

## 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 (m <sup>3</sup> )	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 (m <sup>3</sup> )	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 (m <sup>3</sup> )	ÁGUA	ESGOTO
0 à 10	4,2425	80%
11 à 999999	4,2425	80%

### Comercial Normal - C/ Hidrômetro

Faixa de Consumo (m <sup>3</sup> )	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 (m <sup>3</sup> )	ÁGUA	ESGOTO
0 à 10	8,4851	80%
11 à 999999	8,4851	80%

**Industrial Normal - C/ Hidrômetro**

Faixa de Consumo (m <sup>3</sup> )	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 (m <sup>3</sup> )	ÁGUA	ESGOTO
0 à 10	8,4851	80%
11 à 999999	8,4851	80%

**Pública Normal - S/ Hidrômetro**

Faixa de Consumo (m <sup>3</sup> )	ÁGUA	ESGOTO
0 à 10	8,4851	80%
11 à 999999	8,4851	80%

**Pública Normal - C/ Hidrômetro**

Faixa de Consumo (m <sup>3</sup> )	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](http://www.digiigua.com.br)

Loja: Rua Paulo Araújo nº 1118 – Bairro Centro – Palestina/SP