de água nas condições estabelecidas pelo Contrato de Concessão e Normas da Concessionária;
- Receber os serviços dentro das condições e segundo os padrões constantes do Contrato;
- Reclamar e obter informações detalhadas sobre os serviços, suas contas de água, assim como de outros serviços;
- Solicitar verificações nos instrumentos de medição de consumo, sempre que ocorrerem variações significativas nos padrões regulares de consumo;
- Ser previamente informado pela Cosama de quaisquer alterações e interrupções na prestação dos serviços, decorrentes de manutenção programada;
- Ser notificado para apresentação de defesa, antes de qualquer tomada de medida sancionadora;
- Ser informado com antecedência mínima de 24 horas, através dos meios de comunicação disponíveis, sobre as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água;
- Em caráter de emergência, ser informado sobre a interrupção do fornecimento de água imediatamente, através dos meios de comunicação disponíveis, respeitando-se a disponibilidade dos meios de comunicação.

10. DAS PRINCIPAIS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

Conforme Cláusulas Contratuais previstas no Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água da Cosama, na forma de Contrato de Adesão, que é regido pelas seguintes cláusulas e condições, o usuário deverá:

- Providenciar, obrigatoriamente, a ligação de água nos casos em que houver viabilidade técnica de atendimento, nos termos da Lei nº. 11.445 de 05/01/2007, Lei nº. 10.156 de 16/01/1987 e da Lei nº. 14.939 de 15/09/2004.
- Utilizar, de modo adequado, os serviços de saneamento, observando as normas, regulamentos e Carta de Serviços, mantendo em condições adequadas todas as instalações internas de água do domicílio ou estabelecimento;
- Preservar os recursos hídricos, controlando os desperdícios e perdas no processo de utilização deles;
- Observar, os padrões permitidos, ao utilizar os sistemas, responsabilizando-se por todo e qualquer dano causado ao sistema e aos recursos hídricos sob sua responsabilidade;
- Permitir a entrada de empregados e representantes da Cosama para fins de inspeção, cadastro, leitura ou substituição de hidrômetro, devendo ainda, prestar informações quando solicitado pela Cosama;
- Informar à Cosama a ocorrência de vazamento externo e outros fatos que possam afetar a prestação de serviços;

- Ter um reservatório domiciliar com o objetivo de manter uma reserva mínima de água para suprir suas necessidades imediatas;
- Proceder a higienização de seu reservatório domiciliar, limpando-o e desinfetando-o no período de 6 em 6 meses, sendo de responsabilidade do usuário a qualidade da água fornecida nas dependências internas do imóvel, após o padrão da ligação;
- Pagar a fatura até a data do vencimento. Ocorrendo atraso de pagamento, sobre o valor incidirá multa, juros e correção monetária, na forma legal, sujeitando-se às penalidades cabíveis;
- Manter os dados cadastrais atualizados junto à Cosama, informando quaisquer alterações na unidade usuária;
- Responder, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações quanto à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e a finalidade da utilização da água, bem como, as alterações supervenientes que importarem em reclassificação;
- Responsabilizar-se pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, quando comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água por terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações da Cosama;
- Guardar e conservar os hidrômetros e os dispositivos limitadores de consumo e responder pelas despesas sempre que ficar demonstrada a falta de proteção e guarda dos mesmos;
- A propriedade do hidrômetro é da Cosama, enquanto o usuário assume o ônus de comodatário do bem, através de empréstimo gratuito, devendo zelar por sua integridade;
- Os usuários responderão pela guarda e proteção do hidrômetro e dos demais dispositivos hidráulicos, responsabilizando-se pelos danos a eles causados.

11. NOSSO COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA E A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Gostaríamos de destacar nosso compromisso contínuo com a excelência no atendimento e na prestação dos serviços.

Valorizamos imensamente a confiança depositada em nossa empresa e estamos empenhados em garantir que suas expectativas sejam sempre superadas.

Para facilitar seu acesso a informações importantes, todas as tabelas tarifárias, taxas de serviços, bem como outras atividades desenvolvidas pela nossa Companhia, estão disponíveis em nosso site oficial:
http://www.cosama.am.gov.br.

A Cosama, para ter mais proximidade com seus usuários e atender de forma ágil e eficiente, disponibiliza os canais do Facebook e Instagram para que todos os seus usuários estejam atualizados com as notícias pertinentes do abastecimento de água. Sua participação e feedback são fundamentais para o nosso contínuo aprimoramento.

Reafirmamos nosso compromisso contínuo em buscar constantemente melhorias e aprimoramentos em nossos serviços, visando assegurar sua total satisfação como cliente.

Expressamos sinceros agradecimentos pela confiança e preferência depositadas em nossa empresa.



COSAMA
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

COSAMA
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

Companhia de Saneamento do Amazonas – Cosama

Rua General Miranda Reis, nº 3, Conj. Celetramazon - Adrianópolis
CEP.: 69.057-320 – Manaus/AM.

Contatos

(92) 4009-1960
protocolo@cosama.am.gov.br
http://www.cosama.am.gov.br/

Redes Sociais:

/cosamaam