

GUIA DO
CONSUMIDOR
MACAÉ



Água & Esgoto



Macaé
PREFEITURA

Secretaria Adjunta | PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR - PROCON MACAÉ

Visando alertar e orientar o Consumidor sobre a melhor forma de agir para defender os seus Direitos e exercer a sua Cidadania, a Prefeitura Municipal de Macaé, por meio da Secretaria Adjunta de Defesa do Consumidor – PROCON, disponibiliza este **Guia do Consumidor** para quem possui dúvidas sobre fornecimento dos serviços de água e esgoto.

Faça valer os seus direitos!

ÁGUA E ESGOTO

GUIA DO CONSUMIDOR



A EMPRESA PODE CORTAR O SERVIÇO POR FALTA DE PAGAMENTO?

Sim, salvo em casos extremos. Caso haja inadimplemento, a concessionária pode suspender o fornecimento do serviço. Entretanto, o consumidor deve ser avisado previamente.



A DATA DE VENCIMENTO DA CONTA PODE SER ESCOLHIDA?

Sim. A concessionária é obrigada a oferecer gratuitamente, no mínimo, 6 (seis) datas opcionais

para o vencimento de conta. O consumidor interessado deve se dirigir a uma loja da concessionária e se informar sobre as datas disponibilizadas.



POSSUO MAIS DE UMA CASA EM UM MESMO TERRENO. É NECESSÁRIO UM HIDRÔMETRO PARA CADA IMÓVEL?

Não. Uma única ligação pode abastecer mais de uma edificação em um mesmo terreno. Entretanto, se o consumidor achar conveniente, pode solicitar à concessionária a instalação de um hidrômetro para cada imóvel, sendo as despesas decorrentes do serviço responsabilidade do próprio consumidor.



HAVENDO AUMENTO REPENTINO DE CONSUMO, A CULPA PODE SER DO HIDRÔMETRO?

Muitas vezes, o aumento do consumo decorre de vazamentos, torneiras e chuveiros mal fechados, entre outros problemas hidráulicos. Portanto, antes do consumidor se dirigir a uma loja da concessionária para reclamar de algum problema referente ao hidrômetro ou à leitura, deve verificar as instalações hidráulicas de sua residência.





EM CASO DE DÚVIDAS, A QUEM RECORRO?

O consumidor deve procurar uma das lojas da concessionária ou entrar em contato com o serviço telefônico de atendimento ao cliente (SAC). Ao reclamar, exija o número de protocolo e anote o nome do (a) atendente.



Caso o problema não seja resolvido, procure os órgãos de defesa do consumidor.

GUIA DO CONSUMIDOR MACAÉ