



PRAZOS E VALORES DOS SERVIÇOS

ATENÇÃO: Na Carta de Serviços você encontra todos os detalhes sobre os pedidos (quem pode solicitar, onde e quando solicita, documentos necessários, etapas dos serviços). Disponível em www.sanebavi.com.br menu **SERVIÇOS: CARTA DE SERVIÇOS**

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/site: imediato E-mail: 04 dias úteis A partir da solicitação do cliente.	Valor: R\$0,50 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
Isenção 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\$25,55 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\$73,69 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\$25,55 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



PRAZOS E VALORES DOS SERVIÇOS

ATENÇÃO: Na Carta de Serviços você encontra todos os detalhes sobre os pedidos (quem pode solicitar, onde e quando solicita, documentos necessários, etapas dos serviços). Disponível em www.sanebavi.com.br menu **SERVIÇOS: CARTA DE SERVIÇOS**

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\$25,55 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
Conta digital	02 dias úteis, a partir da abertura do protocolo.	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\$328,41 por ligação Forma de Pagamento: Parcela única - É emitida uma guia para pagamento em até 07 dias.
Corte de água	Não possui prazo.	Valor: pode variar entre R\$ 38,86 (no cavalete) R\$324,76 (na calçada) e R\$434,42 (em vias asfaltadas) por ligação Forma de Pagamento: Parcela única - O valor é lançado na próxima conta de água/esgoto a ser faturada.
Descarga de rede devido a água suja	08 horas se solicitado 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\$38,86 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\$88,31 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: pode variar entre R\$285,59 (se tiver ponto de espera disponível), R\$578,58 (em vias não asfaltadas), R\$ 687,51 (na calçada) ou R\$ 772,16 (em vias asfaltadas) 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.



PRAZOS E VALORES DOS SERVIÇOS

ATENÇÃO: Na Carta de Serviços você encontra todos os detalhes sobre os pedidos (quem pode solicitar, onde e quando solicita, documentos necessários, etapas dos serviços). Disponível em www.sanebavi.com.br menu **SERVIÇOS: CARTA DE SERVIÇOS**

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)	20 dias úteis, a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	Valor: pode variar entre R\$578,58 (em vias não asfaltadas), R\$ 687,51 (na calçada), R\$ 772,16 (em vias asfaltadas) 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) + Mudança de cavalete	20 dias úteis, a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	Valor: pode variar entre R\$705,35 (em vias não asfaltadas) e R\$813,41 (na calçada) por ligação junto com a mudança de cavalete (Atenção nas observações feitas sobre o custo desse serviço na Carta de Serviços no item 6.4.7) 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: pode variar entre R\$867,61 (em vias não asfaltadas), R\$976,54 (na calçada) e R\$1.063,35 (em vias asfaltadas) por ligação junto com a reforma (Atenção nas observações feitas sobre o custo desse serviço na Carta de Serviços no item 6.4.6) 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: pode variar entre R\$879,30 (em vias não asfaltadas), R\$945,00 (na calçada) e R\$1.042,61 (em vias asfaltadas) por ligação de água e esgoto (Atenção nas observações feitas sobre o custo desse serviço na Carta de Serviços no item 6.4.6, pois os valores podem ser maiores se não for possível executar os serviços em conjunto no mesmo lado do terreno) 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\$115,80 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\$244,24 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.



PRAZOS E VALORES DOS SERVIÇOS

ATENÇÃO: Na Carta de Serviços você encontra todos os detalhes sobre os pedidos (quem pode solicitar, onde e quando solicita, documentos necessários, etapas dos serviços). Disponível em www.sanebavi.com.br menu **SERVIÇOS: CARTA DE SERVIÇOS**

SERVIÇOS DE ÁGUA

Serviço	Prazo	Valor e Forma de Pagamento (Consulte todos os detalhes na Carta de Serviços)
Reforma da ligação de água	20 dias úteis, a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	Valor entre: R\$528,28 (na calçada) e R\$637,94 (em vias asfaltadas) 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	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: pode variar entre R\$38,86 (no cavalete) R\$319,25 (na calçada) ou R\$428,91 (em vias asfaltadas) por ligação. Forma de Pagamento: Parcela única - O valor é lançado na próxima conta de água/esgoto a ser faturada.
Troca de hidrômetro	10 dias úteis, após a confirmação do pagamento da guia referente ao serviço.	Valor: R\$117,29 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\$41,78 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\$41,78 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\$41,78 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)
Corte de esgoto	Não possui prazo.	Valor: pode variar entre R\$341,37 (na calçada), R\$451,03 (em vias asfaltadas) por ligação. Forma de Pagamento: Parcela única - O valor é lançado na próxima conta de água/esgoto a ser faturada.
Desentupimento de esgoto	48 horas, a partir da abertura do protocolo.	Valor: R\$101,55 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\$17,08 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\$17,08 por m ³ Forma de Pagamento: O valor é cobrado através da emissão de uma conta com código de barras para pagamento.



PRAZOS E VALORES DOS SERVIÇOS

ATENÇÃO: Na Carta de Serviços você encontra todos os detalhes sobre os pedidos (quem pode solicitar, onde e quando solicita, documentos necessários, etapas dos serviços). Disponível em www.sanebavi.com.br menu **SERVIÇOS: CARTA DE SERVIÇOS**

SERVIÇOS DE ESGOTO

Serviço	Prazo	Valor e Forma de Pagamento (Consulte todos os detalhes na Carta de Serviços)
Ligação de esgoto	10 dias úteis, a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	Valor: pode variar entre R\$591,28 (em vias não asfaltadas), R\$700,21 (na calçada) e R\$784,86 (em vias asfaltadas) 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\$700,21 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: pode variar entre R\$616,99 (na calçada) e R\$726,65 (em vias asfaltadas) 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 Foma 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\$22,37 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\$22,37 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\$22,37 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\$22,37 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\$0,24 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/Renovação/Alteração 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.



PRAZOS E VALORES DOS SERVIÇOS

ATENÇÃO: Na Carta de Serviços você encontra todos os detalhes sobre os pedidos (quem pode solicitar, onde e quando solicita, documentos necessários, etapas dos serviços). Disponível em www.sanebavi.com.br menu **SERVIÇOS: CARTA DE SERVIÇOS**

EMPREENDIMENTOS

Serviço	Prazo	Valor e Forma de Pagamento (Consulte todos os detalhes na Carta de Serviços)
Aprovação ou substituição 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\$1,47 por metro Forma de Pagamento: Parcela única - É emitida uma guia para pagamento em até 07 dias.
Aprovação ou substituição 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\$0,91 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: pode variar entre R\$578,58 (em vias não asfaltadas), R\$ 687,51 (na calçada), R\$ 772,16 (em vias asfaltadas) 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\$4,38 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: R\$879,30 (em vias não asfaltadas), R\$945,00 (na calçada) e R\$1.042,61 (em vias asfaltadas). 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
Reparos em asfalto	45 dias úteis, a partir da solicitação do cliente.	Valor: R\$167,43 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\$110,36 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