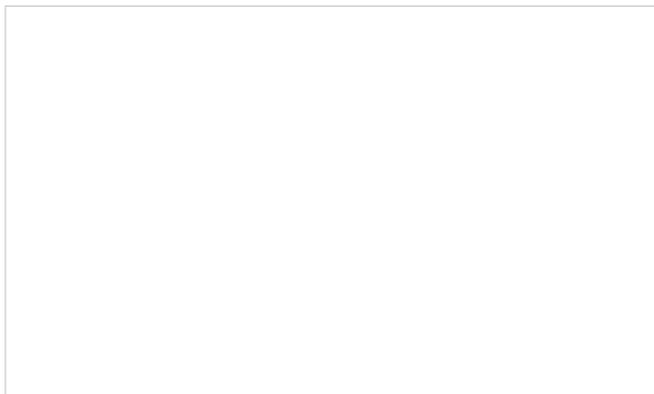


Arsae-MG adota medidas emergenciais sobre desabastecimentos na RMBH

Qui 16 novembro

Ciente dos fatos de desabastecimento na região metropolitana de Belo Horizonte e sempre preocupada em garantir a continuidade na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a [Arsae-MG](#) informa que está adotando todas as medidas legais que garantam, o quanto antes, o reestabelecimento dos serviços aos usuários.



A título de exemplo de ação, a Arsae-MG comunica que está avaliando, junto à prestadora, as causas da falta d'água em alguns dos municípios já identificados com problemas de abastecimento e as providências a serem tomadas, dentro do seu campo de atuação.

A Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização está atuando de forma célere junto ao prestador, de modo que o serviço seja reestabelecido no menor tempo possível, garantido aos usuários a continuidade da prestação dos serviços. Os agentes de fiscalização foram acionados e estão acompanhando de perto a situação.

Serviços essenciais

Importante ressaltar que, segundo a Resolução Arsae-MG nº129/2020, em seu Art. 7º "no caso de paralisação do serviço de abastecimento de água com duração superior a 12 horas, o prestador de serviços deve prover abastecimento alternativo, via veículo transportador, aos usuários que prestam serviços essenciais que solicitarem o serviço".

Desse modo, usuários que prestam serviços essenciais (creches e escolas de ensino infantil e fundamental; hospitais e unidades de atendimento destinadas à preservação da saúde; estabelecimentos de internação coletiva), possuem direito ao abastecimento por meios alternativos para que os serviços não sejam impactados. Para que essa garantia seja mantida, é necessário que eles solicitem esse serviço junto ao prestador por meio de seus canais oficiais de atendimento:

- Call Center: 0800 0300 115 ou 115;
- Aplicativo Copasa Digital, disponível para IOS ou Android;
- Agência Virtual e WebChat, ambos disponíveis em www.copasa.com.br. (A Agência Virtual está disponível todos os dias, 24h por dia. Já o atendimento humanizado via WebChat é

realizado de segunda a sexta-feira, de 8h às 16h);

- WhatsApp: (31) 99779-7000 (Atendimento humanizado via WhatsApp é realizado de segunda a sexta-feira, de 8h às 16h).

Caso não sejam atendidos a orientação é que entrem em contato com a Arsae-MG.

Sobre a Arsae-MG

A Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - Arsae-MG - é uma autarquia estadual responsável pela regulação e fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no estado de Minas Gerais, com o objetivo de promover a universalização do acesso, a qualidade e a eficiência desses serviços.

A Arsae-MG atende a população pelo telefone 0800 031 92 93; via internet, por de formulário eletrônico no site; pelo MG-App e, por meio do WhatsApp no (31) 3915-9293.