

## ■ SAC

### ▶ Qual a função do SAC?

O SAC é o canal de comunicação gratuito (0800-6464-195) entre os usuários e a ATS para realizar qualquer tipo de reclamação, sugestão e informação;

### ▶ O que é o número de protocolo?

O número referente a algum registro efetuado por um atendimento é através dele que o usuário pode manifestar-se para saber as providências do registro em questão;

### ▶ Como solicitar uma gravação de chamada efetuada pelo SAC?

Registre a ocorrência em uma nova chamada ao 0800-6464-195 da ATS ou vá direto ao posto de atendimento mais próximo, tendo em mãos um CDR para a gravação. O prazo para recebimento do material é de 48 horas;

### ▶ Tenho deficiência auditiva/fala, como ter acesso ao SAC?

As chamadas são efetuadas de terminais telefônicos específicos para deficientes auditivos, para tanto, a ATS disponibiliza esses terminais nos postos de atendimento das cidades polo. Informem-se as localidades e veja qual o mais próximo;

### ▶ Os dados utilizados no cadastro podem ser divulgados para empresas de campanhas publicitárias ou outras?

Os dados cadastrais dos clientes da ATS são informações sigilosas e de uso interno;

### ▶ O atendimento do SAC (ou atendente do posto de atendimento, ou leiturista tratou-me mal, o que faço?).

Registre a ocorrência em uma nova chamada ao SAC ou através de formulário emitido pelo site (enviado on line) na ferramenta “fale conosco”;

### ▶ Onde fica o SAC da ATS?

Para a segurança do teleoperador não é divulgado a localização do SAC. Para atendimento presencial, existem os postos de atendimento;

### ▶ Como identificar um falso funcionário?

Em alguns casos é difícil a identificação, portanto, prestar atenção nas atitudes e nos materiais de apresentação

(crachá, uniforme, veículo, dentre outros). AATS não realiza visita sem aviso prévio, somente mediante a solicitação do usuário.

### ▶ O funcionário que vem até a residência, recebe por algum serviço?

Nenhum serviço realizado pela ATS deve ser pago aos funcionários que realizam a visita domiciliar. Todos os funcionários da ATS são orientados a não aceitar qualquer quantia que lhes seja oferecida. Todas as atividades que gerarem custo adicional serão lançadas na fatura do cliente.

## ■ CONSUMO

### ▶ Como medir 1m<sup>3</sup> de água?

Um metro cúbico equivale a 1.000 (mil) litros de água.

### ▶ Como ter acesso ao histórico de consumo?

O histórico de consumo já consta na sua conta de água, logo abaixo do quadro das informações do cliente/unidade consumidora, em amarelo;

### ▶ O que é a média de consumo de um imóvel?

E a média dos últimos seis meses de consumo, utilizada para efeito de faturamento, quando a impossibilidade de obtenção de leitura do hidrômetro;

## ■ CONTA

### ▶ Como obter a 2ª via da minha conta?

Através do site da ATS ou ligando no 0800-6464-195 você pode obter o número do código de barras da fatura ou solicitar uma nova conta, esta, por sua vez, será emitida novamente com um custo adicional;

### ▶ Onde posso pagar as contas da ATS?

Você pode pagar sua conta de água e/ou esgotos ou colocá-la em débito automático no Banco do Brasil e Correios

### ▶ Minha conta venceu. Posso pagá-la normalmente?

Sua conta poderá ser paga a qualquer tempo, independente da data de vencimento. Porém, se for uma conta referente à parcela de acordo, ela só poderá ser paga até a data do vencimento.

**Para mais informações entre em contato com a ATS pelos canais de atendimento abaixo:**

▶ **Agência ATS- 3218-4045**

- ✓ SAC.....(0800-6464-195)
- ✓ Departamento Comercial .....3218-4028

▶ **Postos da ATS:**

- ✓ Araguaína .....9226-3410
- ✓ Araguatins .....8114-4675/9956-0088
- ✓ Paraíso .....8401-5524
- ✓ Taguatinga .....9946-1057
- ✓ Colinas .....8429-1787
- ✓ Gurupi .....8117-9977
- ✓ Tocantínia .....8464-3805
- ✓ Porto Nacional ..... 8433-7608/3363-3441
- ✓ Guaraí .....9971-6934/8465-9030
- ✓ Natividade.....9211-4535/3372-1352/3372-1293

▶ **Preciso guardar as contas da ATS?**

É importante que as contas fiquem reservadas no período de um ano, visto que no final deste ciclo é emitida uma declaração anual de quitação de débitos;

▶ **Para que serve uma declaração de nada consta da unidade consumidora?**

A declaração de nada consta serve para comprovação da situação de quitação ou possível débito da unidade consumidora;

▶ **Como conseguir uma certidão negativa de débitos?**

O consumidor deverá deslocar-se até um posto de atendimento mais próximo e fazer a solicitação. O referido documento gerará um custo adicional;

▶ **Por que quando pago a minha conta atrasada a ATS não recebe a informação de imediato?**

Os agentes arrecadadores têm de 2 a 5 dias úteis para comunicar os pagamentos recebidos à ATS. Os pagamentos feitos com cheques só serão quitados após a compensação do mesmo;

▶ **Em caso de pagamento em atraso, como devo proceder para evitar o corte/supressão ou solicitar o reestabelecimento/religação da minha ligação de água?**

Para evitar o corte/supressão no caso de atrasos de pagamento ou para solicitar o reestabelecimento/religação, orientamos que o pagamento seja comunicado, via telefone, imediatamente à ATS. Para tanto, serão necessárias as

seguintes informações:

- ✓ Código do banco onde foi efetuado o pagamento;
- ✓ Data de pagamento;
- ✓ Autenticação bancária constante no documento de pagamento;

▶ **Como devo proceder em caso de ter efetuado o pagamento da conta mensal em duplicidade?**

AATS realiza a devolução de valores pagos em duplicidade, automaticamente, não sendo necessária sua solicitação. O crédito é efetuado em futura conta de serviços de água e/ou esgotos.

Porém, se optar por devolução em cheque, crédito em conta corrente ou restituição em dinheiro é necessário verificar junto ao atendimento telefônico, se há tempo hábil para que a devolução seja feita da forma escolhida.

Havendo tempo hábil, compareça à agência de atendimento que conta em sua conta, tendo em mãos:

- ✓ Os comprovantes originais dos pagamentos efetuados em duplicidade ou recibo com autenticação bancária e extrato bancário (no caso de débito automático) com no mínimo 30 dias de movimentação da conta após a efetivação do débito
- ✓ Pessoa física: RG e CPF ou Carteira Profissional
- ✓ Pessoa Jurídica e Condomínios: CNPJ, RG e CPF do representante

▶ **Como solicitar mudança da data de vencimento da minha conta?**

Entre em contato com os canais de atendimento da ATS  
SAC - (0800-6464-195)  
Departamento Comercial 3218-4028

▶ **Posso mudar o endereço da minha conta?**

Sim. Entre em contato com os canais de atendimento da ATS  
SAC - (0800-6464-195)  
Departamento Comercial 3218-4028

▶ **Minhas contas estão pagas, mas cortaram minha água. O que devo fazer?**

Entre em contato com os canais de atendimento da ATS  
SAC - (0800-6464-195)  
Departamento Comercial 3218-4028

▶ **Com saber se eu tenho contas em atraso?**

Entre em contato com os canais de atendimento da ATS  
SAC - (0800-6464-195)  
Departamento Comercial 3218-4028

## ▶ O valor da minha conta aumentou muito. Por que isso aconteceu?

Existem algumas situações que podem elevar o valor de uma conta. Verifique se ocorreu alguma delas em seu imóvel:

- a – vazamento de água visível ou não visível;
- b – uso de água para construção ou reforma;
- c – aumento do número de pessoas no imóvel no período medido;
- d – Ceder água para terceiros
- e – cobrança de execução de serviços de meses anteriores
- f – lavagem de fachadas de imóveis ou de garagens
- g – troca de água de piscina
- ✓ Se não ocorreu nenhuma dessas situações, dirija-se a Agência ou a um de nossos postos para esclarecimentos;

## ▶ Posso fazer alteração/inclusão do meu nome/razão social na conta?

Para alterar ou incluir o nome/razão social na conta, entre em contato com a ATS pelos canais de atendimento, tendo em mãos uma conta de água e um documento pessoal.

**Atendimento a grandes consumidores:** esta solicitação pode ser formalizada por email com cópia do cartão do CNPJ/RG e não poderá haver débito pendente ou a faturar

## ▶ Como é calculado o valor da conta?

A sua conta pode conter valores referentes à:

- ✓ Água
- ✓ Esgotos
- ✓ Esgotos domésticos
- ✓ Multa
- ✓ Acréscimo
- ✓ Atualização monetária
- ✓ Juros de mora
- ✓ Serviços

## ▶ As tarifas de serviços de água e esgotos serão calculadas, de acordo com a região onde está o imóvel, obedecendo-se os seguintes critérios:

- ✓ Categoria de usos
- ✓ Condições sócio-econômica dos usuários residenciais
- ✓ Faixas de consumo
- ✓ Número de economias (unidade consumidora)
- ✓ Características de demanda e consumo

## ▶ O consumo da conta mensal é distribuído nas seguintes faixas de consumo:

- ✓ 00 a 10m<sup>3</sup>
- ✓ 11 a 15 m<sup>3</sup>
- ✓ 16 a 20 m<sup>3</sup>
- ✓ 21 a 25 m<sup>3</sup>

**Exemplo: para um consumo de 22 m<sup>3</sup>, na categoria residencial normal, a cobrança será calculada da seguinte forma:**

Consumo		Preço P/m <sup>3</sup>		Subtotal	Fator redução		Total
22m <sup>3</sup>	x	R\$ 4,84	=	R\$ 106,48	R\$ 37,80	=	R\$ 68,68

**Observações: Os valores acima estão na TABELA DE TARIFAS DE 12/12/11  
O serviço de esgoto é cobrado aplicando-se o percentual de 80% do valor da água.**