

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
Instale uma caixa d'água em sua casa.....	18
Limpeza de caixa d'água	19
Dicas de economia de água	21
Como verificar vazamentos.....	23
Técnico de Atendimento Comercial Externo.....	24
Pedido de ligação de água ou esgoto.....	24
Programa de Uso Racional da Água (PURA).....	25
Agência Virtual	26
Recomendações importantes.....	28

28 milhões

de clientes abastecidos
com água de qualidade

62%

da população
paulista

Extensão da
Rede de Distribuição
de Água
91,6 mil km

83%

dos clientes atendidos
tiveram nível de satisfação
alcançado em 2022

Extensão da Rede
Coletora de Esgoto
63,6 mil km

R\$ 26,2 bi

de investimentos
previstos entre
2023 e 2027



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 28 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

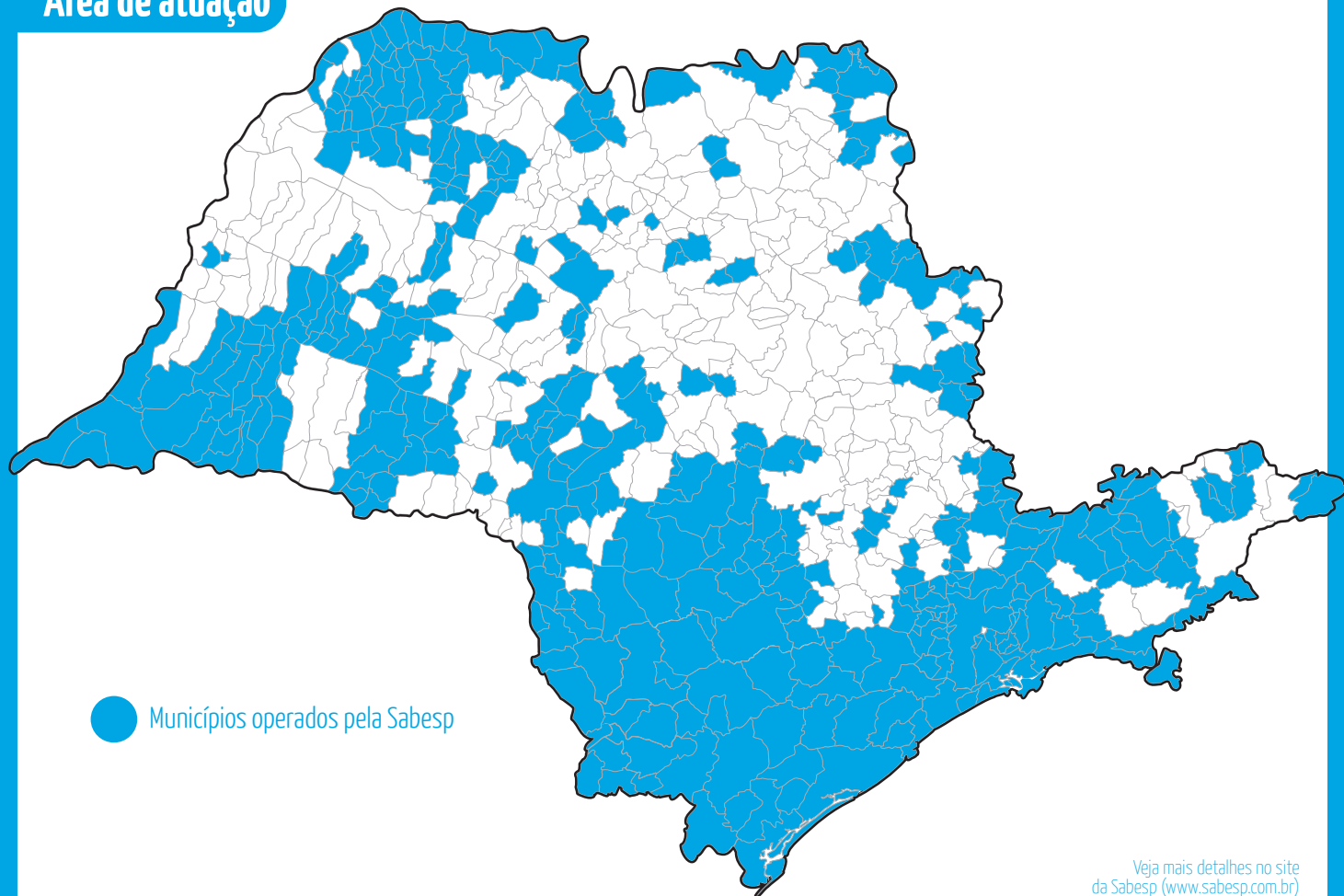
A Arsesp regula e fiscaliza os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 343 municípios do estado de São Paulo, que já delegaram à Agência o exercício de tais atribuições por meio de convênios de cooperação.

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.

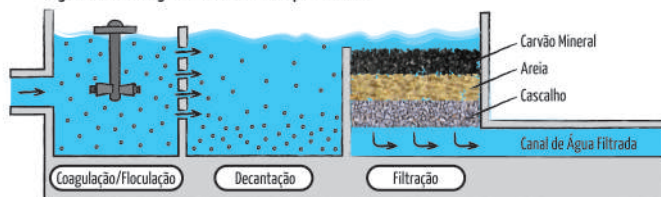
Filtração

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.

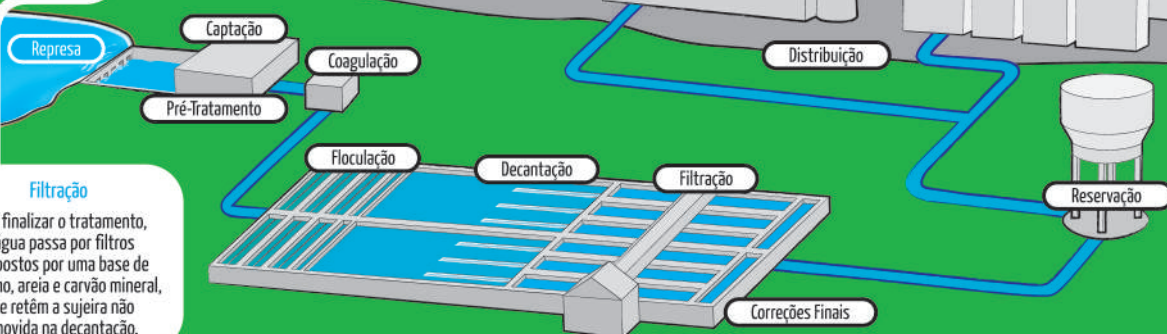


Reservação e Distribuição

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.

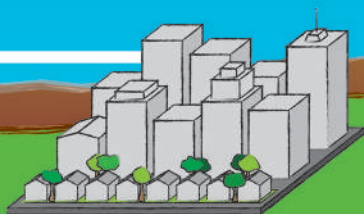


Tratamento de Esgotos

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.



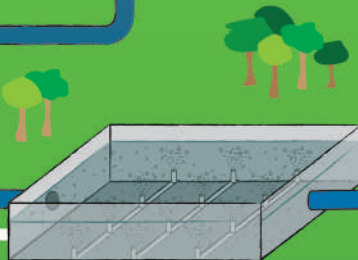
Lodo

Decantadores Primários

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

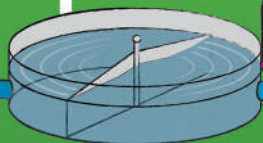
Tanques de Aeração

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

DATA DE EMISSÃO: Indica dia, mês e ano em que a fatura foi emitida

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

FORNECIMENTO: número de identificação do seu imóvel na Sabesp

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

CONSUMO: É a diferença da leitura atual e a anterior, ou seja, quantidade de água consumida no período em metros cúbicos (1 metro cúbico = 1.000 litros)

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

PERÍODO DE CONSUMO: quantidade de dias considerados no período de leitura; contados do dia seguinte à **Leitura Anterior** até o dia da **Leitura Atual**

Média de consumo dos 6 últimos meses

Valor total

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

Conta Mensal de Serviços de Água e/ ou Esgotos

companhia de saneamento básico do estado de São Paulo - sabesp

Fornecimento 888800100010	No. Documento SOR20202358374	Fatura tipo FATURAMENTO	DATA EMISSÃO 14/07/2023																																																																																				
Tipo de Fornecimento: RESIDENCIAL																																																																																							
Folha 1/1																																																																																							
MARIA DA SILVA End: RUA AURELIA, 215 - CENTRO - SANTO ANDRÉ - SP 12340010 Cod. Cliente: 600079377 PDERIO: 036800010																																																																																							
Hidômetro: Y1U798753	Insc. Estadual: 40909020																																																																																						
Economias: RES 1		Data da apresentação: 14/07/2023																																																																																					
Condição de leitura: LEITURA NORMAL		Próxima leitura: 13/08/2023																																																																																					
Leitura anterior Água 14/06/2023 - 603		Leitura Atual 14/07/2023 - 615	Consumo (M3) 12,0																																																																																				
Período 31		Média (M3) 9,83																																																																																					
Tipo de Ligação: ÁGUA E ESGOTO																																																																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Água</th> <th>14/06/23</th> <th>14/07/23</th> <th>17/04/23</th> <th>14/04/23</th> <th>2/05/23</th> <th>14/06/23</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>13R</td> <td>11R</td> <td>10R</td> <td>4R</td> <td>11R</td> <td>9R</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="7">Histórico de Consumo (Emissão - Consumo em M3)</td> </tr> <tr> <td>(M3 x Nro. Econom.)</td> <td>(M3)</td> <td>Tarifa(R\$)</td> <td>Valor(R\$)</td> <td>(M3)</td> <td>Tarifa(R\$)</td> <td>Valor(R\$)</td> </tr> <tr> <td>De 10,34 Até 20,67</td> <td>Mínimo</td> <td>3,27</td> <td>33,80</td> <td>Mínimo</td> <td>3,27</td> <td>33,80</td> </tr> <tr> <td></td> <td>1,67</td> <td>5,13</td> <td>8,57</td> <td>1,67</td> <td>5,13</td> <td>8,57</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Subtotal</td> <td colspan="2">42,37</td> <td colspan="2">Subtotal</td> <td>42,37</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL (VI Água + VI Esgoto)</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">TOTAL (VI Água + VI Esgoto)</td> <td>84,74</td> </tr> <tr> <td>(M3 X Nro. Econom.)</td> <td>(M3)</td> <td>Tarifa(R\$)</td> <td>Valor(R\$)</td> <td>(M3)</td> <td>Tarifa(R\$)</td> <td>Valor(R\$)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Subtotal</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">Subtotal</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL (VI Água + VI Esgoto)</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">TOTAL (VI Água + VI Esgoto)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Água	14/06/23	14/07/23	17/04/23	14/04/23	2/05/23	14/06/23	13R	11R	10R	4R	11R	9R		Histórico de Consumo (Emissão - Consumo em M3)							(M3 x Nro. Econom.)	(M3)	Tarifa(R\$)	Valor(R\$)	(M3)	Tarifa(R\$)	Valor(R\$)	De 10,34 Até 20,67	Mínimo	3,27	33,80	Mínimo	3,27	33,80		1,67	5,13	8,57	1,67	5,13	8,57	Subtotal		42,37		Subtotal		42,37	TOTAL (VI Água + VI Esgoto)				TOTAL (VI Água + VI Esgoto)		84,74	(M3 X Nro. Econom.)	(M3)	Tarifa(R\$)	Valor(R\$)	(M3)	Tarifa(R\$)	Valor(R\$)								Subtotal				Subtotal			TOTAL (VI Água + VI Esgoto)				TOTAL (VI Água + VI Esgoto)		
Água	14/06/23	14/07/23	17/04/23	14/04/23	2/05/23	14/06/23																																																																																	
13R	11R	10R	4R	11R	9R																																																																																		
Histórico de Consumo (Emissão - Consumo em M3)																																																																																							
(M3 x Nro. Econom.)	(M3)	Tarifa(R\$)	Valor(R\$)	(M3)	Tarifa(R\$)	Valor(R\$)																																																																																	
De 10,34 Até 20,67	Mínimo	3,27	33,80	Mínimo	3,27	33,80																																																																																	
	1,67	5,13	8,57	1,67	5,13	8,57																																																																																	
Subtotal		42,37		Subtotal		42,37																																																																																	
TOTAL (VI Água + VI Esgoto)				TOTAL (VI Água + VI Esgoto)		84,74																																																																																	
(M3 X Nro. Econom.)	(M3)	Tarifa(R\$)	Valor(R\$)	(M3)	Tarifa(R\$)	Valor(R\$)																																																																																	
Subtotal				Subtotal																																																																																			
TOTAL (VI Água + VI Esgoto)				TOTAL (VI Água + VI Esgoto)																																																																																			

DISCRIMINAÇÃO DO FATURAMENTO		Código para debito automatico: 6083500010	
Água	42,37	TOTAL (R\$)	85,16
Esgoto	42,37	VENCIMENTO	26/07/2023
T. de Regulação - 0,50	0,42		
PAGUE SUA FATURA COM O PIX			
Debito Automatico Considere esta fatura aplicada quando efetuado debito automatico. Se por algum motivo de seu conhecimento não ocorrer o debito automatico para esta fatura em 26/07/2023, favor entrar em contato com o atendimento ao cliente. No caso de pagamento em atraso serão cobrados multa de 2% mais atualização monetária com base na tabela do INPC/IBRE do mês anterior mais juros de 120% ao ano de 12/07/2023 em diante. *Observação: data oportuna de vencimento para sua conta 01 - 10 - 15 - 20 - 25. Ressalva: faturas emitidas em condições de 04/08/2023			

AVISOS	
Tome banhos mais curtos e feche a torneira enquanto escova os dentes. Preservar a água é pensar no futuro.	

DISCRIMINAÇÃO DO FATURAMENTO		Código para debito automatico: 6083500010	
Água	42,37	TOTAL (R\$)	85,16
Esgoto	42,37	VENCIMENTO	26/07/2023
T. de Regulação - 0,50	0,42		
PAGUE SUA FATURA COM O PIX			
Debito Automatico Considere esta fatura aplicada quando efetuado debito automatico. Se por algum motivo de seu conhecimento não ocorrer o debito automatico para esta fatura em 26/07/2023, favor entrar em contato com o atendimento ao cliente. No caso de pagamento em atraso serão cobrados multa de 2% mais atualização monetária com base na tabela do INPC/IBRE do mês anterior mais juros de 120% ao ano de 12/07/2023 em diante. *Observação: data oportuna de vencimento para sua conta 01 - 10 - 15 - 20 - 25. Ressalva: faturas emitidas em condições de 04/08/2023			

AVISOS	
Tome banhos mais curtos e feche a torneira enquanto escova os dentes. Preservar a água é pensar no futuro.	

Atendimento Sabesp	
AGÊNCIA SANTO ANDRÉ	RUA NICOLAU, 100, SANTO ANDRÉ
DE SEG A SEX, DAS 07h ÀS 19h E SÁB. DAS 07h ÀS 13h	08000550195
Decreto Presidencial 5440/05 - Portaria do Ministério da Saúde 5/17 - Anexo XX	
Parâmetros	Turbidez Cor Cloro Coli. totais Escherichia Coli
Mínimo Exigido	085 085 085 085 085
Amostras Realizadas	087 087 087 087 087
Amostras Padrão	087 087 087 087 087
Eventuais análises fora dos padrões foram refeitas acompanhadas de inspeções sanitárias descartando do ponto de coleta e outras ações para garantir a qualidade da água	
Sist. abast.: RIO GRANDE	Amostras Coletadas em: 02/02/23

Tributos	Alíquota(%)	Base de Cálculo(R\$)	Valor(R\$)
PIS/PASEP e COFINS	6,90	85,16	5,87
 8266000000001 0 60900097091 1 00079237586 7 00005777933 2 91000097325768			

VIA SABESP	Atenção: Não danifique região do cod. de barras		
Cod. Fornecimento 888800100010	Data Emissão 14/07/2023	Vencimento 26/07/2023	Total 85,16
Cod. Sabesp: 635.381.001.0001.0083.0000.0000		carimbo do caixa no verso	
Autorização do agente autorizado			

IMAGEM MERAMENTE ILUSTRATIVA	
Consulte as tarifas de água e esgotos de seu município através do QR Code ao lado:	
DATA DE EMISSÃO: Indica dia, mês e ano em que a fatura foi emitida	

Código para solicitar o cadastramento em débito automático

QR Code para pagamento via PIX

Avisos aos clientes com informações importantes

Indica o sistema de abastecimento que abastece sua ligação

Informações sobre a qualidade da água fornecida

Endereço da agência da Sabesp responsável pelo atendimento a seu imóvel

Valores de tributos calculados para esta fatura

Código de barras para pagamento

Canhoto para pagamento

VALOR TOTAL: Soma dos valores dos consumo de água e esgoto

VENCIMENTO: data limite para o pagamento de sua conta

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

Instale uma caixa d'água em sua casa

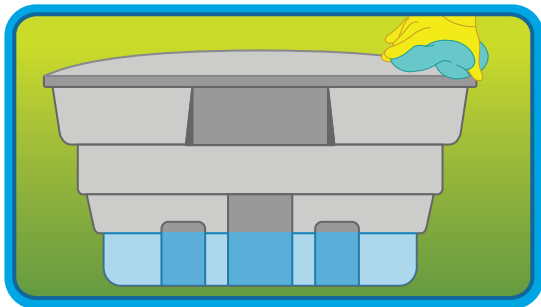
Instalar uma caixa d'água em sua casa é um dos melhores investimentos que você pode fazer para a saúde e conforto da sua família. Os reservatórios domiciliares garantem o fornecimento de água mesmo quando a Sabesp é obrigada a interromper o abastecimento, realizar manutenção ou outros serviços.

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

IMPORTANTE:

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

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



Limpeza de caixa d'água

A Sabesp garante a qualidade da água que fornece, monitorando rigorosamente todas as etapas do sistema de abastecimento, desde o manancial até o cavalete, na entrada de seu imóvel. Depois desse tratamento, você também precisa fazer sua parte limpando a sua caixa d'água.

Quando chega à sua casa, a água é potável, livre de micro-organismos nocivos à saúde. Mas se a caixa d'água não estiver limpa e desinfetada, todo o seu conteúdo poderá se contaminar, tornando a água imprópria para consumo e colocando em risco a sua saúde e também a de sua família. Para evitar isso, é imprescindível cuidar das instalações hidráulicas e limpar a caixa d'água a cada seis meses.

Como limpar sua caixa d'água

1. Programe com antecedência o dia da limpeza da caixa d'água. Escolha, preferencialmente, um fim de semana em que você não tenha compromissos agendados.
2. Certifique-se de que a escada de acesso à caixa esteja bem posicionada e de que não haja risco de queda.
3. Feche o registro de entrada da água ou amarre a boia da caixa d'água.
4. Limpe a tampa da caixa d'água e a remova.
5. O registro de entrada da água poderá ser fechado um dia antes da limpeza, para você e sua família utilizar toda a água armazenada, evitando o desperdício. Outra opção é reservar água da própria caixa em outro recipiente e utilizá-la durante o processo de limpeza.

6. Mantenha um palmo de água no fundo da caixa e tampe a saída da mesma. Essa medida evitará que a sujeira escoe pelo ralo.

7. Utilize um pano úmido para lavar o interior da caixa. Caso ela seja de fibrocimento, substitua o pano por uma escova de fibra vegetal ou de cerdas de plástico macias. Não use escova de aço, vassoura, sabão, detergente ou outros produtos químicos.

8. Retire a água da limpeza e a sujeira utilizando uma pá de plástico, balde e panos. Seque o fundo com pano limpo e evite passá-los nas paredes.

9. Quando a caixa estiver seca e com a saída ainda fechada, deixe entrar um palmo de água e adicione 2 litros de água sanitária (esta proporção é para uma caixa d'água de 1.000 litros).

10. Deixe essa solução desinfetante repousar por duas horas. Com a ajuda de uma brocha, um balde ou uma caneca de plástico, utilize essa mesma solução para molhar as paredes internas da caixa e da tampa, incluindo as bordas. Verifique a cada 30 minutos se as paredes secaram. Em caso positivo, aplique a mistura quantas vezes forem necessárias, até completar duas horas.

11. Não use essa água por duas horas, sob qualquer hipótese.

12. Passado esse período, ainda com a boia amarrada ou com o registro fechado, abra a saída da caixa e a esvazie. Abra todas as torneiras e acione as descargas para desinfetar todas as tubulações da casa.

13. Abra o registro ou desamarre a boia e deixe a caixa d'água encher.

14. Procure usar esta primeira água para lavar o quintal, banheiros e pisos.

15. Tampe bem a caixa para que não entrem insetos, sujeiras ou mesmo animais pequenos. Isso evita a transmissão de doenças.

16. Anote a data da limpeza do lado de fora da caixa e, na sua agenda, a data para a próxima limpeza. Abra a entrada de água da casa e deixe a caixa encher. Pronto. Essa água já pode

Dicas de economia de água

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

Aprenda a controlar seu consumo: o hidrômetro, instalado em sua casa, é o aparelho que mede o consumo de água. Registre a leitura regularmente. Dessa forma, você poderá conferir a sua conta, controlar a água usada e até descobrir possíveis vazamentos.



No banheiro

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

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

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

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

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

No quintal ou no jardim

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

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

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



Na cozinha

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

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

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



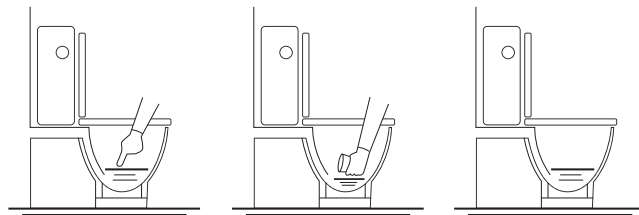
Utilize a máquina de lavar louças somente quando estiver na capacidade total.

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.



Palestra do PURA

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.

Fale Conosco:

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

Chat (opção dentro de “Canais de atendimento”):

Permite que o cliente converse por mensagem de texto com um atendente da Sabesp em tempo real.

Guia de Serviços:

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

Acesso por senha:

Para que os clientes tenham acesso aos serviços restritos como Parcelamentos, Alteração de data de vencimento de faturas, entre outros, é necessário fazer o cadastro na Agência Virtual e mantê-lo sempre atualizado.

PESSOA FÍSICA OU PESSOA JURÍDICA

Os clientes devem selecionar a opção que corresponda ao titular do fornecimento.

agenciavirtual.sabesp.com.br



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.





WHATSAPP SABESP

(11) 3388-8000 – Atendimento automatizado 24 horas, todos os dias, através de mensagens de texto.

AGÊNCIA VIRTUAL

agenciavirtual.sabesp.com.br – Atendimento disponível 24 horas, todos os dias.

SABESP MOBILE

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

CHAT

sabesp-chat.sabesp.com.br – Atendimento automatizado 24 horas, todos os dias e com atendentes de Segunda a Sábado das 8h às 21h.

TELEFÔNICO

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

PRESENCIAL

O endereço da agência mais próxima é informado na sua conta ou pode ser consultado em nossa Agência Virtual **agenciavirtual.sabesp.com.br/agencias-de-atendimento**, onde é possível agendar seu atendimento nas agências que oferecem esta facilidade. Para sua comodidade, prefira nossos canais de atendimento remoto.

VÍDEO ATENDIMENTO EM LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais)

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

TELEFÔNICO ADAPTADO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA E DE FALA

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

OUIDORIA SABESP

0800 055 0565 – Atendimento de Segunda a Sexta das 8h às 18h. 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 771 6883**. Verifique se o seu município é regulado pela Arsesp.



Contrato de adesão



Os clientes da Sabesp receberam, via correio, o contrato de adesão e prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

O documento foi instituído pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arsep) e não precisa ser assinado ou devolvido. Ele é importante para que os usuários conheçam seus direitos e deveres.

➔ [Conheça o contrato de adesão](#)

➔ A deliberação da Arsep está disponível na [área de Legislação](#)

O contrato foi entregue nos seguintes municípios:

- Adamantina
- Adolfo
- Aguai
- Águas da Prata
- Águas de Santa Bárbara
- Águas de São Pedro
- Agudos
- Alambari
- Alfredo Marcondes
- Altair
- Alto Alegre
- Alumínio
- Álvares Machado
- Álvaro de Carvalho
- Alvinlândia
- Angatuba
- Anhembi
- Anhumas
- Aparecida D'Oeste
- Apiáí
- Araçariquama
- Arandu
- Arapeí
- Arco-Iris
- Arealva
- Areiópolis
- Arujá
- Aspásia
- Assis
- Auriflama
- Avaí
- Avaré
- Balbinos
- Bananal
- Barão de Antonina
- Barra do Chapéu
- Barra do Turvo
- Barueri
- Bastos
- Bento de Abreu
- Bernardino de Campos
- Bertioga
- Biritiba Mirim
- Bocaina
- Bofete
- Boituva
- Bom Sucesso de Itararé
- Borá
- Boracéia
- Botucatu
- Bragança Paulista
- Brejo Alegre
- Buri
- Buritizal
- Cabreúva
- Caçapava
- Cachoeira Paulista
- Caiabu
- Caieiras
- Cajamar
- Cajati

**Canais de atendimento**

AGÊNCIA VIRTUAL
[ENTRAR](#)

CHAT
[ENTRAR](#)

CENTRAL DE ATENDIMENTO
0800 055 0195

 **WHATSAPP**
(11) 3388-8000

AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO

Sabesp na sua região

Digite o nome do município onde você mora e conheça o trabalho que a Sabesp faz nessa região.

Digite aqui

 Simulador de consumo

Cajuru
Campina do Monte Alegre
Campo Limpo Paulista
Campos do Jordão
Cananéia
Canas
Cândido Rodrigues
Capão Bonito
Capela do Alto
Caraguatatuba
Carapicuíba
Cardoso
Cássia dos Coqueiros
Catiguá
Cesário Lange
Charqueada
Colômbia
Conchas
Coroados
Coronel Macedo
Cotia
Cruzália
Cubatão
Diadema
Dirce Reis
Divinolândia
Dolcinópolis
Dourado
Duartina
Echaporã
Eldorado
Elias Fausto
Embu das Artes
Embu-Guaçu
Emilianópolis
Espírito Santo do Pinhal
Espírito Santo do Turvo
Estrela D'Oeste
Estrela do Norte
Euclides da Cunha Paulista
Fartura
Fernando Prestes
Fernandópolis
Fernão
Ferraz de Vasconcelos
Flora Rica
Floreal
Flórida Paulista
Florínea
Franca
Francisco Morato
Franco da Rocha
Gabriel Monteiro
Gália
Gastão Vidigal
General Salgado
Glicério
Guapiara
Guarani D'Oeste
Guararema
Guareí
Guariba
Guarujá
Guarulhos
Guzolândia
Hortolândia
Iacri
Iaras
Ibirá
Ibiúna
Icém
Igarapava
Igaratá
Iguape
Ilha Comprida
Ilhabela
Indiaporã
Inúbia Paulista
Iperó
Iporanga
Irapuã
Itaberá
Itai
Itanhaém
Itaoca
Itapecerica da Serra
Itapetininga
Itapeva
Itapevi
Itapirapuã Paulista
Itaporanga
Itaquaquecetuba
Itararé
Itariri
Itatiba
Itatinga
Itirapuã
Itobi
Itupeva
Jaborandi
Jacupiranga
Jales
Jambeiro
Jandira

Jarinu
Jeriquara
Joanópolis
Juquiá
Juquitiba
Lagoinha
Laranjal Paulista
Lavrinhas
Lins
Lorena
Lourdes
Lucélia
Lucianópolis
Luiziânia
Lupércio
Lutécia
Macedônia
Magda
Mairiporã
Marabá Paulista
Maracá
Mariápolis
Marinópolis
Meridiano
Mesópolis
Miguelópolis
Mira Estrela
Miracatu
Mirante do Paranapanema
Mococa
Mogi das Cruzes
Mombuca
Monções
Mongaguá
Monte Alto
Monte Aprazível
Monte Mor
Monteiro Lobato
Morungaba
Narandiba
Nazaré Paulista
Nhandeara
Nipoá
Nova Campina
Nova Canaã Paulista
Nova Granada
Nova Guataporanga
Nova Luzitânia
Novo Horizonte
Óleo
Onda Verde
Oriente
Orindiúva
Osasco
Oscar Bressane
Osvaldo Cruz
Ouroeste
Palmares Paulista
Palmeira D'Oeste
Paraguaçu Paulista
Paranapanema
Paranapuã
Parapuã
Pardinho
Pariquera-Açu
Paulínia
Paulistânia
Paulo de Faria
Pederneiras
Pedra Bela
Pedranópolis
Pedregulho
Pedrinhas Paulista
Pedro de Toledo
Pereiras
Peruíbe
Piacatu
Piedade
Pilar Do Sul
Pindamonhangaba
Pinhalzinho
Piquerobi
Piracaia
Piraju
Pirapora do Bom Jesus
Pirapozinho
Piratinga
Planalto
Platina
Poá
Poloni
Pongá
Pontalinda
Pontes Gestal
Populina
Porangaba
Pracinha
Praia Grande
Pratânia

Presidente Alves
Presidente Bernardes
Presidente Epitácio
Presidente Prudente
Quadra
Quatá
Queiroz
Queluz
Quintana
Redenção da Serra
Regente Feijó
Registro
Restinga
Ribeira
Ribeirão Branco
Ribeirão Corrente
Ribeirão do Sul
Ribeirão dos Índios
Ribeirão Grande
Ribeirão Pires
Rifaina
Rio Grande da Serra
Riolândia
Riversul
Rosana
Roseira
Rubiácea
Rubinéia
Sagres
Salesópolis
Salmourão
Saltinho
Salto de Pirapora
Sandovalina
Santa Albertina
Santa Branca
Santa Clara D'Oeste
Santa Cruz da Esperança
Santa Cruz do Rio Pardo
Santa Ernestina
Santa Isabel
Santa Maria da Serra
Santa Mercedes
Santa Rosa de Viterbo
Santa Salete
Santana da Ponte Pensa
Santana de Parnaíba
Santo Anastácio
Santo Antônio do Jardim
Santo Antônio do Pinhal
Santo Expedito
Santópolis do Aguapeí
Santos
São Bento do Sapucaí
São Bernardo do Campo
São Francisco
São João da Boa Vista
São João das Duas Pontes
São José dos Campos
São Lourenço da Serra
São Luiz do Paraitinga
São Manuel
São Miguel Arcanjo
São Paulo
São Roque
São Sebastião
São Vicente
Sarapuí
Sarutaíá
Sebastianópolis do Sul
Serra Azul
Serra Negra
Sete Barras
Silveiras
Socorro
Sud Mennucci
Suzano
Taboão da Serra
Taciba
Taguai
Tapiraí
Taquarituba
Taquarivai
Tarabai
Tarumã
Tatuí
Taubaté
Teodoro Sampaio
Terra Roxa
Timburi
Torre de Pedra
Torrinha
Tremembé
Três Fronteiras
Tupã
Turiúba
Turmalina
Ubatuba
Ubirajara
União Paulista
Urânia
Uru
Valentim Gentil
Vargem

Vargem Grande Paulista
Várzea Paulista
Vitória Brasil
Zacarias

Mapa do site

Institucional

- Números
- Concurso Público
- Marca
- Canal de Denúncia
- Saneamento Sustentável
- Perfil

Água

- De onde vem?
- Poços profundos
- Distribuição de água
- Controle de perdas
- Qualidade da água tratada
- Tratamento de água
- Bacia do Rio Itapanhaú

Esgoto

- Tratamento de esgotos
- Coleta de esgotos
- Esgoto não doméstico
- Água de reúso
- Certidão de esgotamento sanitário
- Programa Onda Limpa

Meio Ambiente

- Sala de aula
- Reciclagem de óleo
- Relatórios de sustentabilidade
- Videoteca
- Uso Racional da Água
- Política do meio ambiente
- Faça você mesmo
- Semana do Meio Ambiente

Produtos

- Água de reúso
- Esgotos não domésticos
- Uso Racional da Água
- Medição Individualizada
- Grandes consumidores

Serviços

- Guia de serviços
- Tarifas
- Dicas e testes
- Legislação
- Empreendedor
- Folhetos
- Tarifa Social
- Entenda sua conta
- Novo sistema comercial

Agência Virtual

Outras áreas

- Transparência
- Fornecedores
- Investidores
- Fale conosco

Outros links

- Ouvidoria
- Perguntas frequentes
- Política de privacidade
- Serviço de Informação ao Cidadão