PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA ESAP

**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, garantindo o livre acesso do leiturista ao aparelho medidor de consumo.

**Observação**: A responsabilidade pela instalação da caixa padrão é do cliente. Ele será orientado quanto à correta instalação. A concessionária disponibiliza o Manual de Instalação 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 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**: 24 (vinte e quatro) horas.

**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 realizada e aprovada a viabilidade técnica com instalação da caixa padrão.

**Como solicitar**: Atendimento presencial.

**Prazo de atendimento**: 05 (cinco) dias úteis após ser efetuada e aprovada a vistoria técnica do local.

**Valores:**

* Ligação de Água Parcial: R$ R$ 341,22
* Ligação de Água Completa: R$ 443,61

*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, ou escritura do terreno, carnê do IPTU.

**Pessoa Jurídica:**

* Documentos pessoais do responsável legal e do solicitante;
* Cartão CNPJ;
* Contrato social;
* Contrato particular de compra e venda, carnê do IPTU.

**Terceiros:**

* Documentos pessoais;
* Autorização por escrito do proprietário com ﬁrma reconhecida;
* 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, ou escritura do terreno, 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 e deve ser instalada em local acessível para possibilitar a identificação de problemas no esgotamento sanitário, assim como manutenções.

**Como solicitar**: Atendimento presencial.

**Prazo de atendimento**: Até 5 (cinco) dias úteis.

**Valores**:

* Ligação de Esgoto parcial: R$ 443,61.
* Ligação de Esgoto completa: R$ 614,22.

*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, ou escritura do terreno, carnê do IPTU.

**Pessoa Jurídica:**

* Documentos pessoais do responsável legal e do solicitante;
* Cartão CNPJ;
* Contrato Social;
* Contrato particular de compra e venda.

**Terceiros:**

* Documentos pessoais;
* Autorização por escrito do proprietário com ﬁrma reconhecida;
* 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, ou escritura do terreno, carnê do IPTU.

**RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE**

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

**Como** **solicitar**: Atendimento presencial e WhatsApp.

**Prazo** **de** **atendimento**: 24 (vinte e quatro) horas.

**Valor**: R$ 102,39.

*Documentos necessários:*

* Documentos pessoais;
* Comprovante de pagamento.

**RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO RAMAL**

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

**Como** **solicitar**: Atendimento presencial e WhatsApp.

**Prazo de atendimento**: 24 (vinte e quatro) horas.

**Valor**: R$ 102,39.

*Documentos necessários:*

**Pessoa Jurídica:**

* Documentos pessoais;
* Comprovante de Pagamento.

**MANUTENÇÃO DE CAVALETE**

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

**Como** **solicitar**: Atendimento presencial, telefônico ou WhatsApp.

**Prazo de atendimento**: Até 24 (vinte e quatro) horas a partir da solicitação.

**Valor**: Serviço gratuito.

**SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO**

**Definição**: substituição do hidrômetro danificado ou quando solicitado pelo cliente, após avaliação técnica.

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

**Prazo de atendimento**: Até 24 (vinte e quatro) horas a partir da solicitação.

**Valor**: R$ 238,82.

**REMANEJAMENTO DE CAVALETE**

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

**Como** **solicitar**: Atendimento presencial, telefônico ou WhatsApp.

**Prazo** **de atendimento**: 5 (cinco) dias úteis.

**Valor**: R$ 85,34.

**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 ou WhatsApp.

**Prazo de atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas.

**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 ou WhatsApp

**Prazo de atendimento**: Próxima fatura.

**Valor**: Serviço gratuito.

*Documentos necessários:*

**Pessoa Física**:

* Documentos pessoais, RG, CPF, data de nascimento, telefone, e-mail e nome dos pais.

**Pessoa Jurídica:**

* Documentos pessoais do responsável legal e do solicitante;
* Cartão CNPJ;
* Contrato Social.

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

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

**Como solicitar**: Atendimento presencial ou *site* (desde que tenha o 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.

**Documentos** **necessários**: Documento pessoal do proprietário ou inquilino.

**Valor**: Serviço gratuito.

**VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA**

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

**Como solicitar**: Presencial, telefone e WhatsApp.

**Prazo** **de atendimento**: 24 (vinte e quatro) horas.

**Valor:** Serviço gratuito.

**VERIFICAÇÃO DE EXCESSO DE CONSUMO**

**Definição**: Fiscalização para identificação de um possível vazamento interno no imóvel.

**Como** **solicitar**: Atendimento presencial, telefone e WhatsApp.

**Prazo de atendimento**: 24 (vinte e quatro) horas.

**Valor**: Serviço gratuito.

**VERIFICAÇÃO DE HIDRÔMETRO A PEDIDO DO CLIENTE**

**Definição**: Fiscalização para identificação do aferimento correto do consumo de água e condições do aparelho de medição.

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

**Prazo de atendimento**: 24 (vinte e quatro) horas.

**Valor**: Serviço gratuito.

**VERIFICAÇÃO DE CATEGORIA ECONÔMICA**

**Definição**: Fiscalização para identificação de quantos imóveis são abastecidos pelo mesmo hidrômetro e em qual categoria a ligação será classificada: comercial, residencial e pública.

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

**Prazo de atendimento**: 24 (vinte e quatro) horas.

**Valor**: Serviço gratuito.

**VERIFICAÇÃO DE ERRO DE LEITURA**

**Definição**: Fiscalização para identificar e confirmar a leitura real do imóvel.

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

**Prazo de atendimento**: 24 (vinte e quatro) horas.

**Valor**: Serviço gratuito.

**VERIFICAÇÃO DE IRREGULARIDADE - DENÚNCIA ANÔNIMA**

**Deﬁnição**: Fiscalização de uso ou manuseio incorreto da rede de água ou esgoto.

**Valor**: Serviço gratuito.

**PROCESSO FISCALIZATÓRIO**

A ESAP S. A. fiscaliza toda a infraestrutura de saneamento do município e realiza a inspeção dos serviços prestados aos clientes.

A concessionária tem várias formas de constatar a violação da ligação de água, pela consulta ao sistema interno em que 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 ponta.

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 ESAP.

* Multa por ligação clandestina: R$ 1023,70;
* Multa por fraude, retirada ou danificação ao hidrômetro: R$ 341,22;
* Multa por lançamento águas pluviais na instalação de esgoto predial: R$ 511,88;
* Multa referente à utilização da ligação de água/esgoto por outra economia: R$ 341,22;
* Multa por violação do lacre do corte de água: R$ 341,22.

**O QUE A ESAP S.A. NÃO FAZ?**

Os testes e os consertos de vazamentos internos deverão ser realizados pelo cliente ou profissional especializado, uma vez que não estão previstos no contrato de concessão.

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 DE ÁGUA 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 realizada 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 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 à 10** | 2,1211 | 80% |
| **11 à 20** | 3,0489 | 80% |
| **21 à 30** | 4,5444 | 80% |

|  |
| --- |
| **Residencial Normal - C/ Hidrômetro** |
| **Faixa de Consumo (m³)** | **ÁGUA** | **ESGOTO** |
| **0 à 10** | 4,2425 | 80% |
| **11 à 20** | 6,0974 | 80% |
| **21 à 30** | 9,0891 | 80% |
| **31 à 50** | 9,6590 | 80% |
| **51 à 999999** | 11,3610 | 80% |

|  |
| --- |
| **Residencial Normal - S/ Hidrômetro** |
| **Faixa de Consumo (m³)** | **ÁGUA** | **ESGOTO** |
| **0 à 10** | 4,2425 | 80% |
| **11 à 999999** | 4,2425 | 80% |

|  |
| --- |
| **Comercial Normal - C/ Hidrômetro** |
| **Faixa de Consumo (m³)** | **ÁGUA** | **ESGOTO** |
| **0 à 10** | 8,4851 | 80% |
| **11 à 20** | 10,9065 | 80% |
| **21 à 30** | 16,6627 | 80% |
| **31 à 50** | 18,1779 | 80% |
| **51 à 999999** | 22,2673 | 80% |

|  |
| --- |
| **Comercial Normal - S/ Hidrômetro** |
| **Faixa de Consumo (m³)** | **ÁGUA** | **ESGOTO** |
| **0 à 10** | 8,4851 | 80% |
| **11 à 999999** | 8,4851 | 80% |

|  |
| --- |
| **Insdustrial Normal - C/ Hidrômetro** |
| **Faixa de Consumo (m³)** | **ÁGUA** | **ESGOTO** |
| **0 à 10** | 8,4851 | 80% |
| **11 à 20** | 10,9065 | 80% |
| **21 à 30** | 16,6627 | 80% |
| **31 à 50** | 18,1779 | 80% |
| **51 à 999999** | 22,2673 | 80% |
| **Industrial Normal - S/ Hidrômetro** |
| **Faixa de Consumo (m³)** | **ÁGUA** | **ESGOTO** |
| **0 à 10** | 8,4851 | 80% |
| **11 à 999999** | 8,4851 | 80% |

|  |
| --- |
| **Pública Normal - S/ Hidrômetro** |
| **Faixa de Consumo (m³)** | **ÁGUA** | **ESGOTO** |
| **0 à 10** | 8,4851 | 80% |
| **11 à 999999** | 8,4851 | 80% |

|  |
| --- |
| **Pública Normal - C/ Hidrômetro** |
| **Faixa de Consumo (m³)** | **ÁGUA** | **ESGOTO** |
| **0 à 10** | 8,4851 | 80% |
| **11 à 20** | 10,9065 | 80% |
| **21 à 30** | 16,6627 | 80% |
| **31 à 50** | 18,1779 | 80% |
| **51 à 999999** | 22,2673 | 80% |

TABELA DE VALORES DE SERVIÇOS PRESTADOS

|  |  |
| --- | --- |
| **Serviços** | **Valor** |
| CORTE CAVALETE - FALTA PAGAMENTO | R$ 28,67 |
| EXTENSÃO DE REDE DE ÁGUA SEM ASFALTO | R$ 136,51 |
| EXTENSÃO DE REDE DE ÁGUA COM ASFALTO OU PARALELO | R$ 204,73 |
| EXTENSÃO DE REDE DE ESGOTO COM ASFALTO OU PARALELO | R$ 290,06 |
| MULTA INTERCONEXÃO DA INST PREDIAL C/ÁGUA OUTRA PROCEDÊNCIA | R$ 341,22 |
| MULTA INTERVENÇÃO NAS INSTALAÇÕES SERV. PÚB. DE ÁGUA/ESGOTO | R$ 341,22 |
| MULTA LANÇ DE DESPEJOS NA REDE DE ESGOTO Q EXIJAM TRATAMENTO | R$ 1.023,71 |
| MULTA ALTER PROJ D INST D ÁGUA/ESGOTO EM LOT/EDIF S/ AUT EMP | R$ 1.706,13 |
| MULTA UTILIZAÇÃO DA LIG DE ÁGUA/ESGOTO P/ OUTRA ECONOMIA | R$ 341,22 |
| MULTA FRAUDE OU RETIRADA DO HIDRÔMETRO | R$ 341,22 |
| MULTA INST BOMBA/INJETORA NA REDE OU RAMAL | R$ 511,88 |
| MULTA LIGAÇÃO CLANDESTINA | R$ 1.023,70 |
| MULTA VIOLAÇÃO LACRE DO CORTE | R$ 341,22 |
| MULTA INÍCIO INST D ÁGUA/ESGOTO EM LOT/EDIF S/AUT DA EMP | R$ 3.412,31 |
| MULTA INOBSERVÂNCIA DAS DETER/NORMAS DA EMP NAS OBRAS | R$ 853,07 |
| MULTA LANÇAMENTO ÁGUAS PLUVIAIS NA INST DE ESGOTO PREDIAL | R$ 511,88 |
| AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO | R$ 68,24 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - VIOLADO | R$ 238,83 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - DANIFICADO | R$ 238,83 |
| INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO | R$ 238,83 |
| RELIGAÇÃO CAVALETE - SUSPENSÃO A PEDIDO DO CLIENTE | R$ 102,39 |
| RELIGAÇÃO CAVALETE - SUSPENSÃO FALTA DE PAGAMENTO | R$ 102,39 |
| SUSPENSÃO ABASTECIMENTO CAVALETE - A PEDIDO DO CLIENTE | R$ 68,24 |
| RELIGAÇÃO SUPRESSÃO | R$ 443,61 |
| INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA - C/ ASFALTO OU PARAL. | R$ 443,61 |
| INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA - PARCIAL | R$ 341,22 |
| REMANEJAMENTO DE CAVALETE | R$ 85,34 |
| RELIGAÇÃO RAMAL - SUSPENSÃO FALTA DE PAGAMENTO | R$ 102,39 |
| RELIGAÇÃO RAMAL - A PEDIDO DO CLIENTE  | R$ 102,39 |
| SUPRESSÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA - A PEDIDO DO CLIENTE | R$ 68,24 |
| INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO | R$ 614,22 |
| INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO - PARCIAL | R$ 443,61 |
| ABASTECIMENTO POR CAMINHÃO PIPA - COM COBRANÇA | R$ 13,65 |

**Conheça nossos canais de atendimento**

Telefone: 0800 771 7195

WhatsApp: (17) 98134.5564

Site: www.digiigua.com.br

Loja: Rua Paulo Araújo n° 1118 – Bairro Centro – Palestina/SP