



CONTAS: 2ª VIA, NEGOCIAÇÕES E PAGAMENTOS		
Serviço	Prazo máximo para realização	Valor e Forma de Pagamento (Consulte todos os detalhes na Carta de Serviços)
2ª via de conta	Presencial: imediato E-mail: 04 dias úteis A partir da solicitação do cliente.	Valor: R\$0,48 por folha (Atenção nas observações feitas sobre o custo desse serviço na Carta de Serviços) Forma de pagamento: Parcela única - O valor é lançado na própria conta de água/esgoto que será impressa no Setor de Atendimento
Negociação de débitos ajuizados	Presencial: imediato E-mail: 04 dias úteis A partir da solicitação do cliente.	Valor: Varia (depende do valor da dívida) Forma de Pagamento: DARE e Custas à vista e Honorários são negociados no Atendimento
Negociação de dívida ativa	Presencial: imediato E-mail: 04 dias úteis A partir da solicitação do cliente.	Esse serviço não tem custo
Negociação de tarifa	Presencial: imediato E-mail: 04 dias úteis A partir da solicitação do cliente.	Esse serviço não tem custo
Restituição de pagamento em duplicidade em conta bancária	20 dias úteis, a partir da solicitação do cliente.	Esse serviço não tem custo
Restituição de pagamento em duplicidade na própria conta de água/esgoto	Automático, a partir do próximo ciclo de faturamento após o respectivo pagamento.	Esse serviço não tem custo
REVISÃO DE CONTAS		
Serviço	Prazo	Valor e Forma de Pagamento (Consulte todos os detalhes na Carta de Serviços)
Acúmulo de Consumo	20 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Esse serviço não tem custo
Água Suja	40 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Esse serviço não tem custo
Ar na Rede	60 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Esse serviço não tem custo
Cobrança indevida de serviços	20 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Esse serviço não tem custo
Erro de leitura	20 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Esse serviço não tem custo
Isonção nas tarifas de água e esgoto	120 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Esse serviço não tem custo
Recurso da multa por desperdício	20 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Esse serviço não tem custo
Vazamento	45 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Valor: R\$23,92 por processo Forma de Pagamento: Parcela única - O valor é lançado na próxima conta de água/esgoto a ser faturada.
Verificação do medidor de água (hidrômetro)	20 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Valor: R\$61,51 por processo (Atenção nas observações feitas sobre o custo desse serviço na Carta de Serviços) Forma de Pagamento: Parcela única - O valor é lançado na próxima conta de água/esgoto a ser faturada.
CADASTRO		
Serviço	Prazo	Valor e Forma de Pagamento (Consulte todos os detalhes na Carta de Serviços)
Alteração de categoria	20 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Valor: R\$23,92 por processo Forma de Pagamento: Parcela única - O valor é lançado na próxima conta de água/esgoto a ser faturada.
Alteração de dados da ligação (Endereço/CEP)	02 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Esse serviço não tem custo



CADASTRO		
Serviço	Prazo	Valor e Forma de Pagamento (Consulte todos os detalhes na Carta de Serviços)
Alteração de economia	20 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Valor: R\$23,92 por processo Forma de Pagamento: Parcela única - O valor é lançado na próxima conta de água/esgoto a ser faturada.
Alteração de endereço de entrega da conta	02 dias úteis para efetivar a alteração no sistema, a partir da abertura do protocolo. Somente a partir do próximo faturamento a conta é entregue no novo endereço.	Valor: A taxa desse serviço é cobrada mensalmente conforme valor de postagem dos Correios. Forma de Pagamento: Parcela única - O valor é lançado na própria conta de água/esgoto.
Alteração de nome de usuário e/ou proprietário	02 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Esse serviço não tem custo
Alteração de vencimento da conta	02 dias úteis para alterar no cadastro Somente a partir do próximo faturamento a conta é emitida com a nova data de vencimento.	Esse serviço não tem custo
Débito automático: cadastro e cancelamento	02 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Esse serviço não tem custo
Tarifa Social	30 dias, a partir da abertura do protocolo.	Esse serviço não tem custo
SERVIÇOS DE ÁGUA		
Serviço	Prazo	Valor e Forma de Pagamento (Consulte todos os detalhes na Carta de Serviços)
Cancelamento definitivo da ligação de água	20 dias úteis, após a confirmação do pagamento da guia referente ao serviço.	Valor: R\$280,98 por ligação Forma de Pagamento: Parcela única - É emitida uma guia para pagamento em até 07 dias.
Corte de água no passeio	Não possui prazo.	Valor: R\$272,95 por ligação Forma de Pagamento: Até 03 vezes - O valor é lançado nas próximas contas de água/esgoto a serem faturadas.
Descarga de rede devido a água suja	08 horas se solicitado até antes das 16:00. Após esse horário depende da disponibilidade da equipe, podendo ficar para o dia seguinte.	Esse serviço não tem custo
Desligamento temporário da água ou corte por débitos no cavalete	10 dias úteis, após a confirmação do pagamento da guia referente ao serviço.	Valor: R\$37,56 por ligação Forma de Pagamento: Parcela única - É emitida uma guia para pagamento em até 07 dias.
Fornecimento de água tratada por caminhão pipa (APENAS PARA UNIDADES ESSENCIAIS DE CONSUMO - SANTA CASA, UBS OU ESCOLAS PÚBLICAS)	24 horas, a partir da abertura do protocolo.	Valor: R\$81,59 por caminhão Forma de Pagamento: Parcela única - O valor é lançado na próxima conta de água/esgoto a ser faturada.
Instalação de bloqueador de ar	05 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Esse serviço não tem custo
Ligação de água (primeira ligação no imóvel)	10 dias úteis, a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	Valor: R\$535,83 por ligação Forma de Pagamento: Até 06 vezes - É emitida uma guia da primeira parcela para pagamento em até 07 dias e as demais são lançadas nas próximas contas de água/esgoto a serem faturadas.
Ligação de água (quando já existe uma ou mais ligações no imóvel)	20 dias úteis, a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	Valor: R\$535,83 por ligação Forma de Pagamento: Até 06 vezes - É emitida uma guia da primeira parcela para pagamento em até 07 dias e as demais são lançadas nas próximas contas de água/esgoto a serem faturadas.



SERVIÇOS DE ÁGUA		
Serviço	Prazo	Valor e Forma de Pagamento (Consulte todos os detalhes na Carta de Serviços)
Ligação de água (quando já existe uma ou mais ligações no imóvel) + Mudança de cavalete	20 dias úteis, a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	Valor: R\$634,38 por ligação junto com a mudança de cavalete (Atenção nas observações feitas sobre o custo desse serviço na Carta de Serviços) Forma de Pagamento: Ligação de água: Até 06 vezes - É emitida uma guia da primeira parcela para pagamento em até 07 dias e as demais são lançadas nas próximas contas de água/esgoto a serem faturadas. Mudança de Cavalete: Até 03 vezes - É emitida uma guia da primeira parcela para pagamento em até 07 dias e as demais são lançadas nas próximas contas de água/esgoto a serem faturadas.
Ligação de água (quando já existe uma ou mais ligações no imóvel) + Reforma de ligação de água	20 dias úteis, a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	Valor: R\$768,48 por ligação junto com a reforma (Atenção nas observações feitas sobre o custo desse serviço na Carta de Serviços) Forma de Pagamento: Até 06 vezes - É emitida uma guia da primeira parcela para pagamento em até 07 dias e as demais são lançadas nas próximas contas de água/esgoto a serem faturadas.
Ligação de água e esgoto	1ª ligação no imóvel: 10 dias úteis 2ª ou mais: 20 dias úteis A partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	Valor: R\$800,10 por ligação de água e esgoto (Atenção nas observações feitas sobre o custo desse serviço na Carta de Serviços) Forma de Pagamento: Até 06 vezes - É emitida uma guia da primeira parcela para pagamento em até 07 dias e as demais são lançadas nas próximas contas de água/esgoto a serem faturadas.
Ligação de água individual em apartamentos e condomínios horizontais	10 dias úteis, após a confirmação do pagamento da guia referente ao serviço.	Valor: R\$100,95 por ligação Forma de Pagamento: Parcela única - É emitida uma guia para pagamento em até 07 dias.
Mudança de cavalete	20 dias úteis, a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	Valor: R\$182,28 por ligação Forma de Pagamento: Até 03 vezes - É emitida uma guia da primeira parcela para pagamento em até 07 dias e as demais são lançadas nas próximas contas de água/esgoto a serem faturadas.
Reforma da ligação de água	20 dias úteis, a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	Valor: R\$439,05 por ligação Forma de Pagamento: Até 06 vezes - É emitida uma guia da primeira parcela para pagamento em até 07 dias e as demais são lançadas nas próximas contas de água/esgoto a serem faturadas.
Religação de água no cavalete	Se houve corte por débitos, o prazo para religação é: 24 horas, após a solicitação do cliente e a devida comprovação do pagamento dos débitos. Se houve corte por solicitação do cliente, o prazo para religação é: 07 dias úteis após a confirmação do pagamento da guia referente ao serviço	Valor: R\$37,56 por ligação Forma de Pagamento: Parcela única - O valor é lançado na próxima conta de água/esgoto a ser faturada.
Religação de água no passeio	Se houve corte por débitos, o prazo para religação é: 24 horas, após a solicitação do cliente e a devida comprovação do pagamento dos débitos. Se houve corte por solicitação do cliente, o prazo para religação é: 07 dias úteis após a confirmação do pagamento da guia referente ao serviço	Valor: R\$272,95 por ligação Forma de Pagamento: Até 03 vezes - O valor é lançado nas próximas contas de água/esgoto a serem faturadas.



SERVIÇOS DE ÁGUA		
Serviço	Prazo	Valor e Forma de Pagamento (Consulte todos os detalhes na Carta de Serviços)
Troca de hidrômetro	10 dias úteis, após a confirmação do pagamento da guia referente ao serviço.	Valor: R\$93,26 por ligação Forma de Pagamento: Parcela única - É emitida uma guia para pagamento em até 07 dias.
Vazamento e/ou manutenção no cavalete	24 horas, a partir da abertura do protocolo.	Valor: R\$39,86 por ligação (Atenção nas observações feitas sobre o custo desse serviço na Carta de Serviços) Forma de Pagamento: Parcela única - O valor é lançado na próxima conta de água/esgoto a ser faturada.
Verificação de falta de água	04 horas se solicitado até antes das 16:00. Após esse horário depende da disponibilidade da equipe, podendo ficar para o dia seguinte.	Valor: R\$39,86 por ligação (Atenção nas observações feitas sobre o custo desse serviço na Carta de Serviços) Forma de Pagamento: Parcela única - O valor é lançado na próxima conta de água/esgoto a ser faturada.
Verificação de pressão de rede	15 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Valor: R\$39,86 por ligação (Atenção nas observações feitas sobre o custo desse serviço na Carta de Serviços) Forma de Pagamento: Parcela única - O valor é lançado na próxima conta de água/esgoto a ser faturada.
SERVIÇOS DE ESGOTO		
Serviço	Prazo	Valor e Forma de Pagamento (Consulte todos os detalhes na Carta de Serviços)
Desentupimento de esgoto	48 horas, a partir da abertura do protocolo.	Valor: R\$96,95 por ligação Forma de Pagamento: Parcela única - O valor é lançado na próxima conta de água/esgoto a ser faturada.
Lançamento de esgoto doméstico gerado em residências (caminhão limpa fossa)	Imediato, após a autorização do servidor da ETE	Valor: R\$16,03 por m ³ Forma de Pagamento: O valor é cobrado através da emissão de uma conta com código de barras para pagamento.
Lançamento de esgoto doméstico gerado em indústria (caminhão limpa fossa)	Imediato, após a autorização do servidor da ETE	Valor: R\$16,03 por m ³ Forma de Pagamento: O valor é cobrado através da emissão de uma conta com código de barras para pagamento.
Ligação de esgoto	10 dias úteis, a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	Valor: R\$542,47 por ligação Forma de Pagamento: Até 06 vezes - É emitida uma guia da primeira parcela para pagamento em até 07 dias e as demais são lançadas nas próximas contas de água/esgoto a serem faturadas.
Ligação de esgoto para imóveis da região do Distrito Industrial abastecidos por fontes alternativas de água (poços)	10 dias úteis, a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	Valor: R\$542,47 por ligação Forma de Pagamento: Até 06 vezes - É emitida uma guia da primeira parcela para pagamento em até 07 dias e as demais são lançadas nas próximas contas de água/esgoto a serem faturadas.
Reforma da ligação de esgoto	20 dias úteis, após a confirmação do pagamento da guia referente ao serviço.	Valor: R\$467,60 por ligação Forma de Pagamento: Até 06 vezes - É emitida uma guia da primeira parcela para pagamento em até 07 dias e as demais são lançadas nas próximas contas de água/esgoto a serem faturadas.



CERTIDÕES, ATESTADOS E CÓPIAS		
Serviço	Prazo	Valor e Forma de Pagamento (Consulte todos os detalhes na Carta de Serviços)
Atestado de capacidade técnica	20 dias úteis, após a confirmação do pagamento da guia referente ao serviço.	Valor: R\$21,72 por processo Forma de Pagamento: Parcela única - É emitida uma guia para pagamento em até 07 dias.
Carta de anuência para emissão de CADRI	20 dias úteis, após a confirmação do pagamento da guia referente ao serviço.	Valor: R\$21,72 por processo Forma de Pagamento: Parcela única - É emitida uma guia para pagamento em até 07 dias.
Certidão de atendimento de rede de água/esgoto	20 dias úteis, após a confirmação do pagamento da guia referente ao serviço.	Valor: R\$21,72 por processo Forma de Pagamento: Parcela única - É emitida uma guia para pagamento em até 07 dias.
Certidão negativa de débitos	02 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Esse serviço não tem custo
Cópia de inteiro teor	20 dias úteis, após a confirmação do pagamento da guia referente ao serviço.	Valor: R\$21,72 até 10 folhas (acima dessa quantidade, é cobrado o excedente conforme o serviço "Cópia por folha") Forma de Pagamento: Parcela única - É emitida uma guia para pagamento em até 07 dias.
Cópia por folha	20 dias úteis, após a confirmação do pagamento da guia referente ao serviço.	Valor: R\$0,22 por folha Forma de Pagamento: O valor correspondente é acrescentado ao serviço "Cópia de inteiro teor".
EMPREENDIMENTOS		
Serviço	Prazo	Valor e Forma de Pagamento (Consulte todos os detalhes na Carta de Serviços)
Obtenção de diretrizes	45 dias úteis, após a confirmação do pagamento da guia referente ao serviço.	Valor: R\$0,05 por m ² Forma de Pagamento: Parcela única - É emitida uma guia para pagamento em até 07 dias.
Aprovação de projeto da rede de água e esgoto para loteamentos, loteamentos fechados e condomínios	45 dias úteis, após a confirmação do pagamento da guia referente ao serviço.	Valor: R\$1,44 por metro Forma de Pagamento: Parcela única - É emitida uma guia para pagamento em até 07 dias.
Aprovação de projeto da rede de água e esgoto para construção civil	45 dias úteis, após a confirmação do pagamento da guia referente ao serviço.	Valor: R\$0,87 por m ² Forma de Pagamento: Parcela única - É emitida uma guia para pagamento em até 07 dias.
Ligação de água provisória	10 dias úteis, a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	Valor: R\$535,83 por ligação Forma de Pagamento: Parcela única - É emitida uma guia para pagamento em até 07 dias.
Fiscalização	Varia conforme a construção do empreendimento.	Valor: R\$4,25 por metro Forma de Pagamento: Parcela única - É emitida uma guia para pagamento em até 07 dias.
Ligação de água e esgoto definitivas	10 dias úteis, a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	Valor: Ligação de Água R\$535,83 + Ligação de Esgoto R\$542,47 Forma de Pagamento: Parcela única - É emitida uma guia para pagamento em até 07 dias.
DEMAIS SERVIÇOS		
Serviço	Prazo	Valor e Forma de Pagamento (Consulte todos os detalhes na Carta de Serviços)
Inscrição no Programa "Caixa d'água para todos"	45 dias, a partir da abertura do protocolo.	Esse serviço não tem custo



DEMAIS SERVIÇOS		
Serviço	Prazo	Valor e Forma de Pagamento (Consulte todos os detalhes na Carta de Serviços)
Reparos em asfalto	45 dias úteis, a partir da solicitação do cliente.	Valor: R\$137,77 por m ² Forma de Pagamento: Até 06 vezes - O valor é lançado nas próximas contas de água/esgoto a serem faturadas. Não sendo possível esse lançamento, é emitida guia com o valor único para pagamento em até 07 dias.
Reparos em passeio/calçada	45 dias úteis, a partir da solicitação do cliente.	Valor: R\$127,18 por m ² Forma de Pagamento: Até 06 vezes - O valor é lançado nas próximas contas de água/esgoto a serem faturadas. Não sendo possível esse lançamento, é emitida guia com o valor único para pagamento em até 07 dias.
Ressarcimento de danos (manutenções no imóvel)	45 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Esse serviço não tem custo
Ressarcimento de danos em veículos	45 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	Esse serviço não tem custo