

Ações da Copasa no combate ao Coronavírus



A Copasa trabalha incansavelmente para garantir o abastecimento para todos os seus clientes. Durante esse período de pandemia, todos os clientes regularizados da Companhia estão com seu abastecimento assegurado e contando com equipes de plantão para realizar as intervenções necessárias para a continuidade do serviço.

A Companhia destaca que atualmente atua em 629 municípios de todas as regiões do estado de Minas Gerais e atende a mais de 11,4 milhões de pessoas com abastecimento de água tratada que atende a todos os padrões determinados pelo Ministério da Saúde. Assim, com seu trabalho, a Companhia produz a primeira linha de defesa contra o Coronavírus: a água.

A Copasa informa que, antes das medidas publicadas em 20 de março de 2020 no portal da Companhia, 656.575 imóveis estavam com serviço de abastecimento cortado ou suspenso. Desses, cerca de 413 mil correspondem a imóveis vazios, desapropriados, abandonados ou demolidos; 63 mil são relativos a lotes vagos ou imóveis ainda em construção; 39 mil são imóveis que possuem alguma fonte alternativa (poço artesiano, por exemplo).

A Companhia esclarece que muitos dos abastecimentos interrompidos, não destacados acima mas ali também incluídos, são originados de pedidos de clientes para intervenções ou correções temporárias e que rapidamente o abastecimento é retomado.

Nos três primeiros meses de 2020, das ligações interrompidas, em média 75% delas foram restabelecidas no mesmo mês.

FONTE DE RECEITA

A Copasa esclarece que não recebe subvenção para realizar a prestação de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Assim, sua única fonte de receita é o pagamento de tarifa pelos clientes, o que garante, além da manutenção do serviço, o custeio de toda uma cadeia produtiva envolvida na atividade (prestadores de serviços, insumos, materiais em geral etc).

RETOMADA DE ABASTECIMENTO

Os clientes que tiveram cortes por inadimplência possuem formas de parcelamento de seus débitos e prioridade no restabelecimento do abastecimento. O pedido pode ser feito por meio do fale conosco no portal da Copasa (www.copasa.com.br). As condições gerais são: Entrada de 20% do débito e o saldo remanescente em até 24 vezes, com juros de 1% a.m., parcelas fixas.

TARIFA SOCIAL

A Companhia destaca que, com o objetivo de garantir a melhor prestação do serviço à população, tomou uma série de medidas, entre elas, a de não realizar corte do fornecimento de água dos

clientes que são mais vulneráveis, aqueles que contam com tarifa social. Essa medida, iniciada em 20 de março, segue até o dia 30 de abril de 2020, podendo esse prazo ser prorrogado enquanto permanecer a situação de crise. Para essa categoria também não haverá incidência de juros e multas em razão de atraso no pagamento incidentes sobre faturas já vencidas, inclusive.

CLIENTES COMERCIAIS

Para todos os clientes comerciais dos ramos de atividade abrangidos pela Deliberações nº 8 e nº 17 do Conselho Covid - 19, que terão de suspender as suas atividades, - responsáveis pela geração de grande parte dos empregos formais no estado de Minas Gerais - e com contas cujo prazo de vencimento seja até 20 de abril de 2020, tiveram seu prazo de pagamento prorrogado para 20 de maio de 2020.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Copasa esclarece que, com o fechamento das agências de atendimento durante a pandemia do Coronavírus, vem aperfeiçoando os seus processos, com o objetivo de ampliar os serviços disponibilizados em seus canais digitais: call center no número de telefone 115, aplicativo Copasa Digital e Agência Virtual no site; www.copasa.com.br, para disponibilizar um maior número de serviços para os seus clientes.

Por algumas particularidades, como por exemplo problemas com dados cadastrais, o cliente não consegue finalizar o parcelamento pela Agência Virtual. Nesses casos, enquanto as agências de atendimento estiverem fechadas, o cliente deverá acessar o “Fale Conosco”, disponível no site: www.copasa.com.br/faleconosco, e enviar uma mensagem esclarecendo o ocorrido, informando a matrícula do imóvel ou o identificador do usuário. A Copasa tratará a demanda e entrará em contato com o cliente para finalizar o parcelamento de débito e, ainda, esses clientes terão prioridade no restabelecimento dos serviços.

<https://foconoticia.com.br/noticia/5310/acoes-da-copasa-no-combate-ao-coronavirus> em 04/07/2024 11:22