

## PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA ÁGUAS ANDRADINA

### INSTALAÇÃO DA CAIXA PADRÃO

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

**Observação:** a responsabilidade pela instalação da Caixa Padrão é do cliente. O mesmo será orientado quanto à correta instalação da Caixa Padrão, sendo que, o Manual de Instalação encontra-se disponível no site e na loja de atendimento da Concessionária, podendo também ser solicitado via WhatsApp. A ligação de água deverá ser solicitada após instalação da mesma.

### 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:** até 05 dias úteis após a solicitação.

*Documentos necessários:*

#### **Pessoa física:**

- Documentos pessoais do proprietário: Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), carteira de identidade (RG), 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;
- Cartão CNPJ;
- 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.

**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, a fim de possibilitar a identificação de problemas no esgotamento e a realização de manutenção das ligações de esgoto.

**Como solicitar:** atendimento presencial.

**Prazo de atendimento:** até 05 dias úteis.

**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;
- Cartão CNPJ;
- 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.

**Prazos de atendimento de valores:**

- Ligação completa de esgoto (rua com pavimento asfáltico ou paralelo) - R\$ 729,29. Prazo de execução: 5 dias úteis.
- Ligação parcial de esgoto (passeio ou rua de terra) R\$ 358,49. Prazo de execução: 5 dias úteis.

**Prazos de atendimento e valores:**

- Ligação completa de água (rua com pavimento asfáltico ou paralelo) R\$ 618,01 Prazo de execução: 5 dias úteis.
- Ligação parcial de água (passeio ou rua de terra) R\$ 420,25. Prazo de execução: 5 dias úteis.

**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 de corte cavalete por falta de Pagamento: R\$ 58,69. Prazo para execução: 24 horas.
- 💧 Religação de corte a pedido do cliente: Valor gratuito. Prazo para execução: 24 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 de corte por falta de pagamento sem recomposição – R\$ 185,38. Prazo para execução: 24 horas.
- 💧 Religação ramal de corte falta de pagamento com recomposição – R\$ 231,77. Prazo para execução: 24 horas.
- 💧 Religação ramal de corte a pedido do cliente – R\$ 185,38. Prazo para execução: 24 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:** até 05 dias úteis.

**Valor:** serviço gratuito.

**SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO**

**Definição:** substituição do hidrômetro danificado, furtado ou solicitado pelo cliente para aferição do mesmo.

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

**Prazo de atendimento:** até 05 dias úteis.

**Valores:**

- 💧 Substituição a pedido do cliente: R\$ 268,84;
- 💧 Substituição hidrômetro danificado: R\$ 268,84;
- 💧 Substituição hidrômetro violado: R\$ 268,84;
- 💧 Para substituição corretiva (desgaste): Serviço gratuito;
- 💧 Aferição do hidrômetro envio para bancada: R\$ 89,62;
- 💧 Lacre Violado: R\$ 27,78.

## 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 os dados cadastrais do titular.

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

**Prazo:** Próxima fatura.

**Valor:** serviço gratuito.

*Documentos necessários:*

### **Pessoa física:**

- Documentos pessoais do proprietário;
- 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;
- Cartão CNPJ;
- 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 de 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, telefone, site e redes sociais (Facebook, WhatsApp).

**Prazo de atendimento:** imediato.

*Documentos necessários:*

Documento pessoal do proprietário ou inquilino.

**Valor:** serviço gratuito.

## VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA

**Definição:** verificação de falta de água e pressão no imóvel.

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

**Prazo de atendimento:** até 24horas.

**Valor:** serviço gratuito.

## VIABILIDADE DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO

**Definição:** orientação e verificação da instalação da caixa padrão para ligações de água e esgoto.

**Como solicitar:** atendimento presencial.

**Prazo de atendimento:** até 02 dias úteis.

**Valor:** serviço gratuito.

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

## SUBSTITUIÇÃO DE CAVALETE

**Definição:** substituição das peças do cavalete solicitadas pelo cliente.

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

**Prazo de atendimento:** até 05 dias úteis.

**Valor:** serviço gratuito.

## DESLOCAMENTO 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, telefônico e redes sociais (Facebook ou WhatsApp).

**Prazo de atendimento:** até 05 dias úteis.

**Valores:**

- 💧 Remanejamento de ramal de água: R\$ 550,05;
- 💧 Substituição do ramal de água: R\$ 550,05.

## REDE DE ESGOTO – DESOBSTRUÇÃO DE REDE DE ESGOTO E RAMAL

**Definição:** é a manutenção ou desobstrução de rede de esgoto e ramal.

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

**Prazo de atendimento:** até 24 horas.

**Valor:** serviço gratuito.

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

**Observação:** não serão de responsabilidade do prestador de serviços as despesas referentes à remoção, recolocação ou modificações 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

A Águas Andradina S.A. realiza a fiscalização de suas instalações e utilização de seus serviços pelos clientes, nos termos da Portaria nº 01, de 15 de Abril de 2020, expedida pela Agência Reguladora do Serviço de Água e Esgoto do Município de Andradina.

Sempre que for verificado qualquer indício de irregularidade na utilização desses serviços, é lavrado o Termo de Ocorrência de Irregularidade, com possíveis aplicações de sanções ao infrator.

Caso o cavalete não esteja de acordo com o padrão da Águas Andradina S.A. e sejam constatadas irregularidades, a ligação de água poderá ser suspensa. Além disso, o faturamento poderá ser revisado e serão cobrados a vistoria, o novo hidrômetro que será instalado, além dos valores retroativos.

A violação de hidrômetro traz inúmeros aborrecimentos e prejuízos ao infrator, haja vista que a conduta é tipificada penalmente como crime.

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

## O QUE A ÁGUAS ANDRADINA 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 é do cliente. É importante lembrar que a caixa d'água deve ser limpa e desinfetada de 6 em 6 meses.

## ESTRUTURA TARIFÁRIA VIGENTE

### Residencial Social

Faixa de Consumo (m <sup>3</sup> )	ÁGUA	ESGOTO	
0 a 10	1,58906	1,27125	
11 a 20	3,32257	2,65824	
21 a 30	5,34487	4,27600	
31 a 50	6,93424	5,54714	
>50	9,13017	7,30419	

### Residencial Normal

Faixa de Consumo (m <sup>3</sup> )	ÁGUA	ESGOTO	
0 a 10	2,3981	1,91853	
11 a 20	4,21828	3,37471	
21 a 30	5,34487	4,27600	
31 a 50	6,93424	5,54714	
>50	9,13011	7,30419	

### Comercial

Faixa de Consumo (m <sup>3</sup> )	ÁGUA	ESGOTO	
0 a 10	4,33372	3,46712	
11 a 20	6,06733	4,85421	
21 a 30	8,63883	6,91090	
31 a 50	10,86362	8,69118	
>50	11,44132	9,15354	

### Industrial

Faixa de Consumo (m <sup>3</sup> )	ÁGUA	ESGOTO	
0 a 10	4,33372	3,46712	
11 a 20	6,06733	4,85421	
21 a 30	8,63883	6,91090	
31 a 50	10,86362	8,69118	
>50	11,44132	9,15354	

### Pública

Faixa de Consumo (m <sup>3</sup> )	ÁGUA	ESGOTO	
0 a 10	4,33372	3,46712	
11 a 20	6,06733	4,85421	
21 a 30	8,63883	6,91090	
31 a 50	10,86362	8,69118	
>50	11,44132	9,15354	

## TABELA DE VALORES DE SERVIÇOS PRESTADOS

Serviços	Prazos	Valor
AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	5 dias úteis	R\$ 89,62
ALTERAÇÃO DE CADASTRO COMERCIAL	imediate	Gratuito
ANÁLISE DE PROJETO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	30 dias úteis	R\$ 618,01
EMIÇÃO 2 VIA FATURA	imediate	Gratuito
EMIÇÃO DE CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITO	imediate	Gratuito
EXT. DE RAMAL DE ÁGUA PVC SOLD/PEAD (S/PAV.)	5/30 dias úteis	R\$ 68,01
EXT. RAMAL ÁGUA PVC SOLD/PEAD (C/ PAV. DE PASSEIO)	5/30 dias úteis	R\$ 132,86
EXT. RAMAL ÁGUA PVC SOLD/PEAD (C/PAV. DE RUA)	5/30 dias úteis	R\$ 154,50
EXTENSÃO DE REDE DE ÁGUA (PASSEIO OU RUA DE TERRA)	5/30 dias úteis	R\$ 98,87
EXTENSÃO DE REDE DE ÁGUA (RUA COM ASFALTO OU PARALELO)	5/30 dias úteis	R\$ 185,38
EXTENSÃO DE REDE DE ESGOTO (PASSEIO OU RUA DE TERRA)	5/30 dias úteis	R\$ 154,50
EXTENSÃO DE REDE DE ESGOTO (RUA COM ASFALTO OU PARALELO)	5/30 dias úteis	R\$ 284,29
DESLOCAMENTO DE CAVALETE	5 dias úteis	R\$ 126,69
INSTALAÇÃO DE CAVALETE	5 dias úteis	R\$ 169,99
INSTALAÇÃO DE LACRES NO CAVALETE	5 dias úteis	R\$ 27,78
INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA - C/ ASFALTO OU PARAL.	5 dias úteis	R\$ 618,01
INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA - PARCIAL	5 dias úteis	R\$ 420,25
INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO - C/ ASFALTO	5 dias úteis	R\$ 729,29
INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO - PARCIAL	5 dias úteis	R\$ 358,49
MANUT. OU ADEQUAÇÃO COMPLETA DE CAVALETE (S/ PAVIMENTO)	5 dias úteis	R\$ 305,93
RELIGAÇÃO CAVALETE - SUSPENSÃO A PEDIDO DO CLIENTE	24 horas	Gratuito
RELIGAÇÃO CAVALETE - SUSPENSÃO FALTA DE PAGAMENTO	24 horas	R\$ 58,69
RELIGAÇÃO RAMAL - SUSPENSÃO A PEDIDO DO CLIENTE	24 horas	R\$ 185,38
RELIGAÇÃO RAMAL - SUSPENSÃO FALTA DE PAGAMENTO	24 horas	R\$ 185,38
RELIGAÇÃO RAMAL - SUSPENSÃO FALTA DE PAGTO. - C/ PAV.	24 horas	R\$ 231,77
RELOCAÇÃO/SUBS. DE RAMAL DE ÁGUA (PASSEIO OU TERRA)	5 dias úteis	R\$ 234,83
RELOCAÇÃO/SUBST. DE RAMAL DE ESGOTO (PASSEIO OU TERRA)	5 dias úteis	R\$ 358,49
RELOCAÇÃO/SUBSTIT. DE ESGOTO (ASFALTO OU PARALELO)	5 dias úteis	R\$ 729,29
REMANEJAMENTO DE CAVALETE	5 dias úteis	R\$ 126,69
REPARO EM REGISTRO DO RAMAL NO PASSEIO, C/ PAVIMENTO	5 dias úteis	R\$ 339,93
REPARO EM REGISTRO DO RAMAL NO PASSEIO, S/ PAVIMENTO	5 dias úteis	R\$ 299,73
REPARO PARCIAL CAVALETE DE PVC (QUEBRA DE PISO E RECOMP)	5 dias úteis	R\$ 148,34
REPARO PARCIAL EM CAVALETE DE PVC Ø3/4", S/QUEBRA DE PISO	5 dias úteis	R\$ 108,17
TROCA DE CAVALETE EM PVC Ø3/4", C/ PISO	5 dias úteis	R\$ 309,02
TROCA DE CAVALETE EM PVC Ø3/4", S/ PISO	5 dias úteis	R\$ 262,67
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - A PEDIDO DO CLIENTE	5 dias úteis	R\$ 268,84
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - CORRETIVA	5 dias úteis	Gratuito
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - DANIFICADO	5 dias úteis	R\$ 268,84
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - VIOLADO	5 dias úteis	R\$ 268,84
SUBSTITUIÇÃO RAMAL DE ÁGUA	5 dias úteis	R\$ 550,05

SUBSTITUIÇÃO REGISTRO DE CAVALETE	5 dias úteis	R\$ 64,90
SUSPENSÃO ABASTECIMENTO CAVALETE - A PEDIDO DO CLIENTE	24 horas	Gratuito
SUSPENSÃO ABASTECIMENTO CAVALETE - POR FALTA DE PAGAMENTO	5 dias úteis	R\$ 58,69
SUSPENSÃO ABASTECIMENTO RAMAL - A PEDIDO DO CLIENTE	24 horas	R\$ 139,07
SUSPENSÃO ABASTECIMENTO RAMAL - POR FALTA DE PAGAMENTO	5 dias úteis	R\$ 139,07
VENDA DE ÁGUA POR CAMINHÃO-PIPA (M <sup>3</sup> )	5 dias úteis	R\$ 14,39
DESMEMBRAMENTO DE CAVALETE PVC Ø3/4", C/ PISO	5 dias úteis	R\$ 383,15
DESMEMBRAMENTO DE CAVALETE PVC Ø3/4", S/ PISO	5 dias úteis	R\$ 296,67
FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE REGISTRO DE METAL EM CAVALETE Ø3/4"	5 dias úteis	R\$ 27,78
FORNEC E SUBST. DE HD COM CAVALETE	5 dias úteis	R\$ 410,97
FORNEC. E INSTAL. DE CAVALETE GALVANIZADO (S/ PAVIMENTO)	5 dias úteis	R\$ 1.761,34
FORNEC. E INSTAL. DE HD MULTIJATO, VAZÃO MÁXIMA DE 20M3 /H	5 dias úteis	R\$ 1.069,20
INSTALAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO ¾" (COM FORNECIMENTO DO APARELHO)	5 dias úteis	R\$ 296,67

### CONHEÇA NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefone: 0800 775 0195

WhatsApp: (18) 99637-4603

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

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

Loja de atendimento: Rua Orensy Rodrigues da Silva nº 1062.

Bairro: Centro - CEP: 16.901-016 - Andradina – SP.