

MANUAL DO CLIENTE



A Sabesp.....	4
A Arsesp.....	5
Área de atuação	6
Direitos e deveres dos clientes	8
Água de qualidade	11
Tratamento de água	12
Tratamento de esgotos	14
Entenda sua conta	16
Agência Virtual	16
Técnico de Atendimento Comercial Externo	17
Pedido de ligação de água ou esgoto	17
Instale uma caixa d'água em sua casa.....	18
Limpeza de caixa d'água	19
Como verificar vazamentos	21
Dicas de economia de água.....	22
Programa de Uso Racional da Água (PURA).....	24
Recomendações importantes.....	26

30 milhões

de clientes abastecidos
com água de qualidade

Extensão da
Rede de
Distribuição
de Água

96,1 mil km

Extensão da Rede
Coletora de Esgoto

63,9 mil km

67,5%
da população
paulista

R\$ 72 bi
de investimentos
previstos
até 2029



A Sabesp



Com o objetivo de planejar, construir e operar sistemas de água e de esgotos domésticos e industriais, a Sabesp — Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo — é a maior empresa de saneamento das Américas e uma das maiores do mundo.

Atendendo cerca de 30 milhões de clientes, a Sabesp opera em mais de 370 dos 645 municípios do Estado de São Paulo, levando saúde e qualidade de vida à população.



Estação de Tratamento de Água Guaraú

A Arsesp

A Arsesp regula, controla e fiscaliza os serviços públicos de abastecimento de água, esgoto e resíduos sólidos nos 379 municípios paulistas que, por meio de convênios de cooperação, delegaram ao Estado de São Paulo o exercício de tais atribuições. Para acompanhar e fiscalizar o cumprimento dos contratos firmados entre os municípios e os prestadores de serviços, a Arsesp:

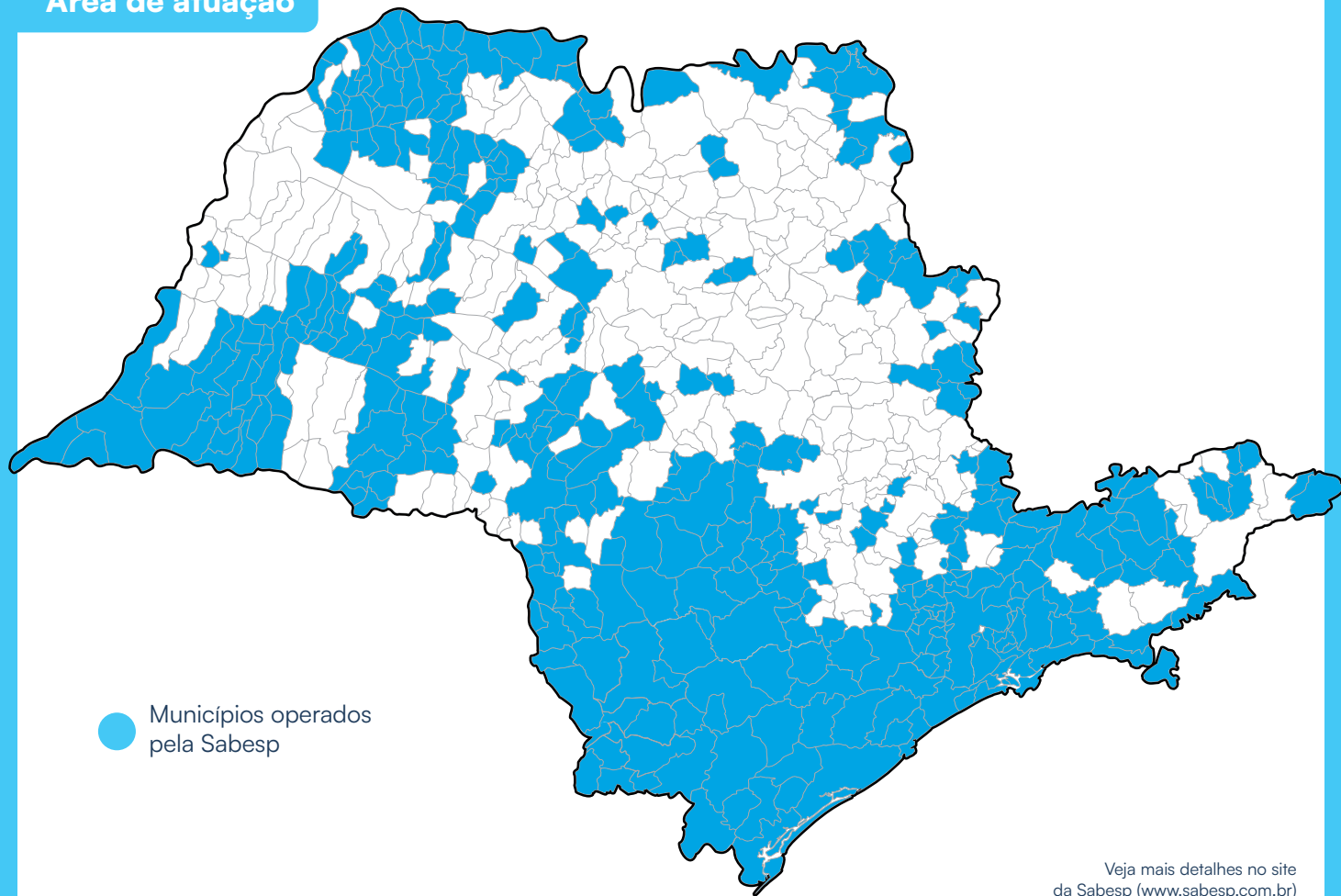
- elabora normas e procedimentos que disciplinam a prestação dos serviços de saneamento básico e resíduos sólidos;
- define as regras das fiscalizações técnico-operacionais e comerciais do setor;
- fiscaliza o cumprimento das metas de cobertura dos serviços, de redução de perdas e outras, definidas nos contratos; e,
- na hipótese de descumprimento, aplica sanções.

É, também, a entidade reguladora que define tarifas que assegurem o equilíbrio econômico-financeiro das prestadoras e a modicidade tarifária.



fonte: site Arsesp

Área de atuação



Veja mais detalhes no site
da Sabesp (www.sabesp.com.br)

Direitos e deveres dos clientes

Direitos

- Recebimento dos serviços de abastecimento de água e coleta de esgoto de forma regular e permanente.
- Recebimento de água dentro dos padrões de potabilidade definidos pela Portaria 5/17 do Ministério da Saúde — Anexo XX.
- Ter disponibilizados canais de atendimento para o encaminhamento das demandas à Sabesp.
- Acesso às informações sobre interrupções no fornecimento.
- Recebimento de conta detalhada contendo informações dos valores cobrados, bem como dos dados relativos ao cadastro do imóvel.
- Ter disponibilizados os valores das tarifas praticadas nas agências de atendimento e no sítio de internet www.sabesp.com.br.
- Acesso às informações sobre serviços e produtos, aí incluídas instruções sobre o uso racional da água e as regras comerciais básicas, que vão reger as relações de consumo.
- Recebimento de avisos e alertas sobre situações presentes ou futuras, que podem gerar riscos de elevação de conta e/ou suspensão do fornecimento. Quando essas situações puderem ser geradas em decorrência da execução de serviços por parte da Sabesp, o cliente deverá ser avisado previamente.

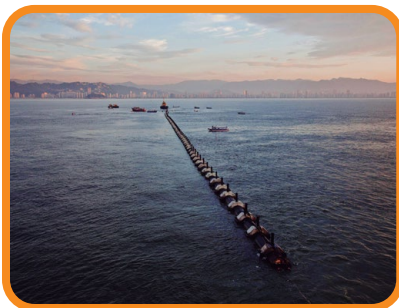
- Recebimento de orçamento prévio discriminado e informações sobre as condições de pagamento, quando da solicitação de prestação de outros serviços.
- Devolução de valores pagos onde houve cobrança indevida por parte da Sabesp, atualizados monetariamente dentro do prazo máximo de 30 dias corridos, da data da solicitação.
- Devolução dos valores correspondentes aos prejuízos causados por danos comprovados decorrentes da prestação de serviços ou de falhas nos sistemas de distribuição e coleta da Sabesp.
- Ter disponibilizadas as datas opcionais para vencimento das contas.

Deveres

- Comunicação à Sabesp das alterações cadastrais relativas à propriedade e ocupação do imóvel.
- Manutenção de suas instalações internas e preservação dos equipamentos de medição de consumo de água, de acordo com as especificações fixadas pela Sabesp.
- Manutenção do abrigo e do cavalete nas especificações técnicas da Sabesp, não realizando alterações no padrão e na instalação de qualquer equipamento que possa interferir na condição do abastecimento e do hidrômetro.

Deveres (continuação)

- Observância aos valores e prazos de pagamento pelos serviços recebidos.
- Condição favorável de acesso aos agentes credenciados pela Sabesp para prestação dos vários serviços oferecidos pela empresa, tais como a leitura mensal, troca do hidrômetro, manutenção no cavalete etc.
- Nos imóveis sem a identificação do inquilino ou ocupante, o proprietário será responsabilizado por todas as obrigações decorrentes da utilização dos serviços, originadas a partir da sua notificação pela Sabesp.
- Solicitar 2ª via de conta, em caso eventual de não recebimento que não desobriga o seu pagamento.



Todos seus direitos e deveres estão disponíveis no Contrato de Adesão.
Consulte nosso site www.sabesp.com.br

Água de qualidade

Para garantir que a água se mantenha dentro dos padrões de qualidade estabelecidos, a Sabesp pratica um rígido controle de qualidade.

Este processo é realizado nos laboratórios de Controle Sanitário — certificados pela ISO/IEC 17 025 — e consiste na coleta e análise de amostras de água, de modo a abranger o sistema de abastecimento como um todo, desde os rios que formam as represas até a chegada da água na casa do consumidor.



Tratamento de Água

O tratamento da água começa na preservação. Isso mesmo! As fontes de abastecimento devem ser conservadas para que tenhamos água de qualidade em nossas torneiras. A questão do lixo lançado em lugares errados, os esgotos e as ocupações irregulares ameaçam as fontes de abastecimento.

Captação

Grandes tubulações e equipamentos bombeiam a água de rios, lagos ou represas (os mananciais) e encaminham às estações que são verdadeiras fábricas para purificar e tratar a água.

Pré-Tratamento

Em alguns casos, a água pode receber cloro para iniciar a desinfecção e a limpeza.

Coagulação

Na sequência, são adicionados produtos químicos à base de Ferro (ou Alumínio) que, com a ajuda da Cal, formam flocos que retiram as partículas de sujeira.

Floculação

Continuando a limpeza, a água com os flocos é suavemente agitada para que os flocos aumentem de tamanho e peso, facilitando sua retirada.

Decantação

Nos tanques de decantação, os flocos descem ao fundo por ação da gravidade. 80 a 90% das impurezas são retiradas nesta etapa.

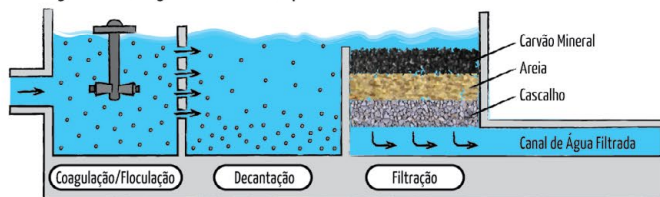
Filtração

Para finalizar o tratamento, a água passa por filtros compostos por uma base de cascalho, areia e carvão mineral, que retém a sujeira não removida na decantação.

Ajustes Finais

Agora faltam apenas alguns retoques para deixar a água pronta para o consumo. Mais cloro é adicionado, com a finalidade de garantir que a água estará desinfetada (livre de vírus e bactérias) até chegar em nossas casas. Também é adicionada mais Cal, para proteger a tubulação que distribui a água. Por fim, a água é fluoretada, o que ajuda na proteção dos dentes e prevenção da cárie dentária. Todo o processo é acompanhado pelos técnicos das Estações de Tratamento e Laboratórios, para garantir que a água atenda aos padrões de qualidade exigidos pelo Ministério da Saúde.

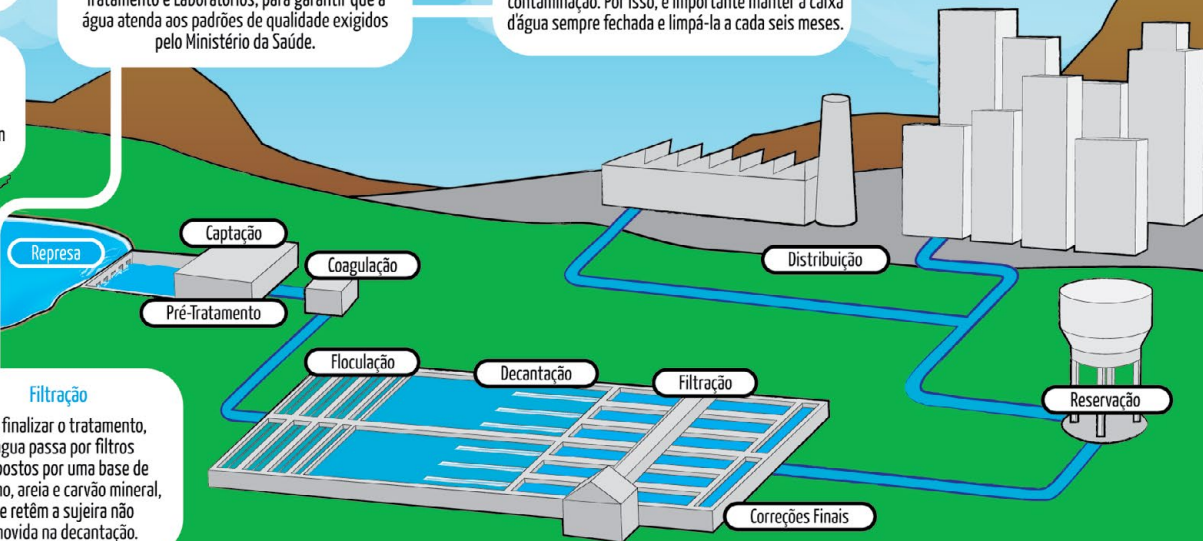
Veja como a sujeira vai ficando para trás.



Reservação e Distribuição

Depois de tratada, a água é armazenada em grandes reservatórios e de lá segue para as casas, passando por tubulações de diâmetros variados. As maiores são chamadas de "adutoras" e as menores, de "redes de distribuição". Porém, se ao chegar às casas a água for armazenada em uma caixa d'água suja ou aberta, pode haver contaminação. Por isso, é importante manter a caixa d'água sempre fechada e limpá-la a cada seis meses.

E mais um detalhe: na hora de usar a água, economia é fundamental. Aqueles banhos demorados ou a mangueira aberta para tirar a folhinha da calçada levam muitos litros de água para o ralo.

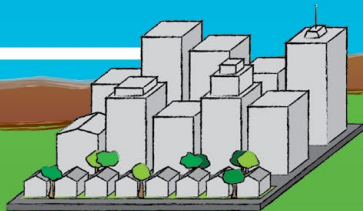


Tratamento de Esgotos

Saiba como funciona o processo de tratamento de esgotos:

Cidade

Após a distribuição nas residências, a água utilizada para higiene pessoal, alimentação e limpeza vira esgoto. Ao deixar as casas, ele vai para as redes coletoras, coletores-tronco e interceptores até chegar às Estações de Tratamento de Esgotos.



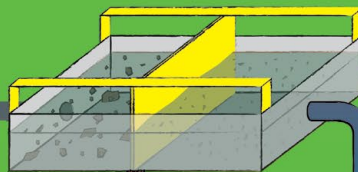
Grades

Antes de ser tratado, o esgoto passa por grades para retirar a sujeira (papel, plástico, tampinha, etc).



Caixas de Areia

Depois de passar pelas grades, o esgoto é transportado para tanques que vão retirar a areia do esgoto para evitar entupimentos.



Lodo

Decantadores Primários

Após a caixa de areia, o esgoto é enviado aos decantadores primários, onde ocorre a sedimentação de partículas mais pesadas.

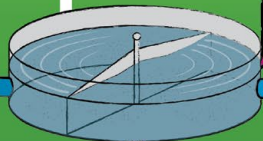
Tanques de Aeração

O esgoto é composto por matéria orgânica e micro-organismos. Nos tanques de aeração, o ar fornecido faz com que os micro-organismos ali presentes se multipliquem e comam a matéria orgânica.



Decantadores Secundários

Nos decantadores secundários, o sólido (lodo) restante vai para o fundo e a parte líquida já está sem 90% das impurezas. Esta água não pode ser bebida. Ela é lançada nos rios ou reaproveitada para limpar ruas, praças e regar jardins, após tratamento posterior (água de reúso).



Água de Reúso



Lodo

O lodo (parte sólida) é bombeado dos decantadores primários e secundários para os biodigestores e centrifugas, onde perde água e produz as chamadas "tortas", que serão encaminhadas ao aterro sanitário.

Entenda sua conta

Escaneie o código ao lado para saber mais sobre sua conta.

<https://www.sabesp.com.br/servicos/para-voce#entenda-sua-conta>



Agência Virtual

Escaneie o código ao lado para acessar a agência virtual.

<https://novaagenciavirtual.sabesp.com.br/>



Técnico de Atendimento Comercial Externo

O Técnico de Atendimento Comercial Externo (TACE) é o profissional responsável pela leitura e emissão da conta de água ao cliente na mesma hora.

Além disso, os profissionais são treinados para emitir segunda via de conta, atualizar o cadastro do cliente e solicitar consertos de vazamento de água ou desentupimento de esgoto.

Para identificar o técnico, verifique se ele utiliza crachá personalizado da Sabesp e se possui equipamentos, equivalentes a um microcomputador com impressora, que permitem a emissão da conta.

Pedido de ligação de água ou esgoto

Para solicitar a ligação de água ou esgoto para sua casa ou comércio/indústria, entre em contato com os canais de atendimento da Sabesp, que estão listados na contracapa deste manual.



Instale uma caixa d'água em sua casa

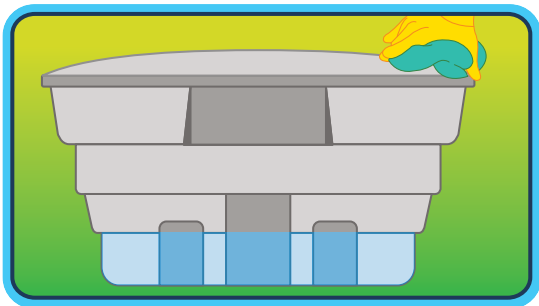
Instalar uma caixa d'água em sua casa é um dos melhores investimentos que você pode fazer para a saúde e conforto da sua família. Os reservatórios domiciliares garantem o fornecimento de água mesmo quando a Sabesp é obrigada a interromper o abastecimento, realizar manutenção ou outros serviços.

Mas, para que a água continue ideal para consumo, você também tem que fazer a sua parte e manter a caixa d'água limpa.

IMPORTANTE:

Mantenha a caixa d'água sempre bem tampada, para evitar que insetos e animais sujem a água.

Limpe a caixa d'água a cada seis meses, para garantir a qualidade da água que sua família consome.



Limpeza de caixa d'água

A Sabesp garante a qualidade da água que fornece, monitorando rigorosamente todas as etapas do sistema de abastecimento, desde o manancial até o cavalete, na entrada de seu imóvel. Depois desse tratamento, você também precisa fazer sua parte limpando a sua caixa d'água. Quando chega à sua casa, a água é potável, livre de micro-organismos nocivos à saúde. Mas se a caixa d'água não estiver limpa e desinfetada, todo o seu conteúdo poderá se contaminar, tornando a água imprópria para consumo e colocando em risco a sua saúde e também a de sua família. Para evitar isso, é imprescindível cuidar das instalações hidráulicas e limpar a caixa d'água a cada seis meses.

Como limpar sua caixa d'água

1. Programe com antecedência o dia da limpeza da caixa d'água. Escolha, preferencialmente, um fim de semana em que você não tenha compromissos agendados.
2. Certifique-se de que a escada de acesso à caixa esteja bem posicionada e de que não haja risco de queda.
3. Feche o registro de entrada da água ou amarre a boia da caixa d'água.
4. Limpe a tampa da caixa d'água e a remova.
5. O registro de entrada da água poderá ser fechado um dia antes da limpeza, para você e sua família utilizar toda a água armazenada, evitando o desperdício. Outra opção é reservar água da própria caixa em outro recipiente e utilizá-la durante o processo de limpeza.
6. Mantenha um palmo de água no fundo da caixa e tampe a saída da mesma. Essa medida evitará que a sujeira escoe pelo ralo.
7. Utilize um pano úmido para lavar o interior da caixa. Caso

ela seja de fibrocimento, substitua o pano por uma escova de fibra vegetal ou de cerdas de plástico macias. Não use escova de aço, vassoura, sabão, detergente ou outros produtos químicos.

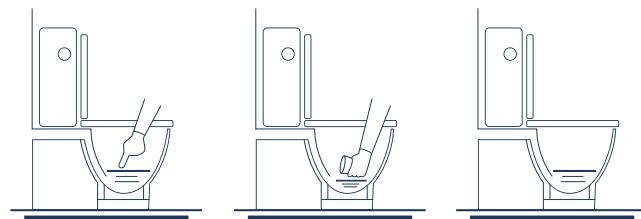
Como verificar vazamentos

8. Retire a água da limpeza e a sujeira utilizando uma pá de plástico, balde e panos. Seque o fundo com pano limpo e evite passá-los nas paredes.
9. Quando a caixa estiver seca e com a saída ainda fechada, deixe entrar um palmo de água e adicione 2 litros de água sanitária (esta proporção é para uma caixa d'água de 1.000 litros).
10. Deixe essa solução desinfetante repousar por duas horas. Com a ajuda de uma brocha, um balde ou uma caneca de plástico, utilize essa mesma solução para molhar as paredes internas da caixa e da tampa, incluindo as bordas. Verifique a cada 30 minutos se as paredes secaram. Em caso positivo, aplique a mistura quantas vezes forem necessárias, até completar duas horas.
11. Não use essa água por duas horas, sob qualquer hipótese.
12. Passado esse período, ainda com a boia amarrada ou com o registro fechado, abra a saída da caixa e a esvazie. Abra todas as torneiras e acione as descargas para desinfetar todas as tubulações da casa.
13. Abra o registro ou desamarre a boia e deixe a caixa d'água encher.
14. Procure usar esta primeira água para lavar o quintal, banheiros e pisos.
15. Tampe bem a caixa para que não entrem insetos, sujeiras ou mesmo animais pequenos. Isso evita a transmissão de doenças.
16. Anote a data da limpeza do lado de fora da caixa e, na sua agenda, a data para a próxima limpeza. Abra a entrada de água da casa e deixe a caixa encher. Pronto. Essa água já pode ser usada.

Os vazamentos visíveis ocorrem com mais frequência no extravasor da caixa d'água (cano ladrão, devido ao funcionamento incorreto da boia), nas torneiras e na descarga, na válvula ou na caixa. Os vazamentos não visíveis são detectados pelo teste descrito a seguir. Constatando vazamento, confie o conserto a um profissional capacitado.

Vazamento na válvula ou caixa de descarga

1. Marque o nível da água.
2. Retire de três a quatro copos com água, faça uma nova marca do nível menor e aguarde por um período de no mínimo uma hora.
3. Se a água voltar ao nível inicial ou ultrapassar o menor, há vazamento na válvula ou na caixa de descarga.



Dicas de economia de água

Vamos conhecer algumas dicas de como utilizar a água sem desperdício? É muito fácil, veja:

Aprenda a controlar seu consumo: o hidrômetro, instalado em sua casa, é o aparelho que mede o consumo de água.

Registre a leitura regularmente.

Dessa forma, você poderá conferir a sua conta, controlar a água usada e até descobrir possíveis vazamentos.



No banheiro

Mantenha a torneira fechada enquanto escova os dentes, a economia é de 11,5 litros (casa) e 79 litros (apartamento).

Mantendo-a fechada ao fazer a barba, a economia é de 9 litros (casa) e 79 litros (apartamento).

Não utilize a bacia sanitária como lixeira, jogando papel higiênico, cigarro etc.

Não aperte a descarga mais tempo que o necessário, pois cada acionamento de 6 segundos gasta de 10 a 14 litros de água. Conserte vazamentos e mantenha a válvula sempre regulada.

Tome banhos de no máximo 5 minutos mantendo o registro fechado ao se ensaboar, a economia é de 90 litros (casa) e 162 litros (apartamento).

No quintal ou no jardim

Ao lavar o carro, use um balde em vez de mangueira, a economia é de 176 litros.

Regue as plantas com um regador ou mangueira com esguicho-revólver, pela manhã ou à noite, para evitar a evaporação; a economia é de 96 litros.

Use a vassoura para varrer a calçada, não a mangueira, pois o desperdício chega a 279 litros a cada 15 minutos.



Na cozinha

Feche bem a torneira. Uma torneira gotejando desperdiça 40 litros/dia. Já com um filete de água correndo o desperdício é de 130 litros/dia.

Limpe bem os restos de comida de pratos e panelas antes de lavá-los, jogando-os no lixo e nunca nos ralos das pias.

Mantenha a torneira fechada ao ensaboar a louça, a economia é de 97 litros (casa) e 223 litros (apartamento). Faça o mesmo quando desfolhar verduras e hortaliças, descascar frutas e legumes, cortar aves, carnes, peixes etc.

Utilize a máquina de lavar louças somente quando estiver na capacidade total.





Equipamentos economizadores

O Programa de Uso Racional da Água (PURA) da Sabesp tem como objetivo incentivar o uso consciente de água por meio de ações tecnológicas e medidas de conscientização e mudança cultural em ações voltadas para a população e para empresas. A iniciativa diminui o consumo de água. Desde 1996, o Programa

acumula uma série de casos de sucesso, com reduções médias do consumo de 30%, em diversos tipos de edificação.

As ações incluem diagnóstico da situação, detecção e reparo de vazamentos, troca de equipamentos convencionais por economizadores, estudos para reaproveitamento da água e palestras educativas. O retorno do investimento é rápido. Em alguns casos, imediato.

O PURA ainda atua para conscientizar os funcionários e clientes sobre a preocupação com o meio ambiente. A iniciativa agrega valor ao negócio, reduz custos operacionais e aumenta a vida útil das instalações.

O PURA pode ser introduzido em shopping centers, supermercados e lojas, lavanderias, indústrias, condomínios, prédios de escritórios, universidades, escolas e hospitais.



Recomendações importantes

- Não realizar intervenções no ramal predial de água e/ou esgoto, nem manipular ou violar o medidor.
- Não fazer ligações de água e/ou esgoto para outro imóvel.
- Não despejar águas pluviais (água de chuva) na rede coletora de esgoto.
- Não lançar, na rede coletora da Sabesp, esgotos fora dos padrões estabelecidos pela empresa.
- Não alimentar a rede pública de abastecimento de água por fontes alternativas.
- Manter seu cadastro atualizado junto à Sabesp:
 - Quando houver alteração no nome do titular da conta, informar a empresa, para que você não fique responsável pelo débito de outra pessoa.
 - Quando desocupar um imóvel, peça o encerramento da relação contratual, para evitar que eventuais cobranças continuem em seu nome.
 - Quando ocupar um novo imóvel, peça a transferência para seu nome, para garantir que a conta seja sua.
 - Quando houver alteração da finalidade do imóvel (por exemplo, de residência para comércio ou indústria, ou vice-versa), informar a Sabesp para evitar cobrança de tarifa indevida.
- Efetuar o pagamento da conta até a data do vencimento, estando ciente das penalidades cabíveis, em caso de atraso.
- Permitir o livre acesso de empregados e representantes da Sabesp, desde que devidamente identificados, para leitura dos medidores e realização de inspeções.
- Ficar atento a vazamentos, que podem acarretar grandes aumentos na conta, pois a Sabesp não se responsabiliza pela estrutura interna do imóvel.
- Solicitar a supressão da ligação quando o imóvel estiver desocupado.



ATENDIMENTO SABESP

WHATSAPP SABESP

(11) 3388-8000 — Atendimento automatizado 24 horas, todos os dias, por meio de mensagens de texto.

AGÊNCIA VIRTUAL

novaagenciavirtual.sabesp.com.br

Atendimento disponível 24 horas, todos os dias.

SABESP MOBILE

Baixe gratuitamente o aplicativo Sabesp e tenha o atendimento em suas mãos, 24 horas, todos os dias. Disponível para os sistemas Android e iOS.

TELEFÔNICO

0800 055 0195 — Disponível 24 horas, todos os dias.

PRESENCIAL

www.sabesp.com.br/fale-com-a-sabesp

O endereço da agência mais próxima é informado na sua conta ou pode ser consultado em nossa Agência Virtual. O atendimento é feito por ordem de chegada. Para sua comodidade, prefira nossos canais de atendimento remoto.

CENTRAL DE ATENDIMENTO EM LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais)

www.sabesp.com.br/fale-com-a-sabesp

Exclusivo para pessoas com deficiência auditiva e de fala, 24 horas, todos os dias.

TELEFÔNICO ADAPTADO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA E DE FALA

0800 016 0195 — Necessário que o cliente ligue de um aparelho TDD que é específico para pessoas com deficiência auditiva e de fala. Disponível 24 horas, todos os dias.