

Manual do Cliente



sabesp

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
Serviços e dúvidas	18
Instale uma caixa d'água em sua casa.....	19
Limpeza de caixa d'água	20
Dicas de economia de água	23
Como verificar vazamentos.....	25
Técnico de Atendimento Comercial Externo.....	26
Pedido de ligação de água ou esgoto	26
Programa de Uso Racional da Água.....	27
Agência Virtual	28
Recomendações importantes.....	30

**População
atendida (água)
28,1 milhões**
(1 milhão no atacado)

86%
de clientes satisfeitos
e muito satisfeitos

67%
da população urbana
de São Paulo

**Extensão da Rede
Coletora de Esgoto
56.000 km**

**Extensão da
Rede de Distribuição
de Água
81.300 km**

R\$ 18,7 bi
de investimentos
previstos entre
2019 e 2023



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 a quinta maior do mundo.

Atendendo cerca de 29 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

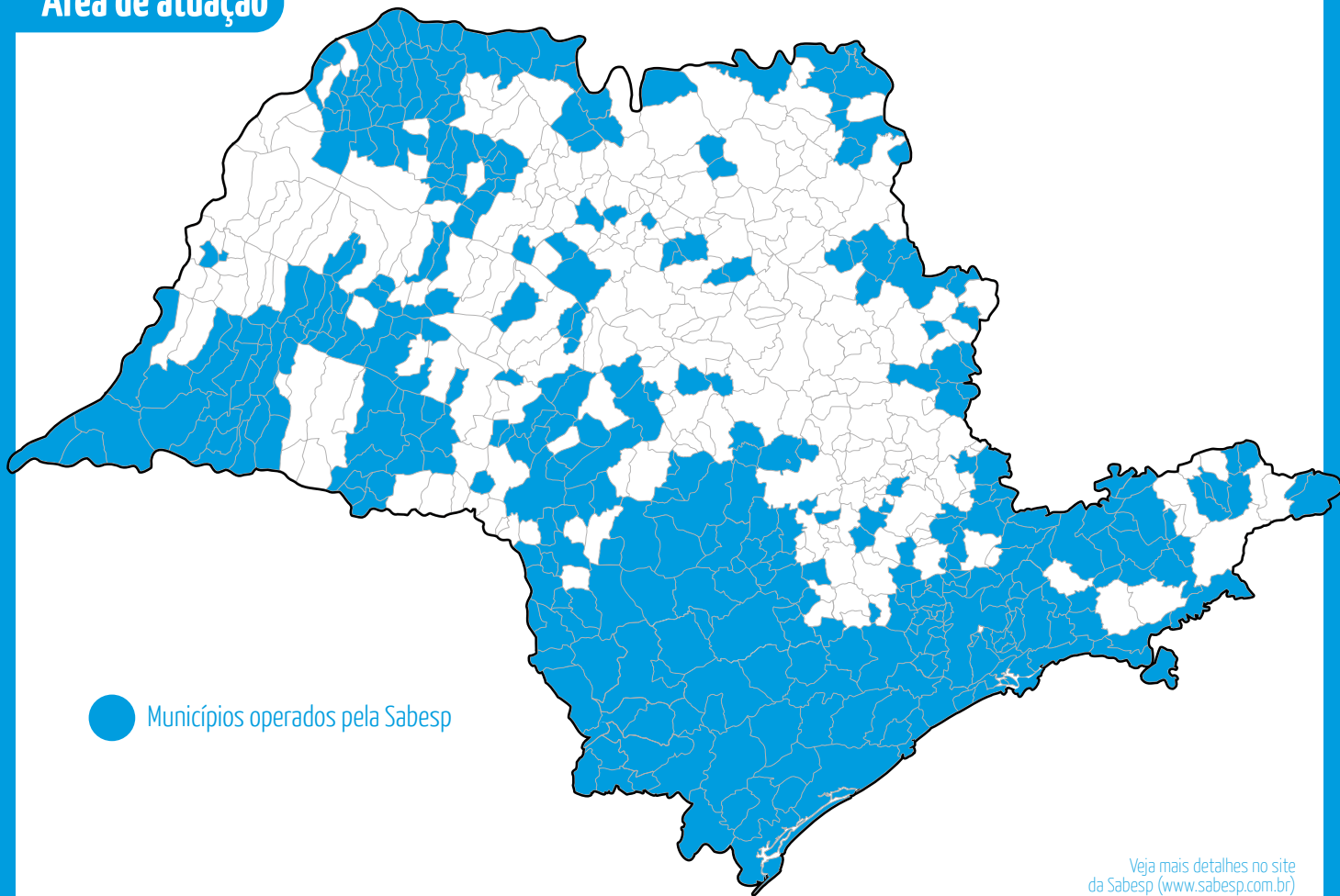
A Arsesp regula e fiscaliza os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 334 municípios do estado de São Paulo, que já delegaram à Agência o exercício de tais atribuições por meio de convênios de cooperação.

Esses convênios são assinados entre as Prefeituras e o Governo do Estado de São Paulo, delegando as atividades de regulação e fiscalização dos serviços para a Arsesp. A Agência também atua em municípios situados em regiões metropolitanas (São Paulo, Campinas, Baixada Santista e Vale do Paraíba/Litoral Norte).

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.

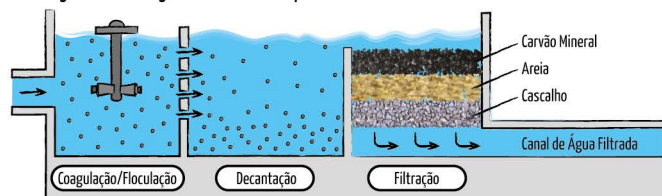
Filtração

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.

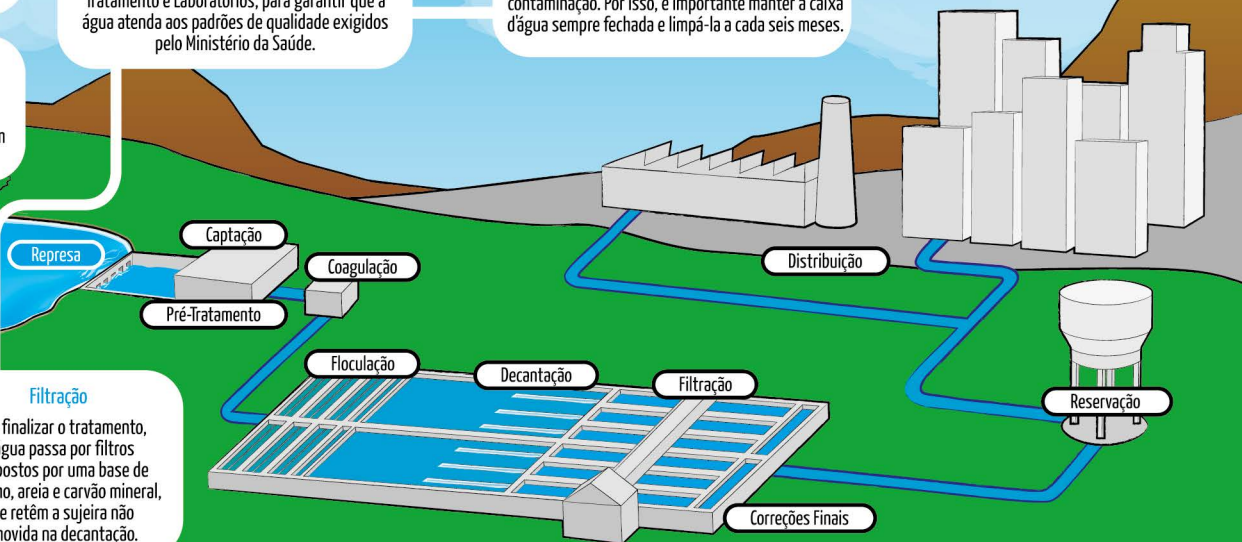
Veja como a sujeira vai ficando para trás.



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.



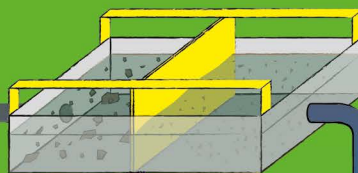
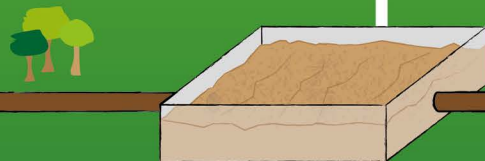
Grades

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.

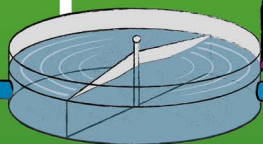
Tanques de Aeração

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

Economias: Identifica o número de unidades consumidoras que utilizam a mesma ligação e qual a categoria de utilização da água para cada uma destas unidades – residencial, comercial, industrial ou pública

Identifica o medidor instalado em seu imóvel. O número está gravado no equipamento

É a diferença da leitura atual e a anterior, ou seja, quantidade de água consumida no período em metros cúbicos

Consumo em cada um dos últimos 6 meses e média do período

A tarifa da Sabesp é progressiva e varia de acordo com o volume utilizado

Valor da conta

Vencimento: data limite para o pagamento de sua conta

Pagamentos efetuados fora deste prazo terão acréscimo de multa, atualização monetária e juros que serão cobrados na próxima conta

Indica o mês e ano a que se refere o consumo

Descreve se o tipo da ligação é de água, esgoto ou ambos

RGI: número de identificação do seu imóvel na Sabesp

Conta Mensal de Serviços de Água e/ou Esgotos

companhia de saneamento básico do estado de são paulo - sabesp

RGI: 99999999/99 No da Conta 1405066996931 GR CR 2 Mes de Referência Agosto/20

End.: RUA DAS FLORES, 9999999 CENTRO/SP CEP: 99999 999
 Cliente: JOAO DA SILVA
 Cod. Sabesp: 05.730.12.01.0255.000.002.4
 Economias: 1 Res + 0 Com + 0 Ind + 0 Pub
 Tipo de Faturamento: Comum

Codigo do Cliente.: 0000006628
 Tipo de Ligação: Água e Esgoto Hidrometro: Y12N347964

Apresentacao	Data	Leitura	Consumo m3
Leitura Atual	14/08/20	1162	6
Leitura Anterior	15/07/20	1154	
Proxima Leitura	16/09/20		

Condicao de leitura: LEITURA NORMAL

Periodo de Consumo: 31 dias

Faixa Consumo (m3)	Consumo (m3) por Economia	Água Tarifa(R\$)	Valor (R\$)	Esgoto Tarifa(R\$)	Valor (R\$)
Até 10	Mínimo	27,07	27,07	27,07	27,07
11 A 20		4,24	4,24		
21 A 30		10,58	10,58		
31 A 50		10,58	10,58		
Acima de 50		11,65	11,65		
Subtotal			27,07		27,07

Viágua (Água + Pl. de Ajust. Econ) 27,07 X 1,00000000 X 1 = 27,07

Vi Esgoto (Esgoto + Pl. de Ajust. Econ) 27,07 X 1,00000000 X 1 = 27,07

Total Residencial (Vi Água + Vi Esgoto) = 54,14

Discriminacao do Faturamento

Item	Valor(R\$)	Total a Pagar: R\$ *****54,14
Água	27,07	
Esgoto	27,07	

Vencimento: 05/09/20

No caso de pagamento em atraso

Sera acrescido de multa de 2%, mais atualizacao monetaria com base na variação do IPCA/IBGE do mes anterior, mais juros de mora de 0,033% ao dia. A conta nao paga ate o data de vencimento sujeita o imóvel ao corte do fornecimento de agua.

Oferecemos datas opcionais de vencimento para sua conta 01 05 10 15 20 25. Havendo interesse entre em contato com a SABESP

Valor a Pagar 54,14

Faca a sua parte. Economize Agua.

Avisos ao Cliente

Tributos PIS/PASEP e COFINS Aliquota(%) 6,56 Base de Calculo(R\$) 54,14 Valor (R\$) 3,55

No caso de pagamento em atraso

Sera acrescido de multa de 2%, mais atualizacao monetaria com base na variação do IPCA/IBGE do mes anterior, mais juros de mora de 0,033% ao dia. A conta nao paga ate o data de vencimento sujeita o imóvel ao corte do fornecimento de agua.

Oferecemos datas opcionais de vencimento para sua conta 01 05 10 15 20 25. Havendo interesse entre em contato com a SABESP

Valor a Pagar 54,14

Faca a sua parte. Economize Agua.

Avisos ao Cliente

Tributos PIS/PASEP e COFINS Aliquota(%) 6,56 Base de Calculo(R\$) 54,14 Valor (R\$) 3,55

Qualidade da Água - Decreto Presidencial 5440/05 Portaria Ministerio da Saude 2914-11 e Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde

Parâmetros	Turbidez	Cor	Cloro	Coliformes totais	Escherichia Coli
Mínimo Exigido	656	212	656	656	656
Amostras Realizadas	676	232	664	662	662
Amostras Padrão	662	231	664	656	662

Eventuais análises fora dos padrões foram refeitas acompanhadas de inspeções sanitárias descargas do ponto de coleta e outras ações para garantir a qualidade da água

Sistema de Abastecimento CANTAREIRA

Amostras Coletadas em: 06/20

Agência de Atendimento

VILA N. CACHOEIRINHA - AV DEP EMILIO CARLOS, 3900 DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H

Endereço da agência da Sabesp responsável pelo atendimento a seu imóvel



2 14050669969314100000030551

VIASABESP ATENCAO NAO RASURE OU PERFURE ESSE CANHOTO

RGI 99999999/99 Mes de Referência AGOSTO/20 Vencimento 05/09/20 Total a Pagar R\$ *****54,14

Codif: 05.730.12.01.0255.000.002.4 TW09L09N000074

Autenticacao mecanica de agente autorizado

Carimbo do caixa no verso

Folha 1 de 1

Indica a fonte que abastece sua residência

Mês e ano de referência da conta

IMAGEM MERAMENTE ILUSTRATIVA

Consulte as tarifas de água e esgotos de seu município através do QR Code ao lado:



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

Informações importantes

Demonstração aproximada dos tributos pagos pela Sabesp sobre a conta

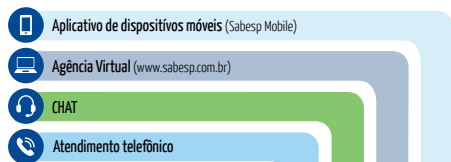
Informações sobre a qualidade da água fornecida

Endereço da agência da Sabesp responsável pelo atendimento a seu imóvel

Canhoto para pagamento

Serviços e dúvidas

A Sabesp disponibiliza diversos canais para atender o cliente. A seguir, seguem nossas sugestões de canais que oferecem maior comodidade a você, cliente. Caso não tenha interesse, poderá entrar em contato conosco nos atendimentos telefônicos e presencial, seguindo os horários de funcionamento, e também através do aplicativo Sabesp Mobile (<https://goo.gl/xkfk8>).



Consulta de débitos	x	x	x	x
2ª via de conta	x	x	x	x
Histórico de consumo	x	x	x	x
Parcelamento de contas	x	x	x	x
Reparcelamento de contas	x	x	x	x
Análise de conta alta	x	x		
Mudança de titularidade	x	x		x
Alterar dia de vencimento das contas	x	x	x	
Informar pagamento	x	x	x	x
Religar água	x	x		
Data das próximas leituras	x	x	x	
Bancos conveniados para pagamento	x	x	x	
Orientações para débito automático	x	x	x	x
Informação sobre tarifas	x	x	x	
Preço dos serviços	x	x	x	
1ª ligação de água e esgoto	x	x		x
Separar a ligação de água	x	x	x	
Mudar o cavalete de lugar	x	x	x	
Mudar a ligação de esgoto de lugar	x	x	x	
Falta de água	x	x	x	x
Vazamentos	x	x	x	x
Esgoto entupido	x	x	x	x
Consertos no cavalete	x	x	x	x
Simulador de consumo				x
Hidrômetro inteligente				x

Para demais serviços é necessário entrar em contato com a agência. Verifique o endereço na sua conta de água.

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.

Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala:
0800 016 0195

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.

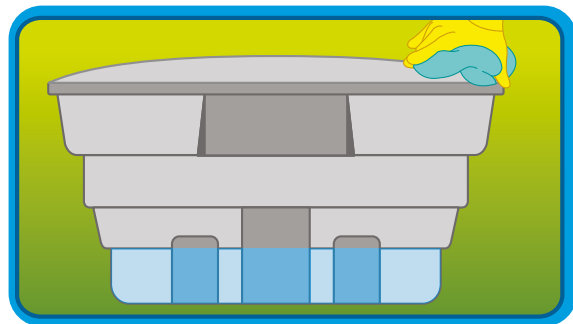
4. Limpe a tampa da caixa d'água e a remova.

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.

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.



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).

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.

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.



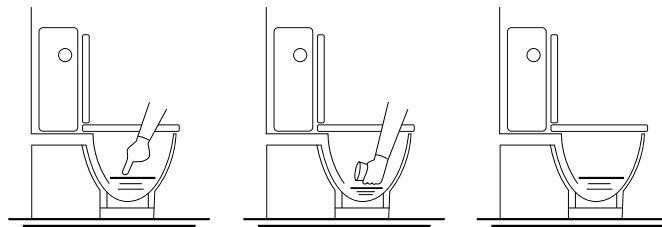
Utilize a máquina de lavar louças somente quando estiver na capacidade total.

Como verificar vazamentos

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.



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.



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.

Agência Virtual

www.sabesp.com.br > agência virtual

É a agência da Sabesp na internet, com diversos serviços e informações para você. Além de solicitar diversos serviços, você ainda pode acessar:

Perguntas Frequentes:

Respostas às dúvidas mais comuns dos clientes.

Guia de Serviços: Neste espaço é possível encontrar informações relacionadas aos serviços oferecidos pela Sabesp, como prazos, formas de pagamento e locais de atendimento.

Autoatendimento (Totens): Os clientes também podem solicitar serviços de segunda via de contas, consertos, solicitação para débito automático e outras informações nos totens instalados em São Paulo, Grande São Paulo, Interior e Litoral.

Fale Conosco: Canal de relacionamento utilizado para enviar elogios, dúvidas, críticas, sugestões ou reclamações.

Atendimento on-line (opção dentro de “Canais de atendimento”): Permite que o cliente converse com um atendente da Sabesp em tempo real, via chat.

The screenshot shows the Sabesp Agência Virtual website. At the top, there's a navigation bar with the Sabesp logo and 'Agência Virtual' text. Below it, a menu bar lists: SUA CONTA, LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO, CONSERTOS, EMERGÊNCIAS, CORPORATIVO, DICAS E INFORMAÇÕES, and TARIFAS. The main content area is divided into several sections: 'SUA CONTA' with icons for 'Parcele suas contas', 'Sabesp Fácil', 'Segunda via de conta', and 'Agendamento Poupatempo'; 'CONSERTOS' with icons for 'No cavalete', 'No medidor', and 'No registro'; 'LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO' with icons for 'Mudar o cavalete de lugar' and 'Mudar a ligação de esgoto do lugar'; 'EMERGÊNCIAS' with buttons for 'Estou sem água', 'Esgoto entupido', 'Vazamento de água ou esgoto', and 'Qualidade da água'; and 'Acesso Rápido' with a dropdown menu. A 'PERGUNTAS FREQUENTES' section is also visible, listing common questions. A woman is shown using a laptop, and a 'Consulte nosso Guia de Serviços' button is highlighted. Callouts from the surrounding text blocks point to specific features: 'Perguntas Frequentes' points to the 'Perguntas frequentes' link in the top menu; 'Fale Conosco' points to the 'Fale conosco' link; 'Atendimento on-line' points to the 'Canais de atendimento' link; 'Guia de Serviços' points to the 'Consulte nosso Guia de Serviços' button; and 'Autoatendimento (Totens)' points to the 'PERGUNTAS FREQUENTES' section.

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

APLICATIVO SABESP

Baixe gratuitamente o **aplicativo Sabesp** e tenha o atendimento em suas mãos, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Disponível para os sistemas Android e iOS.

ATENDIMENTO VIRTUAL

Atendimento disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Agência virtual: www.sabesp.com.br

CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

195 – Serviços de emergência, 24h por dia, todos os dias

0800 055 0195 – Central de atendimento e

0800 016 0195 – Para pessoas com deficiência auditiva e de fala:

- **Serviços Comerciais:** de 2ª a 6ª feira das 7h às 21h e
sábado das 7h às 16h.

- **Serviços de emergência:** 24h por dia, todos os dias.

AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO

Na conta, consta o endereço da agência de atendimento do seu imóvel.

A relação completa dos endereços das agências de atendimento da Sabesp
está disponível em nossa **Agência Virtual**.

OUIDORIA SABESP

0800 055 0565 – Se não ficar satisfeito com a solução apresentada
no primeiro atendimento da Sabesp, ligue para nossa Ouvidoria.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO ARSESP

Para municípios regulados pela Arsesp, após 10 dias do contato com a Ouvidoria Sabesp,
se o problema ainda não estiver resolvido, com o número do protocolo da Ouvidoria Sabesp em mãos,
ligue **Arsesp 0800-7716883**. Verifique se o seu município é regulado pela Arsesp.