Superintendência de Marketing - CM
Departamento de Gestão de Clientes - CMC
Célula de gestão dos Canais de Relacionamento

GUIA DE SERVIÇOS WEB

VERSÃO SET/12

❖ CONTA

2ª via da conta de água e/ou esgotos

Onde Solicitar?

- **Internet:**
  Acesse www.sabesp.com.br entre na Agência Virtual> Sua Conta > Pagamento > Solicite 2ª via de conta.

- **Atendimento telefônico:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

- **Municípios que possuem TACE – Técnico de Atendimento Comercial Externo**
  Solicite no momento da apuração do consumo do imóvel.

- **Totens:** instalados nas estações do Metrô ou Shopping Centers.

Quais os documentos necessários?
Nenhum.

Apresente, uma das opções abaixo:
- Conta de serviços de água e/ou esgotos.
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP)**.**

Qual o prazo para atendimento?

- Recebimento via Correios: Entrega em 3 dias úteis
- Na impressão pela Agência Virtual, presencial, nos totens, ou solicitada ao TACE: entrega imediata

Quanto custa e qual a forma de pagamento?
Serviço gratuito para impressão via Agência Virtual ou totem ou em qualquer caso quando por culpa do prestador de serviços.
Nos demais casos - R$ 1,43 (um real e quarenta e três centavos).

Alterar dia de vencimento das contas de água e/ou esgotos

Atenção:
Nova opção de alteração do dia de vencimento das contas só poderá ser realizada após 12 meses.
A alteração ocorrerá em até 60 dias, portanto, neste período você poderá receber contas com o dia de vencimento anterior. Esta alteração não se reflete nas contas já emitidas.

Onde Solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- **Pessoa Física**: RG ou CPF
- **Pessoa Jurídica:** Nome da empresa e CNPJ.
- **Aposentados e Pensionista**: Cartão do INSS – original.

Apresente também, uma das opções abaixo:

- Conta de serviços de água e/ou esgotos.
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel .
- Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Qual o prazo para atendimento?

Após a solicitação, a alteração acontecerá a partir da emissão da segunda conta de água e/ou esgotos.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Cobrança indevida de esgoto – pessoa física

Atenção:
Quando identificada a cobrança indevida de esgotos, a Sabesp realiza sua restituição.
Implica na vistoria do imóvel para comprovação da sua situação de esgotamento.

Na Região Metropolitana de São Paulo, caso não se comprove a cobrança indevida, os valores serão cobrados nas próximas contas.

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- RG, CPF ou Carteira Profissional.
- Apresentar todos os comprovantes das contas de água e/ou esgotos, pagas.
- Número da conta bancária/ Agência / Banco (no caso da Restituição ser efetuada através de crédito bancário).

- **Na falta de algum dos comprovantes deverá ser apresentado:**

- Se **proprietário**: documentos pessoais, telefone para contato, documentos do imóvel (IPTU e/ou escritura e/ou contrato registrado em cartório);
- Se **inquilino**: documentos pessoais, telefone para contato, contrato de locação e/ou IPTU e/ou algum documento que comprove que habitou o imóvel no período.
- Se **representante**: documentos pessoais e os documentos do imóvel, acrescidos de procuração com firma reconhecida *ou apresentar o RG original da pessoa que assinou.*

Obs.:
1 – As cópias devem ser acompanhadas do original e serão retidas para arquivo da Sabesp.
2 - No momento da solicitação o cliente assinará o "Termo de Quitação – Restituição de Valor".

Qual o prazo para atendimento?
O prazo de execução será informado pela Unidade de Atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?
Serviço gratuito.

Cobrança indevida de esgoto – pessoa jurídica

Atenção:
Quando identificada a cobrança indevida de esgotos, a Sabesp realiza sua restituição.
Implica na vistoria do imóvel para comprovação da sua situação de esgotamento.

Na Região Metropolitana de São Paulo, caso não se comprove a cobrança indevida, os valores descontados serão cobrados nas próximas contas **(*)**.

(*) *Este procedimento não se aplica aos Grandes Consumidores.*

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- CNPJ
- RG e CPF original do representante
- Apresentar todos os comprovantes das contas de água e/ou esgotos, pagas.
- Número da conta bancária / agência / banco (no caso da restituição ser efetuada através de crédito bancário).

- **Na falta de algum dos comprovantes deverá ser apresentado:**

- Se **proprietário**: documentos pessoais, telefone para contato, documentos do imóvel (IPTU e/ou escritura e/ou contrato registrado em cartório);
- Se **inquilino**: documentos pessoais, telefone para contato, contrato de locação e/ou IPTU e/ou algum documento que comprove que habitou o imóvel no período.
- Se **representante**: documentos pessoais e os documentos do imóvel, acrescidos de procuração com firma reconhecida *ou apresentar o RG original da pessoa que assinou.*

Obs.:
1 – As cópias devem ser acompanhadas do original e serão retidas para arquivo da Sabesp.
2 - No momento da solicitação o cliente assinará o "Termo de Quitação – Restituição de Valor".

Qual o prazo para atendimento?
O prazo de execução será informado pela Unidade de Atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Conta com valor alto (conta alta)

Atenção:
Verifique os valores e volumes consumidos no ato do recebimento da sua conta de água e/ou esgotos. Em caso de dúvida, entre em contato com a Sabesp **antes do vencimento da conta**.

Antes de solicitar a revisão de sua conta, verifique:

- A leitura atual do medidor (hidrômetro) antes de entrar em contato com a Sabesp.
- Se o consumo informado na conta está realmente acima do consumo médio mensal.
- Se no campo "*Discriminação do Faturamento*" na sua conta, consta a cobrança de algum serviço solicitado à Sabesp.
- Se há vazamentos nas instalações internas (torneiras, vaso sanitário, etc.) Dicas e testes de vazamento.

Se nenhuma dessas situações aconteceu, veja como proceder.

Onde Solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

Nenhum.

A leitura do medidor (hidrômetro) anotada no mesmo dia em que realizar a solicitação de análise. Saiba como fazer a leitura do seu hidrômetro acessando www.sabesp.com.br>Clientes e serviços>Dicas e testes>Hidrômetros.

Apresente também uma das opções abaixo:

- Conta de serviços de água e/ou esgotos.
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel .
- Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP)**.**

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de atendimento será informado pela Unidade de Atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

A solicitação de revisão é gratuita.

Histórico de Consumo

ATENÇÃO:
O histórico não vale para atestar pagamentos ou quitações de eventuais débitos.
A emissão do histórico está limitada aos últimos 5 anos.

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- **Pessoa física**: RG e CPF
- **Pessoa jurídica**: CNPJ e/ou Inscrição Estadual e RG solicitante.

Apresente também uma das opções abaixo:
- Conta de água e/ou esgotos,
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Qual o prazo para atendimento?
O prazo de execução será informado pela Unidade.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Para cada ano informado no Histórico são cobrados R$ 9,00 (nove reais).

A cobrança será realizada conforme abaixo:

- **Interior e Litoral** : na próxima conta ou por meio de documento de arrecadação (*)

- **Região Metropolitana de São Paulo**: por documento de arrecadação (*)

(*) Que deverá ser pago e apresentado na agência de atendimento, devidamente autenticado pelos agentes arrecadadores autorizados:

- Bancos conveniados

- Lotéricas

Parcelamento de conta(s) de água e/ou esgotos para condomínios

Atenção:
O solicitante deve ser o síndico ou representante legal do condomínio e ter, no mínimo, 18 anos.

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- RG, CPF e telefone de contato do síndico;
- Conta de serviços de água e/ou esgotos;
- Cópia do cartão do CNPJ do condomínio, se houver;
- Cópia da ata de eleição do síndico com registro em cartório ou o Contrato Social da Administradora;
- Quando solicitado por representante legal, apresentar procuração original (com firma reconhecida ou com a apresentação do RG original de quem a assinou).

Obs.:
1 - As cópias devem ser acompanhadas do original e serão retidas para arquivo da Sabesp.
2 - No momento da solicitação ocorrerá o preenchimento e assinatura do Termo de Acordo para Parcelamento de Débito.

Qual o prazo para atendimento?

Imediato ou conforme orientação no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Não se aplica.

Parcelamento de conta(s) de água e/ou esgotos para residências

Atenção:
Pode ser solicitado por qualquer pessoa maior de 18 anos, que se responsabilize pelo débito.

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- **Se proprietário**: RG e CPF, telefone para contato, cópia dos documentos do imóvel (IPTU e/ou escritura e/ou contrato registrado em cartório).
- **Se inquilino**: RG e CPF, telefone para contato, cópia do contrato de locação e carta de anuência(2) do proprietário, ambos com firma reconhecida ou RG original de quem assinou.
- **Se representante**: RG, CPF, cópia dos documentos do imóvel, e procuração com firma reconhecida ou RG original de quem assinou.
- **Se emancipado**: apresentar um documento que comprove esta condição.

Obs.:

1 - As cópias devem ser acompanhadas do original e serão retidas para arquivo da Sabesp.
2 - Na Região Metropolitana de São Paulo, a carta de anuência só deverá ser apresentada para parcelamentos acima de 101,73 UFESP´s.
3 - No momento da solicitação ocorrerá o preenchimento e assinatura do Termo de Acordo para Parcelamento de Débito.

Qual o prazo para atendimento?

Imediato ou conforme orientação no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Não se aplica.

Parcelamento de conta(s) de água e/ou esgotos para comércio e indústria

Atenção:
Pode ser solicitado por qualquer pessoa maior de 18 anos, que se responsabilize pelo débito.

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- Cópia do Contrato Social e última alteração contratual;
- Cópia do Cartão de CNPJ;
- Cópia dos documentos do imóvel (IPTU e/ou escritura ou contrato de locação e carta de anuência[(2)] do proprietário, ambos com firma reconhecida ou RG original de quem assinou);
- Representante com procuração com firma reconhecida, ou apresentar o RG original de quem o assinou.

Obs.:

1 - As cópias devem ser acompanhadas do original e serão retidas para arquivo da Sabesp.
2 - Na Região Metropolitana de São Paulo, a carta de anuência só deverá ser apresentada para parcelamentos acima de 101,73 UFESP´s.
3 - Para os acordos de parcelamento formalizados por representante, serão considerados os dados constantes da procuração para elaboração do termo.
4 - No momento da solicitação ocorrerá o preenchimento e assinatura do Termo de Acordo para Parcelamento de Débito.

Qual o prazo para atendimento?

Imediato ou conforme orientação no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Não se aplica.

❖ DADOS CADASTRAIS

Alterar: nome da rua, número do imóvel ou nome do cliente

Atenção:
No caso de Entidades Públicas e Hortas Comunitárias, a solicitação deve ser feita exclusivamente nas agências de atendimento.

Onde Solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

- **Municípios que possuem TACE – Técnico de Atendimento Comercial Externo**
  Solicite no momento da apuração do consumo do imóvel.

Quais os documentos necessários?

- **Pessoa Física:** CPF, RG ou outro documento de identificação equivalente com foto.
- **Pessoa Jurídica**: RG do solicitante, CNPJ, Razão Social.

- Comprovante de propriedade ou documento que comprove relação com o imóvel (escritura, contrato de locação, IPTU ou documento similar).
- **Horta Comunitária:** Ofício da Prefeitura Municipal ou do Presidente da Sociedade do Bairro, onde informa que atende apenas população carente.
- Termo de Responsabilidade de Alteração Cadastral assinado.

Apresente também uma das opções abaixo:
- Conta de serviços de água e/ou esgotos.
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado pela Unidade de Atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Atenção:
No caso de entidades públicas, a solicitação deve ser feita exclusivamente nas agências de atendimento.

Onde Solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

  Municípios que possuem TACE – Técnico de Atendimento Comercial Externo
  Solicite no momento da apuração do consumo do imóvel.

Quais os documentos necessários?

- **Pessoa Física**: RG ou CPF
- **Pessoa Jurídica**: CNPJ, Razão Social e RG solicitante
- **Entidade Pública:** Ofício em papel timbrado do órgão, com CNPJ da unidade centralizadora de cobrança.
- Termo de Responsabilidade de Alteração Cadastral assinado.

Apresente também uma das opções abaixo:
- Conta de serviços de água e/ou esgotos.
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado pela Unidade de Atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Cadastrar por unidade de consumo – Até 7 unidades de consumo abastecidas por uma única ligação de água.

Atenção:
O imóvel deve ser residencial ou misto (residência+comércio ou residência+comércio+indústria) e ter até 7 unidades residenciais abastecidas por uma única ligação de água, pertencentes a um único proprietário.

Será consultada a existência de débito em aberto e vencido junto à Sabesp.

Onde Solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?
Nenhum

Obs.: No momento da solicitação ocorrerá o preenchimento e assinatura do Termo de Responsabilidade - Alteração Cadastral

Qual o prazo para atendimento?
O prazo de execução será informado pela Unidade de Atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?
Serviço gratuito.

Cadastrar por unidade de consumo - Mais de 7 unidades de consumo abastecidas por uma única ligação de água.

Atenção:
O imóvel deve ser residencial ou misto (residência+comércio ou residência+comércio+indústria) e ter mais de 7 unidades residenciais abastecidas por uma única ligação de água.

Será consultada a existência de débito em aberto e vencido junto à Sabesp.

Onde Solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

  Obs.: serviço não disponível para a Região Metropolitana de São Paulo.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- **Prédio com mais de 7 unidades consumidoras pertencentes a um único proprietário:**

  - RG e CPF do proprietário.
  - Declaração do número de unidades consumidoras.
  - Cópia da escritura registrada na circunscrição imobiliária competente.

- **Prédios em Condomínio:**

  - Cópia da planta do imóvel aprovada na prefeitura (ou)
  - Cópia da escritura de especificação e/ou Convenção do Condomínio (onde conste o número de unidades consumidoras).
  - Cópia da ata de eleição do síndico registrada em cartório, confirmando que o solicitante é o síndico ou responsável pelo condomínio.
  - Declaração do número de unidades consumidoras

- **Habitação Coletiva:**

  - Planta ou croqui do imóvel com as dimensões da área construída (opcional).

- **Cooperativas Habitacionais ou Unidades Verticalizadas decorrentes do processo de urbanização de favelas:**

  - Carta em papel timbrado contendo dados do Imóvel e do Órgão responsável.

Obs.: As cópias devem ser acompanhadas do original e serão retidas para arquivo da Sabesp**.**

Apresente também, uma das opções abaixo:

- Conta de serviços de água e/ou esgotos
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado pela Unidade de Atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

O serviço é gratuito.

❖ SERVIÇOS EMERGÊNCIAIS

Atenção:
Verifique se o registro de água está aberto e se está faltando água nos imóveis vizinhos.

Onde Solicitar?

- **Internet:**
  Acesse www.sabesp.com.br entre na Agência Virtual> Emergências> Água e esgoto > Estou sem água.

- **Atendimento telefônico:**

  195 - Serviços de emergência
  24 horas por dia, todos os dias.

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

Nenhum.

Apresente uma das opções abaixo:
- Conta de serviços de água e/ou esgotos.
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP)**.**

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado pela Unidade de Atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?
O serviço é gratuito.

Análise da água – quando existe dúvida sobre a qualidade da água fornecida

Atenção:
A Sabesp é responsável pela qualidade da água até a entrada do imóvel. As instalações hidráulicas do imóvel são de responsabilidade do morador.

Onde Solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  195 - Serviços de emergência
  24 horas por dia, todos os dias.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

Nenhum.

Apresente uma das opções abaixo:
- Conta de serviços de água e/ou esgotos.
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP)**.**

Qual o prazo para atendimento?

O prazo para execução é de até 24 horas.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?
Serviço gratuito.

Esgoto entupido - desentupimento do ramal de esgotos, entre a caixa de inspeção do imóvel e a rede coletora.

Atenção:
A Sabesp não realiza serviços de desentupimento nas instalações internas dos imóveis. O serviço será executado após a aprovação do orçamento, pelo cliente.

Onde Solicitar?

- **Internet:**
  Esgoto entupido Acesse www.sabesp.com.br entre na Agência Virtual> Emergências> Água e esgoto > O Esgoto está entupido.

- **Atendimento telefônico:**

  195 - Serviços de emergência
  24 horas por dia, todos os dias.

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

Nenhum.

Apresente uma das opções abaixo:
- Conta de serviços de água e/ou esgotos.
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP)**.**

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução é de 24 horas.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

R$ 42,00 (quarenta e dois reais)

A cobrança será realizada conforme abaixo:

- **Interior e Litoral** : na próxima conta ou por meio de documento de arrecadação (*).
- **Região Metropolitana de São Paulo**: documento de arrecadação (*)

(*) Que deverá ser pago e apresentado na agência de atendimento, devidamente autenticado pelos agentes arrecadadores autorizados:

- Bancos conveniados
- Lotéricas

Obs.: caso seja constatado que o entupimento é na rede de esgoto (rua), o serviço será gratuito.

Vazamento de água e/ou esgotos – na rua, calçada ou cavalete

Atenção:
Vazamentos internos dos imóveis não são de responsabilidade da Sabesp.

Onde Solicitar?

- **Internet:**
  Acesse www.sabesp.com.br entre na Agência Virtual> Emergências> Água e esgoto> Vazamento na rede de água ou esgoto.

- **Atendimento telefônico:**

  195 - Serviços de emergência
  24 horas por dia, todos os dias.

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial**:

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

Nenhum

Apresente uma das opções abaixo:
- Conta de serviços de água e/ou esgotos.
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP)**.**

Qual o prazo para atendimento?

O prazo para a execução será informado pela Unidade de Atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?
Serviço gratuito.

❖ LIGAÇÃO DE ÁGUA

1ª ligação de água - com UMA

Para a execução deste serviço deve ser usado, preferencialmente, o novo padrão de ligação de água adotado pela Sabesp; a **Unidade de Medição de água – UMA.**
A **UMA** é composta por uma caixa metálica ou plástica e um dispositivo de medição. Ambos são fornecidos exclusivamente pela Sabesp. A caixa da **UMA** é instalada em substituição ao abrigo da ligação e o dispositivo de medição, em substituição ao cavalete.

- **Atenção -** verifique as condições para execução da ligação:

  - Existência de rede no logradouro, em frente ao local da ligação.
  - Número do imóvel/placa afixada em local visível;
  - Acesso livre ao local de instalação da ligação.
  - Orçamento aprovado
  - Terreno delimitado, cercado por muro, arames ou outros materiais tornando-o independente dos imóveis vizinhos e da via pública.
  - Imóvel em obra ou concluído.

- **Além das condições acima mencionadas, o interessado deverá:**

  - Retirar a caixa da **UMA** na Sabesp (verifique se há possibilidade de ser entregue pela Sabesp ou siga as orientações da Unidade de Atendimento).
  - Instalar a caixa de acordo com as orientações fornecidas pela Sabesp.
  - Informar a Sabesp após a instalação da caixa para que a Sabesp possa efetuar a vistoria.

As demais informações pertinentes serão fornecidas pelo atendimento.

Obs:

1. A Sabesp não poderá efetuar a ligação se a área não for legalizada ou for de preservação ambiental e se a UMA não estiver instalada de acordo com as orientações fornecidas.
2. Se na primeira vistoria for constatado que a instalação está fora dos padrões estabelecidos, **a segunda vistoria será cobrada**.
3. Não comprar ou instalar o cavalete padrão existente no mercado e não construir abrigo padrão para cavalete. Estes itens serão substituídos pelos itens que compõem a UMA conforme demonstrado na ilustração.

Onde solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**
  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- **Pessoa física**: RG, na ausência deste, outro documento de identificação equivalente com foto e CPF.
- **Pessoa jurídica**: RG do solicitante, CNPJ e/ou Inscrição Estadual.

- Comprovante de propriedade ou documento que comprove relação com o imóvel (escritura, contrato de locação, IPTU ou documento similar).
- Conta de água e/ou esgotos do vizinho (item opcional).
- Alvará de funcionamento da Prefeitura para banca de jornal, flores, frutas (documento válido somente para a Região Metropolitana de São Paulo).
- Termo de Compromisso preenchido e assinado pelo cliente para instalação da caixa metálica ou de plástico.
- Orçamentos aprovados pelo cliente com a opção de pagamento do Dispositivo de Medição e para os demais serviços, quando houver.

Obs.: É reservado à Sabesp solicitar documentos adicionais, se necessário.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo é de 7 dias úteis.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

- **A primeira ligação de diâmetro mínimo é gratuita para os seguintes casos:**

- Entidades de assistência social,
- Hortas comunitárias,
- Imóveis da categoria residencial social e favela, casas populares construídas em lotes urbanizados situados em gleba doada pelo Governo e destinada à população de baixa renda,
- Conjuntos habitacionais verticalizados ou horizontalizados voltados para a população de baixa renda.

- **Nos demais casos o valor é variável:**

  Diâmetro até 32mm e hidrômetro até 3m^3/h, sem reposição de pavimento – R$ 100,00.
  Diâmetro até 32mm e hidrômetro até 3m^3/h, com reposição de pavimento – R$ 203,00.
  Diâmetro maiores que 32mm: o preço será informado pela Unidade de Atendimento.

O dispositivo de medição (item que substitui o cavalete) e os demais itens da ligação serão cobrados de acordo com os preços vigentes.

A cobrança pelo serviço será realizada na própria conta de água e o valor pode ser dividido em até 10 vezes sem juros. Se a ligação de esgoto for solicitada simultaneamente, esta também poderá ser dividida em até 10 vezes

1ª ligação de água – com cavalete

Atenção: verifique as condições para execução da ligação

- Existência de rede no logradouro, em frente ao local da instalação do cavalete (*).
- Número do imóvel/placa afixado em local visível.
- Acesso livre ao local de instalação da ligação.
- Orçamento aprovado.
- Terreno delimitado, cercado por muro, arames ou outros materiais tornando-o independente dos imóveis vizinhos e da via pública.
- Imóvel em obra ou concluído.
- Abrigo e/ou cavalete devem estar instalados de acordo com as orientações fornecidas.

(*) cavalete com certificado de garantia do fabricante, selo de inspeção da Sabesp e abrigo instalado, dentro do alinhamento predial.

Obs.:

1. A Sabesp não poderá efetuar a ligação se a área não for legalizada ou for de preservação ambiental e se o abrigo e/ou cavalete não estiverem instalados de acordo com as orientações fornecidas pela Sabesp.

Onde solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- **Pessoa física:** RG ou CPF ou Carteira Profissional
- **Pessoa jurídica**: RG e CNPJ e/ou Inscrição Estadual do solicitante.

- Comprovante de propriedade ou documento que comprove relação com o imóvel (escritura, contrato de locação, IPTU ou documento similar)
- Conta de água e/ou esgotos do vizinho (item opcional).

- Termo de Responsabilidade pela manutenção do cavalete preenchido e assinado **(no caso de cavalete de cobre).**
- Alvará de funcionamento da Prefeitura para banca de jornal, flores, frutas (documento válido somente para a Região Metropolitana de São Paulo).

Obs.: é reservado à Sabesp solicitar documentos adicionais, se necessário.

Qual o prazo para atendimento?

Após a instalação do abrigo e do cavalete conforme orientações recebidas, comunicar a Sabesp. O prazo de execução é de 7 dias úteis, após a comunicação para a Sabesp.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

- **A primeira ligação de diâmetro mínimo é gratuita para os seguintes casos**:
- Entidades de assistência social,
- Hortas comunitárias,
- Imóveis da categoria residencial social e favela, casas populares construídas em lotes urbanizados situados em gleba doada pelo Governo e destinada à população de baixa renda,
- Conjuntos habitacionais verticalizados ou horizontalizados voltados para a população de baixa renda.

- **Nos demais casos o valor é variável:**

  Diâmetro até 32mm e hidrômetro até 3m^3/h, sem reposição de pavimento – R$ 100,00.
  Diâmetro até 32mm e hidrômetro até 3m^3/h, com reposição de pavimento – R$ 203,00.
  Diâmetro maiores que 32mm: o preço será informado pela Unidade de Atendimento.

  O valor do serviço será cobrado na primeira conta de serviços de água e/ou esgotos.

Mudança do local da ligação de água - Movimentação lateral do cavalete a uma distância de *50 cm* ou mais

Atenção:
No caso de aumento de diâmetro deve-se fazer o atendimento exclusivamente na agência.

Para a execução deste serviço deve ser usado, preferencialmente, o novo padrão de ligação de água adotado pela Sabesp: a **Unidade de Medição de Água – UMA.**
A **UMA** é composta por uma caixa metálica ou plástica e um dispositivo de medição. Ambos são fornecidos exclusivamente pela Sabesp. A caixa da **UMA** é instalada em substituição ao abrigo da ligação e o dispositivo de medição, em substituição ao cavalete.

Onde Solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial**:

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- **Pessoa Física:** RG ou CPF ou Carteira Profissional.
- **Pessoa Jurídica**: RG do solicitante e CNPJ e/ou Inscrição Estadual da empresa.
- Termo de Compromisso preenchido e assinado pelo cliente para instalação da caixa metálica ou de plástico**.**

Apresente também uma das opções abaixo:
- Conta de serviços de água e/ou esgotos.
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP)**.**

Obs.: no momento da solicitação o cliente deverá aprovar o orçamento de acordo com os serviços solicitados

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução é de 7 dias úteis.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Sem reposição de pavimento – R$ 107,00 (cento e sete reais).
Com reposição de pavimento – R$ 211,00 (duzentos e onze reais).

O valor do serviço será cobrado na próxima conta de serviços de água e/ou esgoto.

Atenção:

- O endereço deve ser oficial.
- A placa com o número do imóvel deve estar em local visível.
- Orientações para Empreendimento Imobiliário: consultar o Manual do Empreendedor.

Onde solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- Croqui de localização do imóvel
- Carta com todos os dados que justifiquem o pedido ou Carta de Diretrizes se houver

Qual o prazo para atendimento?

Em até 30 dias úteis

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

O estudo é gratuito.

Desligamento (supressão) da ligação de água por imóvel vago

Atenção:

- O imóvel não poderá possuir débitos com a Sabesp.
- O serviço será executado após vistoria.

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- RG e CPF
- Comprovante de propriedade (escritura ou similar)
- Quando solicitado por representante legal, apresentar procuração original com firma reconhecida *ou apresentar o RG original de quem assinou.*

Apresente também, uma das opções abaixo:

- Conta de água e/ou esgotos do mês reclamado,
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Obs: No momento da solicitação, o cliente deve entregar a Declaração de imóvel vago, preenchida e assinada.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução é de 7 dias úteis.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

R$ 41,00 (quarenta e um reais).

A cobrança será realizada conforme abaixo:

A Sabesp emitirá o Documento de Arrecadação/Cobrança, que deverá ser pago e apresentado na agência de atendimento, devidamente autenticado pelos agentes arrecadadores autorizados:

- Bancos conveniados.

- Lotéricas.

Desligamento (supressão) da ligação de água por unificação de imóveis ou demolição

Atenção:

- O imóvel não poderá possuir débitos com a Sabesp.
- O serviço será executado após vistoria.

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral

Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- RG e CPF
- Comprovante de propriedade (escritura ou similar)
- Quando solicitado por representante legal, apresentar procuração original com firma reconhecida *ou apresentar o RG original de quem o assinou*

Apresente também, uma das informações abaixo:

- Conta de água e/ou esgotos,
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução é de 15 dias úteis

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito

Religação de água – quando o fornecimento foi interrompido por débito

Atenção - verifique as condições para a religação de água:

- Os débitos devem ser quitados ou deve ser realizado um acordo de parcelamento com o **pagamento da 1ª parcela.**
- Acesso livre ao local da instalação do cavalete.
- Orçamento aprovado.
- Não haverá mudança do local do cavalete.

Onde Solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-777700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- RG e CPF.
- Comprovante de propriedade (escritura ou similar)
- Quando solicitado por representante legal, apresentar procuração original com firma reconhecida *ou apresentar o RG original de quem o assinou*
- Comprovante de pagamento autenticado pelo banco e/ou acordo de parcelamento com a 1ª parcela paga.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo para execução é de 48 horas.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

R$ 40,00 (quarenta reais).

A cobrança pelo serviço será realizada na própria conta de água e o valor pode ser dividido em até 10 vezes sem juros ou antecipadamente por Documento de Arrecadação .

Ligação de água em cavalete múltiplo ou transformação de ligação de água de cavalete simples para múltiplo

Atenção - verifique as condições para execução da ligação

- Existência de rede no logradouro, em frente ao local da instalação do cavalete Número do imóvel/placa afixado em local visível.
- Acesso livre ao local de instalação da ligação.
- Orçamento aprovado.
- Cavalete com certificado de garantia do fabricante, selo de inspeção da Sabesp, com identificação dos imóveis, e abrigo instalados, dentro do alinhamento predial;
- Luva ou junta de rosca corrida no passeio descoberta.
- Vistoria prévia para verificação da viabilidade da concessão da ligação.
- Haver mais de um imóvel dentro dos limites do terreno, com entrada comum a todos.
- Haver instalações hidráulicas independentes (caixa d'água, banheiros e tanques)

(*) cavalete com certificado de garantia do fabricante, selo de inspeção da Sabesp e abrigo instalado, dentro do alinhamento predial.

Onde solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial**:

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- **Pessoa Física:** RG ou outro documento de identificação equivalente com foto e CPF.
- **Pessoa Jurídica**: RG do solicitante ou outro documento de identificação equivalente com foto e CNPJ / Razão Social.
- Documento que comprove a posse do imóvel.

Obs.: é reservado à Sabesp solicitar documentos adicionais, se necessário.

Qual o prazo para atendimento?

Após a solicitação e instalação do abrigo e do cavalete conforme orientações recebidas, comunicar a Sabesp.
O prazo de execução será informado pela Unidade de Atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

O preço será informado pela Unidade de Atendimento.
O valor do serviço será cobrado na primeira conta de água e/ou esgotos.

❖ LIGAÇÃO DE ESGOTO

1ª ligação de esgotos

Atenção - verifique as condições necessárias para a ligação:

- A placa com o número do imóvel deve estar em local visível;
- O acesso ao local deve estar livre;
- Orçamento aprovado, se o serviço for pago.
- O imóvel não poderá possuir débito com a Sabesp.
- Caixa de inspeção ou terminal de acesso para limpeza, dentro dos limites do terreno.
- Saída de manilha (tubo cerâmico ou PVC) com diâmetro de 100 mm, 4 polegadas ou diâmetro dimensionado.
- Deixar a tubulação descoberta na soleira.(*)
- Soleira respeitando o desnível do terreno em relação à rede.
- Não pode haver conexão de água de chuva, calha, etc. na rede coletora de esgotos.
- Existência de caixa de retenção para os ramos de atividade:(*)
  - Restaurantes, lanchonetes, padarias e afins: retenção de gordura.
  - Postos de Gasolina, lava-rápido, oficina mecânica e afins: retenção de óleo e areia.
  - Lavanderias: retenção de felpas.
  - Hospitais, clínicas médicas, postos de saúde: retenção de gases, ataduras e de gordura (caso haja restaurantes nas instalações).
  - Marmoraria: retenção de pó de mármore.
  - Supermercados: retenção de gordura.
  - Shopping Center: retenção de gordura.

(*) Informação válida somente para a Região Metropolitana de São Paulo.

Onde Solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- **Pessoa Física**: RG e CPF.
- **Pessoa Jurídica**: RG do solicitante, CNPJ e/ou Inscrição Estadual.

- Comprovante de propriedade ou documento que comprove relação com o imóvel (escritura, contrato de locação, IPTU ou documento similar).
- Alvará de funcionamento da prefeitura (para banca de jornal, flores, frutas, etc.)
- Conta de água / esgotos(opcional)
- Para a execução de ligações destinadas a núcleos habitacionais urbanos com mais de 40 (quarenta) famílias, apresentar o "Certificado para Instalação dos Serviços de Infraestrutura", fornecido pela Secretaria da Habitação e Desenvolvimento Urbano do Estado.

Qual o prazo para atendimento?

A ligação de esgotos será executada após a aprovação das condições técnicas e do orçamento pelo cliente.

O prazo para execução é de 7 dias úteis.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

- A primeira ligação de **diâmetro mínimo (até 150mm) é gratuita** para os seguintes casos:
  Em imóvel residencial, Entidades Assistenciais ou hortas comunitárias;
  Ligação, qualquer que seja sua finalidade, por ocasião de obras de expansão ou de obras de prolongamento de rede, duplicação ou remanejamento de rede e os casos que se enquadrem na tarifa social.

- Para os imóveis comerciais, industriais e públicos, o valor para **diâmetro mínimo (até 150mm)** é:
  Com reposição de pavimento – R$ 248,00 (duzentos e quarenta e oito reais)
  Sem reposição de pavimento – R$ 148,00 (cento e quarenta e oito reais)

- Para os demais diâmetros, o preço será informado pela Unidade de Atendimento.

Após a execução do serviço, o valor será cobrado na próxima conta de água e/ou esgotos.

Mudança de local da ligação de esgotos

Atenção - verifique as condições para a mudança de local da ligação de esgotos:

- A placa com o número do imóvel deve estar em local visível.
- O acesso ao local deverá estar livre.
- O imóvel não poderá ter débitos com a Sabesp.
- Saída de manilha (tubo cerâmico ou PVC) com diâmetro de 100 mm, 4 polegadas ou ramal dimensionado.
- Deixar a tubulação descoberta na soleira.
- Soleira respeitando o desnível do terreno em relação à rede.
- Não pode haver conexão de água de chuva, calha, etc. na rede coletora de esgotos.
- Novo ramal interno com instalações prontas até a soleira.
- Caixa de inspeção ou terminal de acesso para limpeza.

Onde Solicitar?

- **Internet:**
  Acesse www.sabesp.com.br entre na Agência Virtual> Ligações de Água e Esgoto > Ligações de Esgoto> Mudar a ligação de esgoto de lugar.

- **Atendimento telefônico:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- **Pessoa Física:** RG ou CPF
- **Pessoa Jurídica**: RG do solicitante e CNPJ e/ou Inscrição Estadual da empresa.
- **Entidade Pública:** Ofício em papel timbrado do órgão, com CNPJ da unidade centralizadora de cobrança.
- Termo de Responsabilidade de Alteração Cadastral assinado.

Apresente também, uma das opções abaixo:

- Conta de serviços de água e/ou esgotos,
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP)**.**

Qual o prazo para atendimento?

A Sabesp deverá aprovar as condições técnicas para a execução da substituição da ligação de esgoto, assim como o cliente deverá aprovar seu orçamento.

O prazo de execução é de 7 dias úteis.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

O preço será informado pela Unidade de Atendimento, pois depende do diâmetro da ligação.
O valor do serviço será cobrado na próxima conta de serviços de água e/ou esgotos.

Estudo para prolongamento de rede de esgotos

Atenção:

- O local deve ser servido por rede de esgotos.
- O endereço deve ser oficial.
- A placa com o número do imóvel deve estar em local visível.
- Orientações para Empreendimento Imobiliário: consultar o Manual do Empreendedor.

Onde solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral:
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- Croqui de localização do imóvel
- Carta com todos os dados que justifiquem o pedido ou Carta de Diretrizes se houver.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo será informado pela unidade de atendimento

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

O estudo é gratuito.

❖ CAVALETE / MEDIDOR

Regularização de cavalete - Troca de modelo, giro, levantamento, rebaixamento, avanço ou recuo com distância de aproximadamente 1,5 m para imóveis localizados na Região Metropolitana de São Paulo, e de até 50 cm para os localizados no Interior e Litoral.

Atenção - O imóvel não poderá possuir débito em aberto ou vencido com a Sabesp.

Para a execução deste serviço deve ser usado, preferencialmente, o novo padrão de ligação de água adotado pela Sabesp: a **Unidade de Medição de Água – UMA**.
A **UMA** é composta por uma caixa metálica ou plástica e um dispositivo de medição. Ambos são fornecidos exclusivamente pela Sabesp. A caixa da **UMA** é instalada em substituição ao abrigo da ligação e o dispositivo de medição, em substituição ao cavalete.

Para a instalação da UMA, o interessado deverá:

- Retirar a caixa da **UMA** na Sabesp (verifique se há possibilidade de ser entregue pela Sabesp ou siga as orientações da Unidade de Atendimento).
- Instalar a caixa de acordo com as orientações fornecidas pela Sabesp.
- Informar a Sabesp após a instalação da caixa para que a Sabesp possa efetuar a vistoria.
- As demais informações pertinentes serão fornecidas pelo atendimento.

Caso haja impossibilidade de usar o novo padrão (UMA), solicite a visita de um técnico para orientação.

Onde Solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

Nenhum.

Apresente uma das opções abaixo:

- Conta de serviços de água e/ou esgotos.
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP)

Obs.: momento da solicitação o cliente deverá aprovar o orçamento de acordo com os serviços solicitados e para os casos de **Unidade de Medição de Água – UMA**, assinar o Termo de Compromisso para instalação da Caixa metálica ou de plástico.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução é de 7 dias úteis.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

R$ 34,00 (trinta e quatro reais).

A cobrança será efetuada da seguinte forma:

- **Interior e Litoral** : na próxima conta ou por meio de documento de arrecadação (*).
- **Região Metropolitana de São Paulo**: por meio de documento de arrecadação (*)

(*) Que deverá ser pago e apresentado na agência de atendimento, devidamente autenticado pelos agentes arrecadadores autorizados:

- Bancos conveniados
- Lotéricas

Conserto de cavalete - defeito por vazamento ou vedamento do registro (quando não interrompe a passagem da água).

Onde Solicitar?

- **Internet:**
  Conserto do cavalete Acesse www.sabesp.com.br entre na Agência Virtual> Consertos> Na entrada de água > Conserto de cavalete.

- **Atendimento telefônico:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

Nenhum.

Apresente uma das opções abaixo:

- Conta de serviços de água e/ou esgotos.
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel .
- Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP)**.**

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado pela Unidade de Atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Avaliação de medidor - Aferição de Hidrômetro - verificação da condição de funcionamento do medidor

Atenção:
A conta de água e/ou esgotos deve ser paga mesmo que você tenha solicitado a aferição do hidrômetro, evitando o corte do fornecimento.

Onde Solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

Nenhum.

Apresente, uma das opções abaixo:
- Conta de serviços de água e/ou esgotos.
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP)

Qual o prazo para atendimento?

Aferição do medidor (a pedido do usuário), com ou sem constatação de variação metrológica, independente da capacidade – sendo uma a cada 3 anos
Prazo: 7 dias úteis.

Aferição do medidor (a pedido do usuário), sem constatação de variação metrológica, conforme laudo.
Prazo: 2 dias úteis.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

A aferição de medidor de qualquer capacidade (a pedido do usuário), com ou sem constatação de variação metrológica, sendo uma a cada 3 anos, é **gratuita.**

A aferição de medidor (a pedido do usuário), sem constatação de variação metrológica, conforme laudo, tem o valor variável de acordo com a capacidade do hidrômetro. Consulte a tabela de preços e prazos de serviços acessando www.sabesp.com.br>Agência Virtual>Informações>Preço dos Serviços.

❖ ATESTADOS

Atestado de existência de projetos de redes de água e/ou esgoto em vias e/ou logradouros públicos

Atenção:
Não se aplica à Ligação de Unidade Autônoma com Medição Individualizada

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- **Pessoa Física:** RG e CPF.
- **Pessoa Jurídica:** CNPJ ou Inscrição Estadual

Apresente também, uma das opções abaixo:
- Conta de serviços de água e/ou esgotos
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel,
- O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução é de 5 dias úteis.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

R$ 8,00 (oito reais).

A cobrança será realizada conforme abaixo:

- **Interior e Litoral** : na próxima conta ou por meio de documento de arrecadação (*)

- **Região Metropolitana de São Paulo**: por documento de arrecadação (*)

(*) Que deverá ser pago e apresentado na agência de atendimento, devidamente autenticado pelos agentes arrecadadores autorizados:

- Bancos conveniados
- Lotéricas

Atestado de existência de projeto de extensão ou reforço de rede de água e esgoto para projetos de loteamentos e condomínios

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- **Pessoa Física:** RG e CPF.
- **Pessoa Jurídica:** CNPJ ou Inscrição Estadual

Apresente também, uma das opções abaixo:

- Conta de água e/ou esgotos,
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).
- Se não houver ligação no imóvel, informar RGI do imóvel vizinho (opcional).

Qual o prazo para atendimento?

O prazo é de 5 dias úteis.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

R$ 19,00 (dezenove reais).

A cobrança será realizada conforme abaixo:

- **Interior e Litoral** : na próxima conta ou por meio de documento de arrecadação (*).
- **Região Metropolitana de São Paulo**: por meio de documento de arrecadação (*)

(*) Que deverá ser pago e apresentado na agência de atendimento, devidamente autenticado pelos agentes arrecadadores autorizados:

- Bancos conveniados
- Lotéricas

Atestado de existência de rede de água e esgoto em vias, logradouros públicos, loteamentos, condomínios e empreendimentos imobiliários.

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- **Pessoa Física:** RG e CPF.
- **Pessoa Jurídica:** CNPJ ou Inscrição Estadual

Apresente também, uma das opções abaixo:

- Conta de água e/ou esgotos,
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).
- Se não houver ligação no imóvel, informar RGI do imóvel vizinho (opcional)

Qual o prazo para atendimento?

O prazo é de 5 dias úteis.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

R$ 3,00. (três reais)

A cobrança será realizada conforme abaixo:

- **Interior e Litoral** : na próxima conta ou por meio de documento de arrecadação (*)
- **Região Metropolitana de São Paulo**: por meio de documento de arrecadação (*)

(*) Que deverá ser pago e apresentado na agência de atendimento, devidamente autenticado pelos agentes arrecadadores autorizados:

- Bancos conveniados

- Lotéricas

Atestado de existência de conexão à rede de água e/ou esgoto no imóvel

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral.
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- **Pessoa Física:** RG e CPF.
- **Pessoa Jurídica:** CNPJ ou Inscrição Estadual

Apresente também, uma das opções abaixo:

- Conta de água e/ou esgotos
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).
- Se não houver ligação no imóvel, informar RGI do imóvel vizinho (opcional).

Qual o prazo para atendimento?

O prazo é de 5 dias úteis.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

R$ 19,00 (dezenove reais)

A cobrança será realizada conforme abaixo:

- **Interior e Litoral** : na próxima conta ou por meio de documento de arrecadação (*)
- **Região Metropolitana de São Paulo**: por meio de documento de arrecadação (*)

(*) Que deverá ser pago e apresentado na agência de atendimento, devidamente autenticado pelos agentes arrecadadores autorizados:

- Bancos conveniados

- Lotéricas

Atestado de valores e consumos de contas emitidas

Atenção:
As informações do atestado abrangem, no máximo, o período de 5 anos anteriores à data de solicitação.

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral:
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- **Pessoa Física:** RG e CPF
- **Pessoa Jurídica:** CNPJ ou Inscrição Estadual

Apresente também uma das opções abaixo:
- Conta de serviços de água e/ou esgotos.
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel .
- O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado pela Unidade de Atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

O valor será informado pela Unidade de Atendimento.

A cobrança será realizada conforme abaixo:

- **Interior e Litoral** : na próxima conta ou por meio de documento de arrecadação (*)
- **Região Metropolitana de São Paulo**: por meio de documento de arrecadação (*)

(*) Que deverá ser pago e apresentado na agência de atendimento, devidamente autenticado pelos agentes arrecadadores autorizados:

- Bancos conveniados
- Lotéricas

Atestado de existência / inexistência de débitos

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- **Pessoa Física:** RG e CPF.
- **Pessoa Jurídica:** CNPJ ou Inscrição Estadual

Apresente também, uma das opções abaixo:

- Conta de água e/ou esgotos,
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel .
- O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Qual o prazo para atendimento?

O prazo é de 7 dias úteis.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

R$ 9,00 (nove reais).

A cobrança será realizada conforme abaixo:

- **Interior e Litoral** : na próxima conta ou por meio de documento de arrecadação (*)
- **Região Metropolitana de São Paulo**: por meio de documento de arrecadação (*)

(*) Que deverá ser pago e apresentado na agência de atendimento, devidamente autenticado pelos agentes arrecadadores autorizados:

- Bancos conveniados

- Lotéricas

❖ ENTIDADES DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

BEFÍCIO TARIFÁRIO PARA ENTIDADES DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - albergues, conventos e seminários, casas de apoio e/ou abrigos

ATENÇÃO:

- A entidade deve estar em dia com o pagamento das contas.
- As instalações de água e esgotos da entidade devem atender às normas técnicas da Sabesp.
- A entidade deve estar legalmente constituída no Brasil.
- A entidade deve apresentar seu estatuto atualizado, de acordo com o código civil vigente. O estatuto deve mencionar que se trata de entidade de direito privado "sem fins econômicos" e não visa nem distribui lucros.
- A entidade deve manter, do total de usuários, no mínimo 20% do atendimento gratuito.
- A entidade não deve ser mantida em mais de 90% de suas despesas pelo Governo Municipal, Estadual ou Federal.
- O donativo incidirá sobre as ligações que servirem exclusivamente aos imóveis em que a entidade exerce a prestação do serviço, incluindo a parte administrativa de apoio, quando situada no mesmo local.
- O benefício será aplicado somente às contas do local em que a entidade presta serviço social.

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

  Unidade de Grandes Consumidores.

  Interior e Litoral:
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- Cópia do CNPJ da entidade mantenedora e/ou das mantidas, se houver.
- Cópia do Estatuto Social em seu inteiro teor, registrado em Cartório Civil das Pessoas Jurídicas.
- Cópia da Ata de eleição e posse da Diretoria, atualizada e registrada em cartório.
- Certificados de inscrição expedidos pelo:
- Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS/COMAS) ou Conselho Estadual de Assistência Social (CONSEAS) e/ou Certificado De Entidade Beneficente De Assistência Social (CEBAS).
- Formulário de Solicitação de Donativos.
- Declaração contendo a relação das unidades onde o serviço é prestado, RGI da ligação, natureza da atividade.

Obs.:

1 – As cópias devem ser acompanhadas do original e serão retidas para arquivo da Sabesp.
2 – Os certificados apresentados deverão estar dentro do prazo de validade.

Qual o prazo para atendimento?

Variável, pois depende de análise da documentação apresentada, vistoria do local e formalização do contrato.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Cadastramento gratuito.

BENEFÍCIO TARIFÁRIO PARA ENTIDADES DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – que atendem ou abrigam crianças e adolescentes

ATENÇÃO:

- A entidade deve estar em dia com o pagamento das contas.
- As instalações de água e esgotos da entidade devem atender às normas técnicas da Sabesp.
- A entidade deve estar legalmente constituída no Brasil.
- A entidade deve apresentar seu estatuto atualizado, de acordo com o código cível vigente. O estatuto deve mencionar que se trata de entidade de direito privado "sem fins econômicos" e não visa nem distribui lucros.
- A entidade deve manter, do total de usuários, no mínimo 20% do atendimento gratuito
- A entidade não deve ser mantida em mais de 90% de suas despesas pelo Governo Municipal, Estadual ou Federal.
- O donativo incidirá sobre as ligações que servirem exclusivamente aos imóveis em que a entidade exerce a prestação do serviço, incluindo a parte administrativa de apoio, quando situada no mesmo local.
- O benefício será aplicado somente às contas do local em que a entidade presta serviço social.

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

  Unidade de Grandes Consumidores

  Interior e Litoral:
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- Cópia do CNPJ da entidade mantenedora e/ou das mantidas, se houver.
- Cópia do Estatuto Social em seu inteiro teor, registrado em Cartório Civil das Pessoas Jurídicas.
- Cópia da Ata de eleição e posse da Diretoria, atualizada e registrada em cartório.
- Certificados de inscrição expedidos pelo:
- Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS/COMAS) ou Conselho Estadual de Assistência Social (CONSEAS) e/ou Certificado De Entidade Beneficente De Assistência Social (CEBAS).

- Certificado de Inscrição no Conselho Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente – CMDCA.
- Formulário de Solicitação de Donativos.
- Declaração contendo a relação das unidades onde o serviço é prestado, RGI da ligação, natureza da atividade

Obs.:

1 – As cópias devem ser acompanhadas do original e serão retidas para arquivo da Sabesp.

2 – Os certificados apresentados deverão estar dentro do prazo de validade.

Qual o prazo para atendimento?

Variável, pois depende de análise da documentação apresentada, vistoria do local e formalização do contrato.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Cadastramento gratuito.

BENEFÍCIO TARIFÁRIO PARA ENTIDADES DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - que prestam atendimento ao idoso.

ATENÇÃO:

- A entidade deve estar em dia com o pagamento das contas.
- As instalações de água e esgotos da entidade devem atender às normas técnicas da Sabesp.
- A entidade deve estar legalmente constituída no Brasil.
- A entidade deve apresentar seu estatuto atualizado, de acordo com o código cível vigente. O estatuto deve mencionar que se trata de entidade de direito privado "sem fins econômicos" e não visa nem distribui lucros.
- A entidade deve manter, do total de usuários, no mínimo 20% do atendimento gratuito
- A entidade não deve ser mantida em mais de 90% de suas despesas pelo Governo Municipal, Estadual ou Federal.
- O donativo incidirá sobre as ligações que servirem exclusivamente aos imóveis em que a entidade exerce a prestação do serviço, incluindo a parte administrativa de apoio, quando situada no mesmo local.
- O benefício será aplicado somente às contas do local em que a entidade presta serviço social.

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

  Unidade de Grandes Consumidores

  Interior e Litoral:
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- Cópia do CNPJ da entidade mantenedora e/ou das mantidas, se houver.
- Cópia do Estatuto Social em seu inteiro teor, registrado em Cartório Civil das Pessoas Jurídicas.
- Cópia da Ata de eleição e posse da Diretoria, atualizada e registrada em cartório.
- Certificados de inscrição expedidos pelo:
- Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS/COMAS) ou Conselho Estadual de Assistência Social (CONSEAS) e/ou Certificado De Entidade Beneficente De Assistência Social (CEBAS).
- Formulário de Solicitação de Donativos.
- Declaração contendo a relação das unidades onde o serviço é prestado, RGI da ligação, natureza da atividade

Obs.:

1 – As cópias devem ser acompanhadas do original e serão retidas para arquivo da Sabesp.
2 – Os certificados apresentados deverão estar dentro do prazo de validade.

Qual o prazo para atendimento?

Variável, pois depende de análise da documentação apresentada, vistoria do local e formalização do contrato.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Cadastramento gratuito.

BENEFÍCIO TARIFÁRIO PARA ENTIDADES DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - que prestam atendimento na área de saúde.

ATENÇÃO:

- Aplica-se a: Santas Casas de Misericórdia, Casas de Saúde, Ambulatórios, Hospitais Assistenciais, Comunidades Terapêuticas e de Atendimento à Pessoa Portadora de necessidades Especiais.
- A entidade deve estar em dia com o pagamento das contas.
- As instalações de água e esgotos da entidade devem atender às normas técnicas da Sabesp.
- A entidade deve estar legalmente constituída no Brasil.
- A entidade deve apresentar seu estatuto atualizado, de acordo com o código cível vigente. O estatuto deve mencionar que se trata de entidade de direito privado "sem fins econômicos" e não visa nem distribui lucros.
- O donativo incidirá sobre as ligações que servirem exclusivamente aos imóveis em que a entidade exerce a prestação do serviço, incluindo a parte administrativa de apoio, quando situada no mesmo local.
- O benefício será aplicado somente às contas do local em que a entidade presta serviço social.

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

  Unidade de Grandes Consumidores

  Interior e Litoral:
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- Cópia do CNPJ da entidade mantenedora e/ou das mantidas, se houver.
- Cópia do Estatuto Social em seu inteiro teor, registrado em Cartório Civil das Pessoas Jurídicas.
- Cópia da Ata de eleição e posse da Diretoria, atualizada e registrada em cartório.
- Certificados de inscrição expedidos pelo:
- Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS/COMAS) ou Conselho Estadual de Assistência Social (CONSEAS) e/ou Certificado De Entidade Beneficente De Assistência Social (CEBAS).
- Formulário de Solicitação de Donativos.

- Declaração contendo a relação das unidades onde o serviço é prestado, RGI da ligação, natureza da atividade

Obs.:

1 – As cópias devem ser acompanhadas do original e serão retidas para arquivo da Sabesp.
2 – Os certificados apresentados deverão estar dentro do prazo de validade.

Qual o prazo para atendimento?

Variável, pois depende de análise da documentação apresentada, vistoria do local e formalização do contrato.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Cadastramento gratuito.

BENEFÍCIO TARIFÁRIO PARA ENTIDADES DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - programas de alimentação cadastrados nos Governos Municipal, Estadual ou Federal.

ATENÇÃO:

- A entidade deve estar em dia com o pagamento das contas.
- As instalações de água e esgotos da entidade devem atender às normas técnicas da Sabesp.
- A entidade deve estar legalmente constituída no Brasil.
- A entidade deve apresentar seu estatuto atualizado, de acordo com o código cível vigente. O estatuto deve mencionar que se trata de entidade de direito privado "sem fins econômicos" e não visa nem distribui lucros.
- A entidade deve manter, do total de usuários, no mínimo 20% do atendimento gratuito.
- A entidade não deve ser mantida em mais de 90% de suas despesas pelo Governo Municipal, Estadual ou Federal.
- O donativo incidirá sobre as ligações que servirem exclusivamente aos imóveis em que a entidade exerce a prestação do serviço, incluindo a parte administrativa de apoio, quando situada no mesmo local.
- O benefício será aplicado somente às contas do local em que a entidade presta serviço social.

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

  Unidade de Grandes Consumidores

  Interior e Litoral:
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- Cópia do CNPJ da entidade mantenedora e/ou das mantidas, se houver.
- Cópia do Estatuto Social em seu inteiro teor, registrado em Cartório Civil das Pessoas Jurídicas.
- Cópia da Ata de eleição e posse da Diretoria, atualizada e registrada em cartório.
- Certificados de inscrição expedidos pelo:
- Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS/COMAS) ou Conselho Estadual de Assistência Social (CONSEAS) e/ou Certificado De Entidade Beneficente De Assistência Social (CEBAS).
- Contrato de Celebração de Convênio com o Governo Municipal , Estadual ou Federal.
- Formulário de Solicitação de Donativos.
- Declaração contendo a relação das unidades onde o serviço é prestado, RGI da ligação, natureza da atividade

Obs.:

1 – As cópias devem ser acompanhadas do original e serão retidas para arquivo da Sabesp.
2 – Os certificados apresentados deverão estar dentro do prazo de validade.

Qual o prazo para atendimento?

Variável, pois depende de análise da documentação apresentada, vistoria do local e formalização do contrato.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Cadastramento gratuito.

BENEFÍCIO TARIFÁRIO PARA ENTIDADES DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – que prestam atendimento ocupacional e/ou educacional a pessoas portadoras de necessidades especiais

ATENÇÃO:

- A entidade deve estar em dia com o pagamento das contas.
- As instalações de água e esgotos da entidade devem atender às normas técnicas da Sabesp.
- A entidade deve estar legalmente constituída no Brasil.
- A entidade deve apresentar seu estatuto atualizado, de acordo com o código civil vigente. O estatuto deve mencionar que se trata de entidade de direito privado "sem fins econômicos" e não visa nem distribui lucros.
- A entidade deve manter, do total de usuários, no mínimo 20% do atendimento gratuito
- A entidade não deve ser mantida em mais de 90% de suas despesas pelo Governo Municipal, Estadual ou Federal.
- O donativo incidirá sobre as ligações que servirem exclusivamente aos imóveis em que a entidade exerce a prestação do serviço, incluindo a parte administrativa de apoio, quando situada no mesmo local.
- O benefício será aplicado somente às contas do local em que a entidade presta serviço social.

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo:
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

  Unidade de Grandes Consumidores

  Interior e Litoral:
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

- Cópia do CNPJ da entidade mantenedora e/ou das mantidas, se houver.
- Cópia do Estatuto Social em seu inteiro teor, registrado em Cartório Civil das Pessoas Jurídicas.
- Cópia da Ata de eleição e posse da Diretoria, atualizada e registrada em cartório.
- Certificados de inscrição expedidos pelo:
- Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS/COMAS) ou Conselho Estadual de Assistência Social (CONSEAS) e/ou Certificado De Entidade Beneficente De Assistência Social (CEBAS).
- Formulário de Solicitação de Donativos.

- Declaração contendo a relação das unidades onde o serviço é prestado, RGI da ligação, natureza da atividade.

Obs.:

1 – As cópias devem ser acompanhadas do original e serão retidas para arquivo da Sabesp.
2 – Os certificados apresentados deverão estar dentro do prazo de validade.

Qual o prazo para atendimento?

Variável, pois depende de análise da documentação apresentada, vistoria do local e formalização do contrato.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Cadastramento gratuito.

❖ OUTROS SERVIÇOS

Reposição de pavimento - proveniente de obras e/ou serviços realizados pela Sabesp

Onde Solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  195 - Serviços de emergência
  24 horas por dia, todos os dias.

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda á sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

Nenhum.

Apresente, uma das opções abaixo:

- Conta de água e/ou esgotos
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel.
- Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP)

Qual o prazo para atendimento?

O prazo para a execução será informado pela Unidade de Atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Retirada de entulho - proveniente de obras e/ou serviços realizados pela Sabesp

Onde Solicitar?

- **Atendimento telefônico:**

  195 - Serviços de emergência
  24 horas por dia, todos os dias.

  Região Metropolitana de São Paulo:
  0800-0119911
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-7773700 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda á sexta-feira das 8h às 18h e sábado das 8h às 17h.

  Interior e Litoral:
  0800-0550195
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.
  0800-0160195 Para deficiente auditivo e de fala
  Segunda à sexta-feira das 7h às 21h; sábados das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h.

- **Atendimento presencial:**

  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

Quais os documentos necessários?

Nenhum.

Apresente, uma das opções abaixo:

- Conta de água e/ou esgotos
- O número do RGI – Registro Geral do Imóvel .
- Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Qual o prazo para atendimento?

O prazo para a execução será informado pela Unidade de Atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Estudo de dimensionamento de ligação de esgoto

Estudo para fixar as características técnicas para bom funcionamento das ligações de esgoto; Não necessariamente reconhece a viabilidade de ligação à rede. Para estes casos, solicitar "estudo de diretrizes".

Onde Solicitar?

- **Atendimento presencial**
  Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral
  Nas Agências de Atendimento: verifique no rodapé de sua conta de serviços de água e/ou esgoto o endereço da agência que atende sua região ou acesse www.sabesp.com.br, entre em Agência Virtual>Agências de Atendimento.

- **Internet:**
  Orientações para Empreendimento Imobiliário: consultar o Manual do Empreendedor

Quais os documentos necessários?

- Carta de solicitação de dimensionamento.
- Planta de Arquitetura - original ou cópia simples.
- Carta de Diretrizes de água e esgoto - original ou cópia simples - se houver.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução é de 10 dias úteis.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

R$ 30,00 (trinta reais).

A cobrança será realizada conforme abaixo:

- **Interior e Litoral** : na próxima conta ou por meio de documento de arrecadação (*)
- **Região Metropolitana de São Paulo**: por documento de arrecadação (*)

(*) Que deverá ser pago e apresentado na agência de atendimento, devidamente autenticado pelos agentes arrecadadores autorizados:

- Bancos conveniados
- Lotéricas