

## PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA ÁGUAS CASTILHO

### INSTALAÇÃO DA CAIXA PADRÃO

**Definição:** é a caixa de proteção do hidrômetro (medidor de consumo), instalada no muro do imóvel na direção do ramal da ligação. Essa estrutura garante o livre acesso do leiturista ao hidrômetro.

**Observação:** a responsabilidade pela instalação da caixa padrão é do cliente. A concessionária disponibiliza o Manual de Instalação com todas as orientações, no site e na loja de atendimento, podendo também ser solicitado via WhatsApp. A ligação de água deverá ser solicitada após instalação da caixa padrão.

### SERVIÇO DE INSPEÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA

**Definição:** vistoria realizada pela equipe técnica para verificar se no local existe rede de água, se a ligação será realizada com quebra ou não de asfalto e se a caixa padrão foi instalada corretamente.

**Como solicitar:** atendimento presencial, telefone ou WhatsApp.

**Prazo de atendimento:** até 5 dias úteis.

**Valor:** serviço gratuito.

### LIGAÇÃO DE ÁGUA

**Definição:** é a instalação do ramal, cavalete e hidrômetro para disponibilizar a interligação do imóvel à rede pública de abastecimento de água, após a viabilidade técnica com instalação da caixa padrão.

**Como solicitar:** atendimento presencial.

**Prazo de atendimento:** 05 dias úteis após vistoria técnica do local.

**Valores:**

💧 Ligação de Água Parcial R\$ R\$ 692,30.

ÁGUAS  
CASTILHO

- 💧 Ligação de Água Completa R\$ R\$ 880,35.

#### *Documentos necessários:*

#### **Pessoa Física:**

- 💧 Documentos pessoais do proprietário: Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação);
- 💧 Documentos: contrato particular de compra e venda, escritura pública, matrícula do registro do imóvel ou carnê do IPTU.

#### **Pessoa Jurídica:**

- 💧 Documentos pessoais do responsável legal e do solicitante;
- 💧 Cartão de CNPJ;
- 💧 Contrato Social;
- 💧 Documentos: contrato particular de compra e venda, escritura pública, matrícula do registro do imóvel ou carnê do IPTU.

#### **Terceiros:**

- 💧 Documentos pessoais;
- 💧 Autorização por escrito do proprietário com firma reconhecida;
- 💧 Documentos: contrato particular de compra e venda, escritura pública, matrícula do registro do imóvel ou carnê do IPTU.

## **INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO**

**Definição:** instalação do ramal de esgoto da rede coletora até a caixa de inspeção, instalada pelo cliente no passeio (calçada). A caixa de inspeção é o ponto de conexão entre as instalações internas do imóvel e a rede coletora de esgoto. É importante que a caixa seja instalada em local acessível para possibilitar a identificação de problemas no esgotamento sanitário, assim como facilitar as manutenções.

**Como solicitar:** atendimento presencial.

**Prazo de atendimento:** até 5 dias úteis.

#### **Valores:**

- 💧 Ligação de Esgoto Parcial R\$ R\$ 343,18

- 💧 Ligação de Esgoto Completa R\$ R\$ 701,12.

#### *Documentos necessários:*

#### **Pessoa Física:**

- 💧 Documentos pessoais do proprietário: Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais etc);
- 💧 Documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda.

#### **Pessoa Jurídica:**

- 💧 Documentos pessoais do responsável legal e do solicitante;
- 💧 Contrato social;
- 💧 Documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda.

#### **Terceiros:**

- 💧 Documentos pessoais;
- 💧 Autorização por escrito do proprietário com firma reconhecida;
- 💧 Documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda.

**Observação:** em locais atendidos pelo Sistema Público de Esgoto o pedido da ligação de esgoto será feito obrigatoriamente junto com o pedido da ligação de água.

## **RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE**

**Definição:** é o restabelecimento do fornecimento de água no cavalete para o imóvel.

**Como solicitar:** atendimento presencial, telefônico e redes sociais (Facebook, WhatsApp).

*Documentos necessários:*

**Pessoa física/jurídica:**

- 🔹 Documentos pessoais do consumidor do serviço.

**Terceiros:**

- 🔹 Documentos pessoais;
- 🔹 Procuração do consumidor do serviço com firma reconhecida.

**Prazos de atendimento e valores:**

- 🔹 Religação Cavalete - Suspensão Falta de Pagamento: Gratuito.
- 🔹 Prazo para execução: 12 horas.

## RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO RAMAL

**Definição:** é o restabelecimento do fornecimento de água no ramal para o imóvel.

**Como solicitar:** atendimento presencial, telefônico e redes sociais (Facebook, WhatsApp).

*Documentos necessários:*

**Pessoa física/jurídica:**

- 🔹 Documentos pessoais do consumidor do serviço. Terceiros:
- 🔹 Documentos pessoais;
- 🔹 Procuração do consumidor do serviço com firma reconhecida.

**Prazos de atendimento e valores:**

- 🔹 Religação Ramal - Suspensão Falta de Pagamento: Gratuito.
- 🔹 Prazo para execução: 12 horas.

## MANUTENÇÃO DE CAVALETE

**Definição:** conserto de vazamento no cavalete (estrutura física no qual o hidrômetro está instalado).

**Como solicitar:** atendimento presencial, telefônico e redes sociais (Facebook, WhatsApp).

**Prazo de atendimento:** 24 horas.

**Valor:** serviço gratuito.

## DESLOCAMENTO DE CAVALETE

**Definição:** mudança do cavalete e do hidrômetro para a divisa do imóvel com o passeio (muramento), após a aprovação da viabilidade técnica da concessionária.

**Como solicitar:** atendimento presencial.

**Prazo de atendimento:** 5 dias úteis.

**Valor:** R\$ R\$ 127,95.

## REDE DE ESGOTO – DESOBSTRUÇÃO DE CAIXA DE PASSAGEM

**Definição:** é a manutenção ou desobstrução da caixa de passagem do esgoto, desde que exista a caixa de inspeção e que ela esteja aberta para execução do serviço.

**Como solicitar:** atendimento presencial, telefônico e redes sociais (Facebook, WhatsApp).

**Prazo de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** Este serviço somente será prestado nas áreas sob responsabilidade da concessionária.

**Valor:** serviço gratuito.

## ALTERAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DE TITULARIDADE DA CONTA DE ÁGUA E/OU ESGOTO

**Definição:** Inclusão ou alteração de novo titular na conta de água/esgoto ou para alteração dos dados cadastrais do titular.

**Como solicitar:** atendimento presencial, telefônico e redes sociais (Facebook, WhatsApp).

**Prazo:** próxima fatura.

**Valor:** serviço gratuito.

ÁGUAS  
CASTILHO

*Documentos necessários:*

**Pessoa Física:**

- 🔹 Documentos pessoais do proprietário: Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais etc);
- 🔹 Documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda.

**Pessoa Jurídica:**

- 🔹 Documentos pessoais do responsável legal e do solicitante;
- 🔹 Contrato social;
- 🔹 Documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda.

**Terceiros:**

- 🔹 Documentos pessoais;
- 🔹 Autorização por escrito do proprietário com firma reconhecida;
- 🔹 Documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda.

## **EMISSÃO DE SEGUNDA VIA DA CONTA DE ÁGUA E/OU ESGOTO**

**Definição:** emissão de segunda via de fatura.

**Como solicitar:** atendimento presencial, totem ou site em posse do CPF cadastrado no sistema.

**Prazo de atendimento:** imediato.

**Valor:** serviço gratuito.

## EMISSÃO DE CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS (C.N.D)

**Definição:** documento que comprova a inexistência de débitos em nome do proprietário ou inquilino.

**Como solicitar:** atendimento presencial, telefônico e redes sociais (Facebook, WhatsApp).

**Prazo de atendimento:** imediato

**Valor:** serviço gratuito.

*Documentos necessários:*

- 🔑 Documento pessoal do proprietário ou inquilino.

## VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA

**Definição:** verificação de falta de água em imóvel.

**Como solicitar:** atendimento presencial, telefônico e redes sociais (Facebook, WhatsApp).

**Prazo de atendimento:** até 24h.

**Valor:** serviço gratuito.

## REMOÇÃO, RECOLOCAÇÃO OU MODIFICAÇÃO DE TUBULAÇÕES E DE INSTALAÇÕES DO SISTEMAS DE ÁGUAS

**Observação:** não são de responsabilidade da concessionária as despesas referentes à remoção, re colocação ou modificação de tubulações e de instalações dos sistemas de água e de esgotamento sanitário, em decorrência das obras que forem executadas por empresas ou órgãos da administração pública direta e indireta, federais, estaduais e municipais.

## PROCESSO FISCALIZATÓRIO

À Águas Castilho S. A. fiscaliza toda a infraestrutura de saneamento do município e realiza periodicamente a inspeção dos serviços prestados aos clientes.

À Concessionária tem várias formas de constatar a violação da ligação de água, pela consulta ao sistema interno no qual é possível verificar uma queda significativa no consumo; no momento da medição mensal; por meio de denúncias da população ou fiscalizações recorrentes, com a utilização de equipamentos de tecnologia avançada.

A violação de hidrômetro traz inúmeros aborrecimentos e prejuízos ao infrator, além de ser tipificada penalmente como crime.

Regularize seu imóvel. Se você conhece algum imóvel onde existe ligação clandestina, denuncie à Águas Castilho S. A.

## O QUE A ÁGUAS CASTILHO S.A. NÃO FAZ?

Os testes e os consertos de vazamentos internos, ou seja, vazamentos verificados após o hidrômetro, deverão ser realizados pelo cliente ou profissional especializado, haja vista que, incumbe, exclusivamente, ao cliente a conservação das instalações hidráulicas internas do imóvel.

Verifique as instalações hidráulicas internas periodicamente e preste atenção caso a fatura apresente alto consumo sem alguma causa aparente. Fique atento a possíveis indícios vazamentos.

## VERIFICAÇÃO NA CAIXA D'ÁGUA

- 🔹 Feche o registro de saída e trave a boia da sua caixa d'água;
- 🔹 Marque o nível de água no reservatório com uma caneta;
- 🔹 Aguarde 1 hora e verifique o nível da água;
- 🔹 Se o nível baixou a partir da marca, existe vazamento.

## VERIFICAÇÃO NA REDE INTERNA

- Encha um copo d'água, vá até o medidor e feche o registro;
- Abra a torneira de água que vem direto da rua e aguarde a água parar de correr;
- Eleve o copo cheio d'água na boca da torneira;
- Se a torneira sugar a água e baixar o volume do copo, existe vazamento.

## VERIFICAÇÃO NO BANHEIRO

- Seque a louça do vaso sanitário;
- Com tinta, um pedaço de linha ou papel higiênico, marque a área seca do vaso, logo acima da água;
- Aguarde 30 minutos e verifique o vaso;
- Se a tinta borrar, a linha escorregar ou o papel higiênico molhar, há indícios de vazamento interno.

## DESOBSTRUÇÃO OU LIMPEZA DA CAIXA DE GORDURA

A limpeza da caixa de gordura é responsabilidade do cliente e deve ser feita periodicamente. Lembrando que os resíduos e gorduras retirados devem ser acondicionados em sacos plásticos e colocados no lixo.

Em caso de dúvidas, procure um profissional especializado.

## LIMPEZA DO RESERVATÓRIO (CAIXA D'ÁGUA)

A responsabilidade pela manutenção do reservatório de água do imóvel é do cliente. É importante lembrar que a caixa d'água deve ser limpa e desinfetada de seis em seis meses.

## ESTRUTURA TARIFÁRIA VIGENTE

### Residencial Social

Faixa de Consumo (m <sup>3</sup> )	ÁGUA	ESGOTO
0 a 10	1,1636	0,9308
11 a 20	2,0005	1,6003
21 a 30	3,6955	2,9564

### Residencial Normal

Faixa de Consumo (m <sup>3</sup> )	ÁGUA	ESGOTO
0 a 10	3,0748	2,4598
11 a 20	5,9558	4,7646
21 a 30	7,2026	5,7620
31 a 50	7,7564	6,2050
>50	8,3106	6,6485

### Comercial

Faixa de Consumo (m <sup>3</sup> )	ÁGUA	ESGOTO
0 a 10	6,1220	4,8976
11 a 20	8,0335	6,4268
21 a 30	12,0501	9,6401
31 a 50	13,2966	10,6372
>50	16,2054	12,9643

**Industrial**

<b>Faixa de Consumo (m<sup>3</sup>)</b>	<b>ÁGUA</b>	<b>ESGOTO</b>
0 a 10	6,1220	4,8976
11 a 20	8,0335	6,4268
21 a 30	12,0501	9,6401
31 a 50	13,2966	10,6372
>50	16,2054	12,9643

**Pública**

<b>Faixa de Consumo (m<sup>3</sup>)</b>	<b>ÁGUA</b>	<b>ESGOTO</b>
0 a 10	6,1220	4,8976
11 a 20	8,0335	6,4268
21 a 30	12,0501	9,6401
31 a 50	13,2966	10,6372
>50	16,2054	12,9643

## TABELA DE VALORES DE SERVIÇOS PRESTADOS

Descrição Serviço	Prazo	Valor	Preço
Aferição de hidrômetro	5/30 dias úteis		R\$ 83,37
Alterar cliente unidade comercial	Imediato		Gratuito
Desmembramento de cavalete pvc 3/4 (c/reposição de piso)	05 dias úteis		R\$ 372,72
Desmembramento de cavalete pvc 3/4 (s/reposição de piso)	05 dias úteis		R\$ 288,19
Emissão 2ª via de fatura	Imediato		Gratuito
Ext. Ramal água pvc soldável/pead 3/4 (25mm c/ reposição. Pass.)	5/30 dias úteis		R\$ 130,06
Ext. Ramal água pvc soldável/pead 3/4 (25mm c/reposição Rua)	5/30 dias úteis		R\$ 150,53
Ext. Ramal água pvc soldável/pead 3/4 (25mm s/ reposição pavimento)	5/30 dias úteis		R\$ 67,77
Extensão de Rede de Água (passeio ou rua de terra)	5/30 dias úteis		R\$ 96,76
Extensão de Rede de Esgoto (asfalto/paralelo)	5/30 dias úteis		R\$ 271,58
Extensão de Rede de Esgoto (passeio ou rua de terra)	5/30 dias úteis		R\$ 151,70
Extensão rede de água (asfalto/paralelo)	5/30 dias úteis		R\$ 182,47
Fornec. /inst. cavalete ferro galvanizado 1 1/2 (s/reposição de pavimento)	05 dias úteis		R\$ 1034,95
Fornecimento de Água por Caminhão-Pipa (por m <sup>3</sup> )	05 dias úteis		R\$ 13,72
Fornecimento e instalação de cavalete de pvc 3/4 (c/hd)	05 dias úteis		R\$ 399,54
Fornecimento e instalação de cavalete de pvc 3/4 (s/hd)	05 dias úteis		R\$ 163,11
Fornecimento e instalação hd 1 1/2", vazão máx. 20m <sup>3</sup> /h	05 dias úteis		R\$ 1702,55
Instalação de lacres no cavalete	24 horas		R\$ 27,45
Instalação de ligação de água - c/ asfalto ou paral.	05 dias úteis		R\$ 880,35
Instalação de ligação de água - parcial	05 dias úteis		R\$ 692,30
Instalação de ligação de esgoto - c/ asfalto ou paral.	05 dias úteis		R\$ 701,12
Instalação de ligação de esgoto - parcial	05 dias úteis		R\$ 343,18
Instalação de registro metal em cavalete 3/4	24 horas		R\$ 26,64
Instalação/subs. hidrômetro 3/4 (fornecendo aparelho)	05 dias úteis		R\$ 289,27
Manutenção completa de cavalete (s/ reposição de pavimento)	24 horas		R\$ 292,05
Manutenção parcial de cavalete	05 dias úteis		R\$ 127,95
Parecer Técnico de Projetos de Loteamento	30 dias úteis		R\$ 544,82
Religação cavalete - suspensão falta de pagamento	12 horas		Gratuito
Religação cavalete - suspensão por infração	24 horas		R\$ 59,81
Religação ramal - suspensão falta de pagamento	12 horas		Gratuito
Religação ramal - suspensão falta de pagamento - c/ pavimentação	12 horas		Gratuito
Religação ramal - suspensão por infração	24 horas		R\$ 175,12
Religação supressão	24 horas		R\$ 880,35
Religação supressão - parcial	24 horas		R\$ 692,30
Relocação de ramal de água	05 dias úteis		R\$ 533,63
Relocação ramal de esgoto (passeio de terra)	05 dias úteis		R\$ 342,48
Relocação/Subs Ramal Agua (passeio ou rua de terra)	05 dias úteis		R\$ 240,61
Relocação/Subs. Ramal Esgoto (asfalto/paralelo)	05 dias úteis		R\$ 700,95
Remanejamento de cavalete	05 dias úteis		R\$ 127,95
Reparo parcial cavalete pvc 3/4 (c/quebra de piso e reposição)	24 horas		R\$ 144,07

Reparo parcial cavalete pvc 3/4 (s/quebra de piso)	24 horas	R\$ 107,39
Reparo registro do ramal (passeio c/ reposição Pavimento)	24 horas	R\$ 330,76
Reparo registro do ramal (passeio s/ repos. Pavimento)	24 horas	R\$ 292,59
Substituição de hd 3/4"	05 dias úteis	R\$ 262,48
Substituição de hidrômetro - a pedido do cliente	05 dias úteis	R\$ 262,48
Substituição de hidrômetro - danificado	05 dias úteis	R\$ 262,48
Substituição de hidrômetro - violado	05 dias úteis	R\$ 262,48
Substituição registro de cavalete	24 horas	R\$ 65,84
Suspensão abastecimento cavalete - a pedido do cliente	48 horas	R\$ 57,37
Suspensão abastecimento cavalete - por falta de pagamento	05 dias úteis	R\$ 57,37
Suspensão abastecimento ramal - a pedido do cliente	48 horas	R\$ 136,53
Suspensão abastecimento ramal - por falta de pagamento	05 dias úteis	R\$ 136,53
Tarifa de ampliação de rede de água com recomposição	05 dias úteis	R\$ 181,68
Troca cavalete pvc 3/4 (c/reposição do piso)	05 dias úteis	R\$ 294,37
Troca cavalete pvc 3/4 (s/reposição do piso)	05 dias úteis	R\$ 256,44

## CONHEÇA NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefone: 0800 770 3195

WhatsApp: (18) 99609-5213

[www.digiagua.com.br](http://www.digiagua.com.br)

<https://igua.com.br/Castilho>

Loja de atendimento: Av. Dr. Getúlio Vargas, N° 20.

Bairro: Centro - CEP: 16920-000- Castilho - SP

**ÁGUAS**  
CASTILHO