

Prezado Cliente.

A Sabesp é a empresa responsável pelo fornecimento e serviços relacionados a água na cidade. A lista abaixo são os serviços que você pode solicitar à Sabesp, sempre que precisar. Cada serviço tem um prazo para execução, que é informado durante o atendimento.

Serviço:	Ligação de água
Responsável pela execução:	SABESP
Descrição:	O pedido de ligação de água caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita o fornecimento de água, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das faturas do serviço realizado.
Público alvo:	Munícipe sem ligação de água
Requisitos necessários:	Atualmente a área comercial está sob a gestão da BRK, a documentação/ requisitos necessários são determinadas por essa empresa.
Etapas do processo:	- Munícipe solicita abertura do serviço através da empresa BRK. - Sabesp realiza a vistoria para verificar se as instalações estão de acordo com as normas exigidas. - Sabesp executa a ligação de água e reposição.
Prazo para prestação do serviço:	10 dias úteis
Acesso ao serviço:	Munícipe sem ligação de água
Taxa:	Taxa variável
Previsão de atendimento:	10 dias úteis
Prioridade de Atendimento	
Endereço de atendimento:	- Telefones: 0800 771 0001, digitar opção 1. Todos os dias, 24h por dia e 195 - Todos os dias, 24h por dia. - E-mail Sabesp: agenciamaua@sabesp.com.br - Ouvidoria Sabesp: 0800 055 0565, 2ª a 6ª feira, das 8 às 18h. - Poupatempo Mauá: Av. Antônia Rosa Fioravanti, 1654 - Jardim Cerqueira Leite, 2ª a 6ª feira, das 9 às 17h e Sábado, das 9 às 13h
Horário de Atendimento:	
Andamento do atendimento:	
Manifestação do usuário:	

Serviço:	Vazamento de rede/ ramal de água
Responsável pela execução:	SABESP
Descrição:	Vazamento de água na rua ou calçada
Público alvo:	Munícipe de Mauá
Requisitos necessários:	-
Etapas do processo:	- Cliente solicita o serviço pelos canais de atendimento. - Sabesp executa o reparo na rede/ramal de água.
Prazo para prestação do serviço:	24 horas
Acesso ao serviço:	Munícipe de Mauá
Taxa:	-
Previsão de atendimento:	24 horas
Prioridade de Atendimento	Vazamento com infiltração no imóvel
Endereço de atendimento:	- Telefones: 0800 771 0001, digitar opção 1. Todos os dias, 24h por dia e 195 - Todos os dias, 24h por dia. - E-mail Sabesp: agenciamaua@sabesp.com.br - Ouvidoria Sabesp: 0800 055 0565, 2ª a 6ª feira, das 8 às 18h. - Poupatempo Mauá: Av. Antônia Rosa Fioravanti, 1654 - Jardim Cerqueira Leite, 2ª a 6ª feira, das 9 às 17h e Sábado, das 9 às 13h
Horário de Atedimento:	
Andamento do atendimento:	
Manifestação do usuário:	

Serviço:	Falta de água geral/ local ou Pouca pressão
Responsável pela execução:	SABESP
Descrição:	Aplica-se ao processo de atendimento às reclamações dos clientes a respeito de falta de água e pressão de água
Público alvo:	Cliente Sabesp
Requisitos necessários:	Sem abastecimento de água
Etapas do processo:	- Cliente solicita o serviço pelos canais de atendimento. - Sabesp executa o serviço
Prazo para prestação do serviço:	24 horas
Acesso ao serviço:	Cliente Sabesp
Taxa:	-
Previsão de atendimento:	24 horas
Prioridade de Atendimento	
Endereço de atendimento:	- Telefones: 0800 771 0001, digitar opção 1. Todos os dias, 24h por dia e 195 - Todos os dias, 24h por dia. - E-mail Sabesp: agenciamaua@sabesp.com.br - Ouvidoria Sabesp: 0800 055 0565, 2ª a 6ª feira, das 8 às 18h. - Poupatempo Mauá: Av. Antônia Rosa Fioravanti, 1654 - Jardim Cerqueira Leite, 2ª a 6ª feira, das 9 às 17h e Sábado, das 9 às 13h
Horário de Atendimento:	
Andamento do atendimento:	
Manifestação do usuário:	

Serviço:	Prolongamento de rede de água
Responsável pela execução:	SABESP
Descrição:	Expansão de rede de água para bairros ainda não atendidos
Público alvo:	Solicitação de ligação de água em local onde não existe rede
Requisitos necessários:	a) apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e, se houver, o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica; b) apresentar um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação; c) Na falta da documentação do imóvel o prestador poderá efetivar o pedido de ligação de água, exclusivamente para atender o usuário de baixa renda ou núcleos onde a área está regularizada, mas não os imóveis, mediante assinatura de termo de responsabilidade pelo usuário cadastrado.
Etapas do processo:	a) Elaboração de estudos, orçamentos e projetos; b) As ligações de água para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação somente serão executadas mediante autorização expressa da autoridade pública competente ou por determinação judicial.
Prazo para prestação do serviço:	30 dias úteis, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de abastecimento de água.
Acesso ao serviço:	Município de Mauá
Taxa:	a) O Sabesp tomará a seu total e exclusivo encargo a execução das ligações definitivas de água e até uma distância total de 20 (vinte) metros, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro, em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais; b) Caso a distância seja maior, o prestador de serviços poderá cobrar do usuário a parte dos custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na rede pública, adotando critérios de cálculo homologados pela ARSESP.
Previsão de atendimento:	30 dias úteis, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de abastecimento de água.
Prioridade de Atendimento	

Endereço de atendimento:	- Telefones: 0800 771 0001, digitar opção 1. Todos os dias, 24h por dia e 195 - Todos os dias, 24h por dia. - E-mail Sabesp: agenciamaua@sabesp.com.br - Ouvidoria Sabesp: 0800 055 0565, 2ª a 6ª feira, das 8 às 18h. - Poupatempo Mauá: Av. Antônia Rosa Fioravanti, 1654 - Jardim Cerqueira Leite, 2ª a 6ª feira, das 9 às 17h e Sábado, das 9 às 13h
Horário de Atendimento:	
Andamento do atendimento:	
Manifestação do usuário:	

Serviço:	Qualidade da água
Responsável pela execução:	SABESP
Descrição:	Informações e análises sobre a qualidade de água fornecida. Ex: - Alteração de cor/odor
Público alvo:	Cliente Sabesp
Requisitos necessários:	-
Etapas do processo:	- Cliente solicita o serviço pelos canais de atendimento. - Sabesp analisa a água distribuída.
Prazo para prestação do serviço:	24 horas
Acesso ao serviço:	Cliente Sabesp
Taxa:	-
Previsão de atendimento:	24 horas
Prioridade de Atendimento	
Endereço de atendimento:	- Telefones: 0800 771 0001, digitar opção 1. Todos os dias, 24h por dia e 195 - Todos os dias, 24h por dia. - E-mail Sabesp: agenciamaua@sabesp.com.br - Ouvidoria Sabesp: 0800 055 0565, 2ª a 6ª feira, das 8 às 18h. - Poupatempo Mauá: Av. Antônia Rosa Fioravanti, 1654 - Jardim Cerqueira Leite, 2ª a 6ª feira, das 9 às 17h e Sábado, das 9 às 13h
Horário de atendimento:	
Andamento do atendimento:	
Manifestação do usuário:	

Serviço:	Reposição de pavimentação
Responsável pela execução:	SABESP
Descrição:	Reposição de pavimento nos serviços de manutenção das redes e ramais de água
Público alvo:	Munícipe de Mauá
Requisitos necessários:	Reposição referente a serviço executado pela Sabesp
Etapas do processo:	- Cliente solicita o serviço pelos canais de atendimento - Sabesp executa o reparo de pavimento
Prazo para prestação do serviço:	3 dias
Acesso ao serviço:	Munícipe de Mauá
Taxa:	-
Previsão de atendimento:	3 dias
Prioridade de Atendimento	
Endereço de atendimento:	- Telefones: 0800 771 0001, digitar opção 1. Todos os dias, 24h por dia e 195 - Todos os dias, 24h por dia. - E-mail Sabesp: agenciamaua@sabesp.com.br - Ouvidoria Sabesp: 0800 055 0565, 2ª a 6ª feira, das 8 às 18h. - Poupatempo Mauá: Av. Antônia Rosa Fioravanti, 1654 - Jardim Cerqueira Leite, 2ª a 6ª feira, das 9 às 17h e Sábado, das 9 às 13h
Horário de Atedimento:	
Andamento do atendimento:	
Manifestação do usuário:	