

**Lista**

Date, 04.05.2026

Identificacao	Texto	Resposta
UK230831075428467	O que fazer se algum serviço de conserto, ligação de água, mudança de kit ou conserto de asfalto quebrado pelo Samae passou do prazo que me informaram?	Você pode entrar em contato via whatsapp, telefone ou presencialmente para registrar uma reclamação. Uma via é encaminhada ao setor responsável para ser cobrada urgência. Caso ainda assim o serviço demore entre em contato novamente para averiguarmos.
UK230831075339533	Na minha conta do Samae não aparece o número do imóvel. Como cadastrá-lo?	Pode ser apresentado qualquer documento emitido pela Prefeitura Municipal de Mogi Guaçu que conste o número do imóvel, como carnê de IPTU, alvará de obra, ficha de cadastro imobiliário ou pedido de numeração de prédio.

Identificacao	Texto	Resposta
UK230831075241497	Após o pagamento das contas notificadas, a religação é automática? Quem pode pagar conta e solicitar a religação de água cortada por débito ou fazer um parcelamento?	Não. Para que seja solicitada religação é obrigatório o comparecimento de uma pessoa ao setor de atendimento. Qualquer pessoa pode solicitar estes procedimentos. A pessoa que realizar o parcelamento em seu nome será responsável pela dívida.
UK230831075140656	Quanto tempo leva para as contas "caírem" no sistema depois que eu pago?	A compensação bancária pode levar até 4 dias úteis. Pagamentos feitos em nossa tesouraria têm baixa instantânea.
UK230831075054587	Quem pode pedir a primeira ligação ou uma ligação a mais para o terreno?	Neste caso somente o proprietário ou pessoa devidamente autorizada.

Identificacao	Texto	Resposta
UK230831074952527	Quem pode solicitar o kit?	Caso seja para mudar um kit que já está no local ou mudar a ligação para o padrão com kit, o proprietário (ou cônjuge), a pessoa cujo nome está cadastrado nas faturas (como locatário, por exemplo) ou um parente de primeiro grau destes (ou pessoa devidamente autorizada). Em caso de proprietário falecido em que ainda não foi terminado o inventário pode comparecer também o inventariante.
UK230831074904362	Qual o horário de atendimento da assistência social?	As terças e quintas, das 08h00 às 10h30 e das 11h00 às 13h00.
UK230831074804867	Qual o horário de atendimento? Quais as formas de pagamento?	O atendimento presencial ao público é de segunda a sexta, das 07:30 às 16:00. Em caso de emergência, o atendimento é 24h pelo telefone 0800-010-20-28. Em nossa tesouraria apenas dinheiro ou cartão. Não são aceitos pagamentos mistos.

Identificacao	Texto	Resposta
UK230831074655291	Como faço parcelamento?	Apenas presencialmente. Basta trazer um documento pessoal. A primeira parcela é paga no ato.
UK230831074615483	Como faço para alterar o vencimento da conta?	Pode vir presencialmente ou remotamente (telefone, whatsapp, e-mail) e informar a data desejada. A alteração dar-se-á a partir da próxima fatura.
UK230831074522804	O que é necessário para cadastrar as faturas em débito automático?	O cadastro é feito pelo banco. Procure sua agência ou os canais digitais de seu banco.
UK230831074435125	O proprietário faleceu, como faço para atualizar o cadastro?	Apresentar Inventário, caso ainda não tenha, vale a certidão de óbito e assinar uma declaração de responsabilidade.
UK230831074349194	Como é medido o consumo de água todos os meses?	O consumo é medido pela leitura do hidrômetro, são lidos os dígitos pretos, o consumo é definido pela diferença da leitura atual com a leitura do mês anterior. A medida do consumo é em metros cúbicos (m <sup>3</sup> ). Lembre-se: 1m <sup>3</sup> = 1000 litros.

Identificacao	Texto	Resposta
UK230831074307924	Comprei um apartamento novo e está sem água. Meus pais podem fazer o pedido de ligação?	<p>A religação tem uma tarifa vigente, que poderemos cobrar à vista com uma guia a ser recolhida no Samae, ou ainda poderemos cobrá-las parceladas em sua conta do mês.</p> <p>Quanto à religação, deverá ser pedido pelo proprietário ou caso o mesmo não possa vir, deverá ser preenchida uma autorização para o portador (tem em nosso site - <a href="http://www.samaemogiguacu.com.br">www.samaemogiguacu.com.br</a>, na aba autorizações), o portador deverá trazer assinada a autorização, o documento do proprietário e seus documentos pessoais.</p>

Identificacao	Texto	Resposta
UK230831074220527	Minha fatura veio com valor maior do que costumo pagar, como proceder?	Neste caso deve-se primeiramente verificar a leitura do seu hidrômetro e ver se está de acordo com a numeração no campo leitura atual da sua fatura, se tiver menor do que a leitura da fatura deve entrar em contato no setor de atendimento para informar a numeração correta caso esteja igual ou maior deve analisar suas instalações hidráulicas e verificar a possibilidade de vazamentos visíveis e ocultos.
UK230831074122408	Onde realizar a transferência do imóvel?	Pode ser realizado presencialmente no Samae ou pelo site: <a href="https://samaemogiguacu.com.br/solicitacoes/">https://samaemogiguacu.com.br/solicitacoes/</a>
UK230831074022787	Quem pode realizar a transferência de propriedade?	Pode ser realizado por qualquer pessoa desde que tenha o documento pessoal, documento do proprietário e documento do imóvel.

Identificacao	Texto	Resposta
UK230831073938606	Comprei um imóvel, o que preciso para transferir para meu nome?	Para efetuar a transferência deve ter o documento do imóvel (matrícula, escritura ou contrato de venda e compra) e documento pessoal do proprietário e comparecer no Setor de Atendimento ou pelo site.
UK230831073848714	Gostaria de saber se é o pagamento da conta mais antiga que evita o corte de água?	Na verdade não, dentre outros fatores para evitar o corte deve-se pagar a conta em atraso dos últimos 90 dias. Mas caso tenha dúvidas, o ideal é procurar o atendimento presencial, ou via Whatsapp para ter certeza sobre qual conta pagar.
UK230831073742528	Faz seis meses que aluguei o imóvel, ainda posso passar a conta de água para o meu nome?	Sim, porém como se trata de aluguel, a transferência de titularidade no Samae acontecerá a partir da data que você trouxer o contrato para nós. O período retroativo a essa data permanecerá no nome do proprietário. Lembrando que o contrato de aluguel precisa estar vigente.