

PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA ÁGUAS CASTILHO

VIABILIDADE DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO

Definição: vistoria realizada pela equipe técnica com o objetivo de verificar a existência de redes de abastecimento de água e coleta de esgoto no local, incluindo a necessidade ou não de corte de asfalto. Também é avaliada a instalação da caixa padrão, que deve estar conforme as especificações do manual da concessionária.

Após a aprovação da caixa padrão, se faz necessário retornar à loja de atendimento para a solicitação das ligações e assinatura dos contratos junto a concessionaria.

Como solicitar: atendimento presencial.

Prazo de atendimento: até 05 dias úteis.

Valor: serviço gratuito.

- 💧 Primeira viabilidade é a orientação da instalação da caixa padrão.
- 💧 Segunda viabilidade é a verificação se a caixa padrão está instalada corretamente.

INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA

Definição: é a instalação do ramal, cavalete e hidrômetro com o objetivo de conectar o imóvel à rede pública de abastecimento de água. A execução ocorre após a aprovação da viabilidade técnica e a instalação da caixa padrão, conforme as normas da concessionária responsável.

Como solicitar: atendimento presencial.

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

Valores:

- 💧 Ligação de Água Parcial R\$ R\$ 770,18.
- 💧 Ligação de Água Completa R\$ R\$ 979,39.



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: é a instalação do ramal de esgoto, conectando a rede coletora pública com a caixa de inspeção instalada pelo cliente no passeio (calçada). A caixa de inspeção é o ponto de interligação entre as instalações internas do imóvel e a rede pública de esgotamento sanitário, devendo estar posicionada em local acessível para facilitar a identificação de eventuais obstruções e permitir a realização de manutenções necessárias.

Como solicitar: atendimento presencial.

Prazo de atendimento: até 5 dias úteis.

Valores:

- 💧 Ligação de Esgoto Parcial R\$ R\$ 381,79
- 💧 Ligação de Esgoto Completa R\$ R\$ 780,00.



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.

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.

REMANEJAMENTO DE CAVALETE

Definição: é a mudança do cavalete e do hidrômetro para a divisa do imóvel com o passeio (muramento), conforme critérios técnicos estabelecidos pela concessionária. O serviço é realizado após a análise e aprovação da viabilidade técnica.



Como solicitar: atendimento presencial ou por meio de canais digitais disponíveis (telefônico ou WhatsApp).

Prazo de atendimento: 5 dias úteis.

Valor:

- 💧 Remanejamento de Cavalete de água R\$ R\$ 142,34.

RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE

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

Como solicitar: atendimento presencial ou por meio de canais digitais disponíveis (telefônico ou 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 de corte cavalete por 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 ou por meio de canais digitais disponíveis (telefônico ou 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: refere-se ao reparo de vazamentos ou danos na estrutura física do cavalete, componente onde está instalado o hidrômetro.

Como solicitar: atendimento presencial ou por meio de canais digitais disponíveis (telefônico ou WhatsApp).

Prazo de atendimento: 24 horas.

Valor: serviço gratuito.

Observação: Caso, durante o reparo, a equipe técnica identifique que o problema foi causado por ação externa, será aplicada a cobrança correspondente, conforme previsto na Carta de Serviços da Concessionária.

Valores:

- 💧 Reparo do cavalete com reposição de calçada – R\$ 160,28.
- 💧 Reparo do cavalete sem reposição de calçada– R\$ 119,47.

SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO

Definição: é a troca do hidrômetro em casos de dano, furto ou mediante solicitação do cliente. A substituição é realizada conforme os critérios técnicos da Concessionária, visando garantir a precisão na medição do consumo de água.

Como solicitar: atendimento presencial ou por meio de canais digitais disponíveis (telefônico ou WhatsApp).



Prazo de atendimento: até 05 dias úteis.

Valores:

- 💧 Substituição a pedido do cliente: R\$ 292,01;
- 💧 Substituição hidrômetro danificado: R\$ 292,01
- 💧 Substituição hidrômetro violado: R\$ 292,01;
- 💧 Para substituição corretiva (desgaste): Serviço gratuito;
- 💧 Aferição do hidrômetro envio para bancada: R\$ 92,75;
- 💧 Lacre Violado: R\$ 30,54.

Observação: Os custos relacionados à substituição de hidrômetros danificados ou violados serão definidos após avaliação técnica realizada no local.

VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA

Definição: é a verificação de falta de água com a medição da pressão no imóvel.

Como solicitar: atendimento presencial ou por meio de canais digitais disponíveis (telefônico ou WhatsApp).

Prazo de atendimento: até 24horas.

Valor: serviço gratuito.

REMANEJAMENTO DE RAMAL DE ÁGUA

Definição: Mudança do ramal, cavalete e do hidrômetro para o muro com deslocamento permitido até 1,00 metro.

Como solicitar: atendimento presencial ou por meio de canais digitais disponíveis (telefônico ou WhatsApp).

Prazo de atendimento: até 05 dias úteis.

Valores:

- 💧 Remanejamento de ramal de água: R\$ 595,39;
- 💧 Substituição do ramal de água: R\$ 595,39.



DESOBSTRUÇÃO DE RAMAL DE ESGOTO

Definição: é a desobstrução do ramal domiciliar de esgoto. Ela é realizada no ponto de lançamento de esgoto para a rede, podendo ser a caixa de inspeção ou o TIL (tubo de inspeção e limpeza), ambos localizados no passeio.

Observação: para a realização do serviço é necessário que o ramal esteja padronizado, ou seja, que a concessionaria possua livre acesso ao dispositivo. Os locais que não estejam padronizados deverão solicitar a viabilidade de padronização de esgoto juntamente com a concessionaria, sendo de responsabilidade do cliente a solicitação para a instalação do TIL (padronização de esgoto - via concessionaria) ou instalação da caixa de inspeção (encanador particular).

Como solicitar: atendimento presencial ou por meio de canais digitais disponíveis (telefônico ou WhatsApp).

Prazo de atendimento: até 24 horas.

Valor: serviço gratuito.

PADRONIZAÇÃO RAMAL DE ESGOTO

Definição: o serviço de padronização de esgoto é a solicitação da instalação do TIL (Tubo de Inspeção e limpeza), que é o ponto de descarte domiciliar onde é realizado o serviço de desobstrução quando necessário.

Para ser feito o serviço de padronização se faz necessário a solicitação da viabilidade técnica.

Como solicitar: atendimento presencial ou por meio de canais digitais disponíveis (telefônico ou WhatsApp).

Prazo de atendimento: até 05 dias úteis.

Valores:

- 💧 Padronização ramal de esgoto: R\$ 381,79.



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.

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, toten 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.

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, recolocação 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 desinfectada de seis em seis meses.

ESTRUTURA TARIFÁRIA VIGENTE

Residencial Social

Faixa de Consumo (m³)	ÁGUA	ESGOTO
0 a 10	1,2945	1,0356
11 a 20	2,2256	1,7804
21 a 30	4,1112	3,2890

Residencial Normal

Faixa de Consumo (m³)	ÁGUA	ESGOTO
0 a 10	3,4207	2,7366
11 a 20	6,6258	5,3007
21 a 30	8,0129	6,4103
31 a 50	8,6290	6,9032
>50	9,2455	7,3964

Comercial

Faixa de Consumo (m³)	ÁGUA	ESGOTO
0 a 10	6,8107	5,4486
11 a 20	8,9373	7,1498
21 a 30	13,4057	10,7246
31 a 50	14,7925	11,8340
>50	18,0285	14,4228

Industrial

Faixa de Consumo (m³)	ÁGUA	ESGOTO
0 a 10	6,8107	5,4486
11 a 20	8,9373	7,1498
21 a 30	13,4057	10,7246
31 a 50	14,7925	11,8340
>50	18,0285	14,4228

Pública

Faixa de Consumo (m³)	ÁGUA	ESGOTO
0 a 10	6,8107	5,4486
11 a 20	8,9373	7,1498
21 a 30	13,4057	10,7246
31 a 50	14,7925	11,8340
>50	18,0285	14,4228

TABELA DE VALORES DE SERVIÇOS PRESTADOS

Descrição Serviço Prazo Valor	Qtd.	Prazo	Preço
Aferição de hidrômetro	Unit.	5/30 dias úteis	R\$ 92,75
Alterar cliente unidade comercial	Unit.	Imediato	Gratuito
Desmembramento de cavalete pvc 3/4 (c/reposição de piso)	Unit.	05 dias úteis	R\$ 414,65
Desmembramento de cavalete pvc 3/4 (s/reposição de piso)	Unit.	05 dias úteis	R\$ 320,61
Emissão 2ª via de fatura	Unit.	Imediato	Gratuito
Ext. Ramal água pvc soldável/pead 3/4 (25mm c/ reposição. Pass.)	Metrô	5/30 dias úteis	R\$ 144,69
Ext. Ramal água pvc soldável/pead 3/4 (25mm c/reposição rua)	Metrô	5/30 dias úteis	R\$ 167,46
Ext. Ramal água pvc soldável/pead 3/4 (25mm s/ reposição pavimento)	Metrô	5/30 dias úteis	R\$ 75,39
Extensão de rede de água (passeio ou rua de terra)	Metrô	5/30 dias úteis	R\$ 107,65
Extensão de rede de esgoto (asfalto/paralelo)	Metrô	5/30 dias úteis	R\$ 302,13
Extensão de rede de esgoto (passeio ou rua de terra)	Metrô	5/30 dias úteis	R\$ 168,77
Extensão rede de água (asfalto/paralelo)	Metrô	5/30 dias úteis	R\$ 203,00
Fornec. /inst. Cavalete ferro galvanizado 1 1/2 (s/reposição de pavimento)	Unit.	05 dias úteis	R\$ 1.151,38
Fornecimento de água por caminhão-pipa	M ³	05 dias úteis	R\$ 15,26
Fornecimento e instalação de cavalete de pvc 3/4 (c/hd)	Unit.	05 dias úteis	R\$ 444,49
Fornecimento e instalação de cavalete de pvc 3/4 (s/hd)	Unit.	05 dias úteis	R\$ 181,46
Fornecimento e instalação hd 1 1/2", vazão máx. 20m ³ /h	Unit.	05 dias úteis	R\$ 1.894,09
Instalação de lacres no cavalete	Unit.	24 horas	R\$ 30,54
Instalação de ligação de água - c/ asfalto ou paral.	Unit.	05 dias úteis	R\$ 979,39
Instalação de ligação de água - parcial	Unit.	05 dias úteis	R\$ 770,18
Instalação de ligação de esgoto - c/ asfalto ou paral.	Unit.	05 dias úteis	R\$ 780,00
Instalação de ligação de esgoto - parcial	Unit.	05 dias úteis	R\$ 381,79
Instalação de registro metal em cavalete 3/4	Unit.	24 horas	R\$ 29,64
Instalação/subs. Hidrômetro 3/4 (fornecendo aparelho)	Unit.	05 dias úteis	R\$ 321,81
Manutenção completa de cavalete (s/ reposição de pavimento)	Unit.	24 horas	R\$ 324,91
Manutenção parcial de cavalete	Unit.	05 dias úteis	R\$ 142,34
Parecer técnico de projetos de loteamento	Unit.	30 dias úteis	R\$ 606,11
Religação cavalete - suspensão falta de pagamento	Unit.	12 horas	Gratuito
Religação cavalete - suspensão por infração	Unit.	24 horas	R\$ 66,54
Religação ramal - suspensão falta de pagamento	Unit.	12 horas	Gratuito
Religação ramal - suspensão falta de pagamento - c/ pavimentação	Unit.	12 horas	Gratuito
Religação ramal – suspensão por infração	Unit.	24 horas	R\$ 194,82
Religação supressão	Unit.	24 horas	R\$ 979,39
Religação supressão - parcial	Unit.	24 horas	R\$ 770,18
Relocação de ramal de água	Unit.	05 dias úteis	R\$ 595,39
Relocação ramal de esgoto (passeio de terra)	Unit.	05 dias úteis	R\$ 381,01

Relocação/subs ramal agua (passeio ou rua de terra)	Unit.	05 dias úteis	R\$ 267,68
Relocação/subs. Ramal esgoto (asfalto/paralelo)	Unit.	05 dias úteis	R\$ 779,81
Remanejamento de cavalete	Unit.	05 dias úteis	R\$ 142,34
Reparo parcial cavalete pvc 3/4 (c/quebra de piso e reposição)	Unit.	24 horas	R\$ 160,28
Reparo parcial cavalete pvc 3/4 (s/quebra de piso)	Unit.	24 horas	R\$ 119,47
Reparo registro do ramal (passeio c/ reposição pavimento)	Unit.	24 horas	R\$ 367,97
Reparo registro do ramal (passeio s/ repos. Pavimento)	Unit.	24 horas	R\$ 325,51
Substituição de hd 3/4"	Unit.	05 dias úteis	R\$ 292,01
Substituição de hidrômetro - a pedido do cliente	Unit.	05 dias úteis	R\$ 292,01
Substituição de hidrômetro - danificado	Unit.	05 dias úteis	R\$ 292,01
Substituição de hidrômetro - violado	Unit.	05 dias úteis	R\$ 292,01
Substituição registro de cavalete	Unit.	24 horas	R\$ 73,25
Suspensão abastecimento cavalete - a pedido do cliente	Unit.	48 horas	R\$ 63,82
Suspensão abastecimento cavalete - por falta de pagamento	Unit.	05 dias úteis	R\$ 63,82
Suspensão abastecimento ramal - a pedido do cliente	Unit.	48 horas	R\$ 151,89
Suspensão abastecimento ramal - por falta de pagamento	Unit.	05 dias úteis	R\$ 151,89
Tarifa de ampliação de rede de água com recomposição	Unit.	05 dias úteis	R\$ 202,12
Troca cavalete pvc 3/4 (c/reposição do piso)	Unit.	05 dias úteis	R\$ 327,49
Troca cavalete pvc 3/4 (s/reposição do piso)	Unit.	05 dias úteis	R\$ 285,29

CONHEÇA NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefone: 0800 770 3195

WhatsApp: (18) 99609-5213

www.digiigua.com.br

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

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

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

