

2020

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



VERSÃO 1.0

SUMÁRIO

1 - A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	4
2 - APRESENTAÇÃO	5
3 - COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO ASSUMIDOS PELA CEDAE	6
4 - LOCALIZAÇÃO	7
5 - DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO	8
6 - MISSÃO	9
7 - VISÃO	9
8 - VALORES	9
9 - OUVIDORIA GERAL	10
10 - CLASSIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO	11
11- SERVIÇOS AO USUÁRIO	12
11.1 - 2ª VIA DA CONTA DE ÁGUA E ESGOTO	12
11.2 - ANÁLISE DE ÁGUA	14
11.3 - VERIFICAÇÃO DE HIDRÔMETRO	16
11.4 - ALTERAÇÃO DE NOME OU NÚMERO DA PORTA DO LOGRADOURO	17
11.5 - CONSULTA DE POSSIBILIDADE DE ABASTECIMENTO E ESGOTAMENTO (CPAE ELETRÔNICA)	19
11.6 - DENÚNCIAS (ÁGUA E ESGOTO)	20
11.7 - DENÚNCIAS (DESVIO DE CONDUTA)	21
11.8 - DESLOCAMENTO DE RAMAL DE ÁGUA	23
11.9 - EXTRATO DE CONTAS	24
11.10 - ENQUADRAMENTO DE IMÓVEL COMO TARIFA SOCIAL	25
11.11 - ENQUADRAMENTO DE IMÓVEL COMO ENTIDADE SEM FINS LUCRATIVOS	27
11.12 - FALTA DE ÁGUA	28
11.13 - FURTO DE HIDRÔMETRO	30
11.14 - INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	32
11.15 - INSTALAÇÃO / REMANEJAMENTO DE HIDRANTE	33
11.16 - LIGAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSTRUÇÃO	34
11.17 - LIGAÇÃO DE ÁGUA DEFINITIVA	36
11.18 - NADA CONSTA DE DÉBITO	37
11.19 - PARCELAMENTO DE CONTA DE ÁGUA E ESGOTO	38
11.20 - RELIGAÇÃO DE ÁGUA	40
11.21 - REPOSIÇÃO DE TAMPÃO	42

11.22 - REPOSIÇÃO DE PAVIMENTO	43
11.23 - REVISÃO CADASTRAL	44
11.24 - REVISÃO DE CONTAS	48
11.25 - SEPARAÇÃO DE ABASTECIMENTO	50
11.26 - SOLICITAÇÃO DE CARRO PIPA	51
11.27 - SOLICITAÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES (SR)	53
11.28 - SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO DE ÁGUA	54
11.29 - VAZAMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTO	55
11.30 - SERVIÇO MAL FINALIZADO OU MAL SINALIZADO	57

1. A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Regulamentada pelo Decreto Estadual nº 46.836, de 22 de novembro de 2019, a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar as formas de acesso e como obter os serviços prestados pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE, estabelecer padrões de qualidade de atendimento aos clientes e garantir o direito do cidadão de receber os serviços em conformidade com as suas necessidades.

Neste documento, você irá conhecer os serviços prestados pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE e saber como acessá-los, os requisitos, formas e compromissos de atendimento, prazos, taxas cobradas e diversas outras informações úteis.

Portanto, aqui você encontrará:

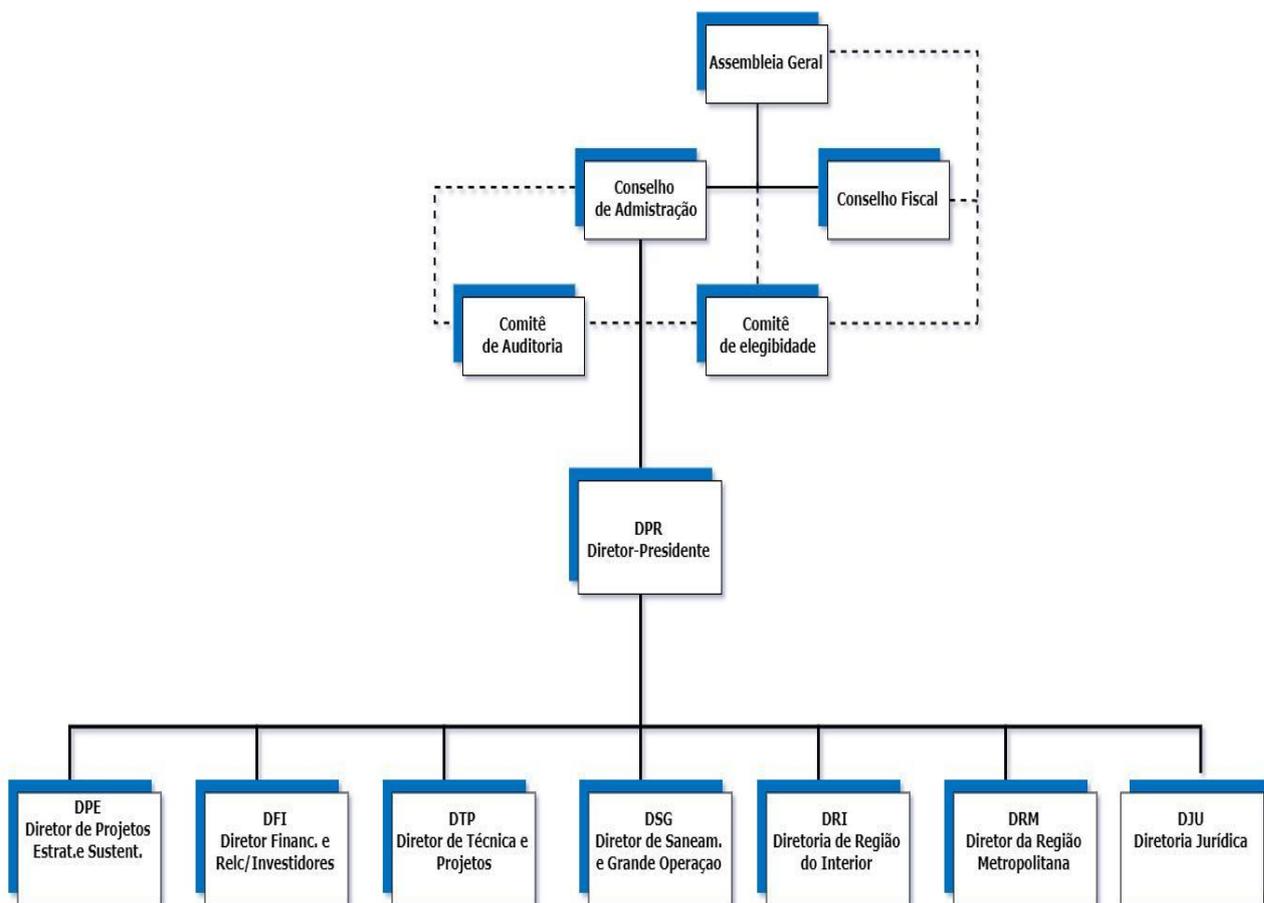
- Informações sobre a CEDAE;
- A estrutura organizacional da empresa;
- Canais gerais de atendimento ao usuário;
- Serviços e informações que viabilizem o acesso do usuário.

2. APRESENTAÇÃO

Constituída oficialmente em 1º de agosto de 1975, a Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE) é oriunda da fusão da Empresa de Águas do Estado da Guanabara (CEDAG), da Empresa de Saneamento da Guanabara (ESAG) e da Companhia de Saneamento do Estado do Rio de Janeiro (SANERJ).

A CEDAE opera e mantém a captação, tratamento, adução, distribuição das redes de águas, além da coleta, transporte, tratamento e destino dos esgotos gerados dos municípios conveniados do Estado do Rio de Janeiro.

ORGANOGRAMA



3. COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO ASSUMIDOS PELA CEDAE

A CEDAE tem o compromisso de manter um contínuo aperfeiçoamento da gestão de seus serviços visando um atendimento de qualidade ao usuário. Para tanto, estabelece:

- Atender o usuário com respeito, urbanidade e cortesia;
- Prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- Realizar campanhas internas de treinamento dos colaboradores, buscando continuamente excelência nos serviços de atendimento;
- Fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social e de captação de sugestões, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços;
- Adotar medidas que aumentem os padrões de ética e de integridade dos colaboradores no desempenho de suas funções, bem como das instituições privadas que se relacionam com a Companhia;
- Receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de colaboradores da CEDAE; e
- Preservar a identidade e o sigilo da informação pessoal.

4. LOCALIZAÇÃO

A CEDAE está sediada à Avenida Presidente Vargas nº 2655 – Cidade Nova - Rio de Janeiro/RJ – CEP 20210-030.

Caso deseje entrar em contato, dispomos dos seguintes canais de comunicação com os usuários:

- Telefone: SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) 0800 2821 195 e 0800 2823 059 (Central de Atendimento à pessoa com deficiência auditiva ou de fala);
- Website: <http://www.cedae.com.br>;
- Fale com a CEDAE: https://www.cedae.com.br/fale_com_cedae;
- Atendimento virtual: Nina (chat online);
- Endereço para envio de Cartas e Ofícios: Av. Presidente Vargas, 2.655 – Térreo - Cidade Nova - Rio de Janeiro – CEP: 20.210-030 ou no Protocolo Geral, localizado no andar térreo. e;
- Ouvidoria Geral: 0800 031 6032 e e-mail ouvidoriageral@cedae.com.br.

5. DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO

Estabelecem a identidade da Companhia, provendo-lhe uma direção geral a ser seguida por todos os colaboradores.

Visa ao fortalecimento institucional, a partir da implementação de uma estratégia capaz de alinhar e integrar a Companhia em torno de objetivos mensuráveis, com foco na melhoria dos serviços prestados ao seu público-alvo.

Em dezembro de 2016, a CEDAE aprovou a revisão do Planejamento Estratégico da Companhia e o novo Plano Diretor de Negócios e Gestão para o período de 2017-2021, que resultou na construção dos referenciais estratégicos (missão, visão de futuro e valores).

O trabalho, que foi realizado nos meses de novembro e dezembro de 2016, contou com o envolvimento direto da Alta Administração e demais gestores da Companhia em todas as etapas de sua elaboração e considerou o resultado dos trabalhos desenvolvidos nos últimos 2 anos, bem como mudanças recentes no cenário que poderiam impactar a empresa.

6. MISSÃO

Prestar serviços de referência em abastecimento de água e esgotamento sanitário, de forma sustentável, para o desenvolvimento socioeconômico e preservação do meio ambiente, com foco na rentabilidade e satisfação da sociedade, clientes e acionistas.

7. VISÃO

Ser uma empresa de excelência em serviços de saneamento básico, reconhecida por sua governança corporativa, sustentabilidade e rentabilidade.

8. VALORES

Comprometimento: Compromisso de todos os integrantes – dos membros do Conselho de Administração aos aprendizes – com o conhecimento e alcance dos objetivos da Companhia para consecução de sua missão institucional.

Ética: Padrões morais de acordo com as crenças básicas da sociedade, leis, regulamentos e expectativas públicas.

Foco na Rentabilidade: Busca de rentabilidade de seus negócios com compromisso social.

Excelência: Qualidade superior nos produtos e serviços e atenção à clientela.

9. OUVIDORIA GERAL

A Ouvidoria Geral da CEDAE atua no âmbito administrativo, recebendo reclamações, sugestões, denúncias, solicitações de informações e agradecimentos. As demandas podem ser feitas através de ligação telefônica gratuita (0800 031 6032), atendimento presencial, cartas, e-mails e através de formulário via web.

Temos por finalidade ajudar os clientes que buscaram solução nos canais de atendimento e não obtiveram êxito, sendo a última instância para resolverem os problemas internamente.

A missão da Ouvidoria é atuar como canal isento e ético na interlocução da Companhia com a sociedade, visando o aprimoramento institucional e a ampliação da gestão participativa.

Nossa atribuição é examinar e encaminhar às áreas competentes as manifestações dos clientes sobre o atendimento prestado pela CEDAE. Propondo, sempre que necessário: a adoção de medidas corretivas e preventivas, visando elevar o grau de satisfação do cliente; melhoria na qualidade do serviço prestado; maior agilidade na resolução dos problemas; acesso à informação; e diminuição da burocracia.

A Ouvidoria Geral da CEDAE funciona diariamente, exceto sábados, domingos e feriados, das 9h às 17h para atendimento pessoal, e das 9h às 18h para atendimento telefônico, na sede da Companhia situada na Avenida Presidente Vargas, n.º 2655, no bairro da Cidade Nova, município do Rio de Janeiro - RJ.

- Telefone: 0800 031 6032 (diariamente, das 9h às 18h, exceto sábados, domingos e feriados);
- Pessoalmente: Av. Presidente Vargas, 2.655 – Térreo (diariamente, das 9h às 17h, exceto sábados, domingos e feriados);
- Endereço para envio de Cartas e Ofícios: Av. Presidente Vargas, 2.655 – Térreo, Cidade Nova – Rio de Janeiro – CEP: 20.210-030 ou no Protocolo Geral, localizado no andar térreo;

- E-mail de contato: ouvidoriageral@cedae.com.br

10. CLASSIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO

DENÚNCIA – Comunicação que indica alguma irregularidade.

ELOGIO – Comunicação que demonstra satisfação ou agradecimento.

INFORMAÇÃO – Esclarecimento de qualquer natureza.

RECLAMAÇÃO – Comunicação que indica queixa / insatisfação ou manifestação que objetiva notificar a não prestação de serviço em sentido amplo, consideradas aqui a prestação insatisfatória de um serviço solicitado (serviço não concluído no prazo) ou o atendimento inadequado por parte da Companhia (serviço mal finalizado).

SOLICITAÇÃO – Embora também possa indicar queixa / insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento.

SUGESTÃO – Comunicação que proponha ação em prol da melhoria da companhia.

11. SERVIÇOS AO USUÁRIO

Os serviços disponíveis ao cliente CEDAE estão abaixo enumerados, com indicação dos requisitos exigidos e canais de atendimento disponíveis, podendo quaisquer dúvidas a seu respeito serem dirimidas por meio dos seguintes canais:

- Fale com a CEDAE em https://www.cedae.com.br/fale_com_cedae;
- Chat online em <https://www.cedae.com.br/>;
- SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente): 0800 282 1195;
- Central de Atendimento à pessoa com deficiência auditiva ou de fala: 0800 28 23 059;
- Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima da sua residência, com endereços disponíveis em https://www.cedae.com.br/localizador_agencias.

11.1 2ª VIA DA CONTA DE ÁGUA E ESGOTO

O que é?

Emissão da segunda via da conta por motivo de extravio da conta original.

Quem pode solicitar?

O responsável pelo imóvel

Onde solicitar?

Internet (Website e chat online/Nina), SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou em qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Internet e SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Requisitos para o atendimento?

- Matrícula com cadastro de CPF/CNPJ atualizado.

- Conta faturada não deve estar paga.

Quais os documentos necessários?

- SAC ou Agência de Atendimento:
 - Pessoa física: CPF;
 - Pessoa jurídica: Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral;
 - Qualquer conta da CEDAE e/ou comprovante de residência.
- Internet (website e chat online/Nina):
 - A matrícula do imóvel;

Qual o prazo para atendimento?

- O recebimento pelo endereço eletrônico da CEDAE, via e-mail ou presencial na Agência de Atendimento é imediato.
- Para a opção de recebimento de via impressa, o estabelecimento de prazo está condicionado ao prazo de entrega dos Correios.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável da CEDAE?

Diretoria de Projetos Estratégicos e Sustentabilidade, Diretoria Regional Metropolitana, Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Manter em mãos o número do CPF e número da matrícula para agilizar o atendimento;
 - 1.3. Selecionar opção 2 da URA;
 - 1.4. Informar o CPF para localização de cadastro, e se for o primeiro contato, nome completo, telefone de contato, e-mail e CPF para cadastro no sistema de atendimento;
 - 1.5. Anotar o protocolo de atendimento;
 - 1.6. Informar o número da matrícula localizada no canto superior direito da conta de água e esgoto;
 - 1.7. Informar a medição/ano referente à segunda via da conta;
 - 1.8. Informar o motivo da solicitação;
 - 1.9. Aguardar o envio da segunda via por e-mail ou correios (opção do cliente).
2. Nas agências de atendimento
 - 2.1. Comparecer a uma das agências de atendimento;
 - 2.2. Apresentar uma conta de água e esgoto ou informar o número da matrícula localizada no canto superior direito da conta de água e esgoto;

- 2.3. Informar a medição/ano referente à segunda via da conta;
 - 2.4. Receber a segunda via do atendente;
 - 2.5. Receber o protocolo de atendimento.
3. Pela Internet (website ou chat online/Nina)
 - 3.1. Pelo website
 - 3.1.1. Acessar o endereço eletrônico www.cedae.com.br ou o chat (nina);
 - 3.1.2. Informar a matrícula;
 - 3.1.3. Baixar documento relativo à medição/ano desejada;
 - 3.1.4. Imprimir a segunda via da conta.
 - 3.2. Pelo chat/Nina
 - 3.2.1. Acessar o endereço eletrônico www.cedae.com.br;
 - 3.2.2. Clicar em chat online no canto inferior direito;
 - 3.2.3. Informar o assunto;
 - 3.2.4. Receber o protocolo que será encaminhado por e-mail;
 - 3.2.5. Informar o CEP do local;
 - 3.2.6. Informar nº e complemento do endereço;
 - 3.2.7. Informar o número da matrícula localizada no canto superior direito da conta de água e esgoto;
 - 3.2.8. Informar nome completo, e-mail e telefone com DDD;
 - 3.2.9. Avaliar o atendimento.

11.2 ANÁLISE DE ÁGUA

O que é?

É a solicitação de verificação da potabilidade da água.

Quem pode solicitar?

O responsável pelo imóvel.

Onde solicitar?

Internet (Website e chat online/Nina), SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou em qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Internet e SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- Pessoa física: CPF;
- Pessoa jurídica: Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral

- Qualquer conta da CEDAE e/ou comprovante de residência.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável da CEDAE?

Diretoria de Saneamento e Grande Operação, Diretoria Regional Metropolitana, Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC:
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Manter em mãos o número do CPF e número da matrícula para agilizar o atendimento;
 - 1.3. Selecionar opção 5 da URA;
 - 1.4. Informar o CPF para localização de cadastro, sendo o primeiro contato será solicitado nome completo, telefone de contato, e-mail e CPF;
 - 1.5. Anotar o protocolo de atendimento;
 - 1.6. Informar o número da matrícula localizada no canto superior direito da conta de água e esgoto;
 - 1.7. Passar informações solicitadas pelo atendente;
 - 1.8. Obter do atendente o prazo de atendimento;
 - 1.9. Aguardar que a solicitação seja atendida.
2. Nas agências de atendimento:
 - 2.1. Comparecer a uma das agências de atendimento;
 - 2.2. Informar o número da matrícula localizada no canto superior direito da conta de água e esgoto;
 - 2.3. Passar informações solicitadas pelo atendente;
 - 2.4. Apresentar os documentos necessários;
 - 2.5. Obter do atendente o prazo de atendimento;
 - 2.6. Receber o protocolo de atendimento;
 - 2.7. Aguardar que a solicitação seja atendida.
3. Pela Internet (website ou chat online/Nina):
 - 3.1. Acessar o endereço eletrônico www.cedae.com.br;
 - 3.2. Clicar em chat online;
 - 3.3. Informar o assunto;
 - 3.4. Receber o protocolo que será encaminhado por e-mail;
 - 3.5. Informar o CEP do local;
 - 3.6. Informar nº e complemento do endereço;

- 3.7. Informar o número da matrícula localizada no canto superior direito da conta de água e esgoto;
- 3.8. Informar nome completo;
- 3.9. Informar e-mail;
- 3.10. Informar telefone com o DDD, apenas número;
- 3.11. Confirmar o detalhamento do atendimento;
- 3.12. Receber a informação que a demanda será direcionada;
- 3.13. Informar se precisa de auxílio em outro assunto;
- 3.14. Avaliar o atendimento;
- 3.15. Aguardar que a solicitação seja atendida.

11.3 VERIFICAÇÃO DE HIDRÔMETRO

O que é?

É o serviço para verificação da condição de funcionamento do medidor de água.

Quem pode solicitar?

Responsável pelo imóvel.

Requisitos?

- Realizar os testes de vazamentos e constatar se não há desperdício voluntário de água. Veja como realizar os testes, consultando o guia do usuário pelo endereço eletrônico da CEDAE (www.cedae.com.br) ou obtendo informações pelo SAC ou nas agências de atendimento;
- Substituição do hidrômetro.

Onde solicitar?

Qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima de sua residência.

Horário de atendimento?

De segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- Pessoa física: RG e CPF.
- Pessoa jurídica: Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral e Contrato social.
- Qualquer conta da CEDAE e/ou comprovante de residência.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

- Serviço gratuito.
- Para execução do serviço de verificação é necessário efetuar a substituição do hidrômetro. O custo da substituição será cobrado em conta futura, independente do resultado da verificação.
- Consulte na agência de atendimento o custo da substituição do medidor.

Área responsável da CEDAE?

Diretoria de Projetos Estratégicos e Sustentabilidade, Diretoria Regional Metropolitana, Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Nas agências de atendimento:
 - 1.1. Comparecer a uma das agências de atendimento;
 - 1.2. Informar o número da matrícula localizada no canto superior direito da conta de água e esgoto;
 - 1.3. Informar que realizou os testes de vazamento nas instalações internas;
 - 1.4. Apresentar os documentos necessários;
 - 1.5. Assinar o termo de ciência sobre o custo pelo serviço de substituição do hidrômetro;
 - 1.6. Obter do atendente o prazo de atendimento;
 - 1.7. Receber o protocolo de atendimento;
 - 1.8. Aguardar a substituição do hidrômetro;
 - 1.9. Recepcionar o Laudo de Verificação.

11.4 ALTERAÇÃO DE NOME OU NÚMERO DA PORTA DO LOGRADOURO

O que é?

Alteração do nome do logradouro e/ou do número da porta do imóvel no cadastro da CEDAE.

Quem pode solicitar?

O responsável pelo imóvel.

Onde solicitar?

SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou em qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- Pessoa física: RG e CPF.
- Pessoa jurídica: CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social.
- Cópia do IPTU atualizado ou ato normativo municipal que alterou o nome do logradouro.
- Qualquer conta da CEDAE e/ou comprovante de residência.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável da CEDAE?

Diretoria de Projetos Estratégicos e Sustentabilidade, Diretoria Regional Metropolitana, Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Manter em mãos o CPF e número da matrícula para agilizar o atendimento;
 - 1.3. Selecionar opção 1 da URA;
 - 1.4. Informar o CPF para localização de cadastro, sendo o primeiro contato será solicitado nome completo, telefone de contato, e-mail e CPF;
 - 1.5. Anotar o protocolo de atendimento;
 - 1.6. Informar o número da matrícula localizada no canto superior direito da conta de água e esgoto;
 - 1.7. Passar informações solicitadas pelo atendente;
 - 1.8. Aguardar a realização da vistoria de revisão;
 - 1.9. Aguardar que a solicitação seja atendida.
2. Nas agências de atendimento
 - 2.1. Comparecer a uma das Agências de atendimento;
 - 2.2. Informar o número da matrícula localizada no canto superior direito da conta de água e esgoto;
 - 2.3. Passar informações solicitadas pelo atendente;
 - 2.4. Apresentar os documentos necessários;
 - 2.5. Receber o protocolo de atendimento;
 - 2.6. Aguardar a realização da vistoria de revisão;
 - 2.7. Aguardar que a solicitação seja atendida.

11.5 CONSULTA DE POSSIBILIDADE DE ABASTECIMENTO E ESGOTAMENTO (CPAE ELETRÔNICA)

O que é?

Solicitar via Internet sua Declaração de Possibilidade de Abastecimento (DPA) e a Declaração da Possibilidade de Esgotamento (DPE) para NOVOS EMPREENDIMENTOS.

Quem pode solicitar?

O responsável pelo imóvel.

Onde solicitar?

Através do Website da CEDAE em <http://10.10.0.24:8080/CPAE/CPAEWeb>

Horário de atendimento?

Website atendimento 24 horas.

Quais os documentos necessários?

- Pessoa física: RG e CPF.
- Pessoa jurídica: CNPJ e/ou Inscrição Estadual.
- Preenchimento do formulário com dados do empreendimento;

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

O preço cobrado pelo serviço é diferenciado de acordo com o tipo e categoria sendo informado no website.

Área responsável da CEDAE?

Diretoria Regional Metropolitana e Diretoria Regional do Interior.

Etapas?

1. Acessar www.cedae.com.br;
2. Ir em “Painel de serviços”, clicar em “CPAE Web”;
3. Preencher dados do interessado;
4. Preencher dados do proprietário
5. Preencher dados do Empreendimento;
6. Receber o protocolo de atendimento;
7. Imprimir o formulário CPAE.

11.6 DENÚNCIAS (ÁGUA E ESGOTO)

O que é?

Ato de comunicar à CEDAE sobre possíveis irregularidades ou infrações relativas ao serviço de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto, tais como:

- Abastecimento irregular de carro-pipa;
- Abastecimento irregular por poço;
- Desperdício de água;
- Intervenção no abastecimento por pessoas não autorizadas;
- Invasão a imóvel sob responsabilidade da CEDAE;
- Ligação irregular de água;
- Ligação irregular de esgoto;
- Violação de corte;
- Violação ou manipulação de hidrômetro.

Quem pode denunciar?

Qualquer cidadão.

Requisitos?

Que a denúncia seja verdadeira.

Onde solicitar?

Através da Internet (Website), SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Internet e SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

Nenhum.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável da CEDAE?

Diretoria Regional Metropolitana, Diretoria Regional do Interior, SAC e Assessoria Técnica de Segurança Empresarial da DPR.

Etapas?

1. Pelo SAC:
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Selecionar opção 4 da URA (Denúncia);
 - 1.3. Anotar o protocolo de atendimento;
 - 1.4. Expor o tipo de denúncia;
 - 1.5. Passar informações solicitadas pelo atendente;
 - 1.6. A denúncia será encaminhada ao setor responsável;
 - 1.7. Aguardar vistoria no local, caso necessária.

2. Nas agências de atendimento:
 - 2.1. Comparecer a uma das agências de atendimento;
 - 2.2. Expor o tipo de denúncia;
 - 2.3. Passar informações solicitadas pelo atendente;
 - 2.4. A denúncia será encaminhada ao setor responsável;
 - 2.5. Aguardar vistoria no local, caso necessária.

3. Pelo Website:
 - 3.1. Acessar www.cedae.com.br;
 - 3.2. Ir em “Serviços ao cliente”, clicar em “denúncia”;
 - 3.3. Escolher o tipo de denúncia;
 - 3.4. Preencher o formulário específico do tipo da denúncia escolhida;
 - 3.5. Clicar em “Enviar”.

11.7 DENÚNCIAS (DESVIO DE CONDUTA)

O que é?

Ato de denunciar à CEDAE atos de empregados e terceirizados que envolvam suspeita de conduta antiética ou ilegal, como, por exemplo, o uso indevido de bens e recursos, desvio de recursos ou materiais, favorecimento de terceiros, entre outros.

Quem pode denunciar?

Qualquer cidadão.

Requisitos para o atendimento?

A denúncia deve ser verídica e mais detalhada possível, com a identificação das pessoas envolvidas, data do acontecimento e local do fato relatado.

Onde solicitar?

Através do Canal de Ética da CEDAE, por meio da Internet (<https://contatoseguro.com.br/pt/cedae>), aplicativo de celular e telefone (08006002675).

Horário de atendimento?

Atendimento 24 horas.

Quais os documentos necessários?

Documentos comprobatórios do relato.

Qual o prazo para atendimento?

Prazo de 30 dias, prorrogáveis, para conclusão da apuração da denúncia.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável da CEDAE?

Comissão de Ética.

Etapas?

1. Pelo Canal de ética
 - 1.1. Ligar para 08006002675, aguardar atendimento;
 - 1.2. Expor a denúncia.
 - 1.3. Acompanhar o andamento, conforme protocolo recebido.

2. Pelo Website
 - 2.1. Acessar o site (<https://contatoseguro.com.br/pt/cedae>);
 - 2.2. Clicar em “faça aqui sua denúncia”;
 - 2.3. Preencher o formulário;
 - 2.4. Clicar em “Enviar”.
 - 2.5. Acompanhar o andamento, conforme protocolo recebido.

3. Pelo Aplicativo
 - 3.1. Baixar o app “Contato Seguro”;
 - 3.2. Clicar em “faça aqui sua denúncia”;
 - 3.3. Inserir “CEDAE” na identificação da organização;
 - 3.4. Preencher o formulário;
 - 3.5. Clicar em “Enviar”.
 - 3.6. Acompanhar o andamento, conforme protocolo recebido.

11.8 DESLOCAMENTO DE RAMAL DE ÁGUA

O que é?

É a transferência do ramal de água de um local para outro, por motivo de obra interna, localização da garagem, deficiência de abastecimento, padronização do cavalete ou para facilitar o acesso do leitorista.

Quem pode solicitar?

Proprietário ou seu representante legal.

Requisitos para o atendimento?

O imóvel não poderá possuir débito com a CEDAE.

Onde solicitar?

Qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

De segunda a sexta, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- Pessoa Física: RG e CPF;
- Pessoa Jurídica: comprovante de inscrição estadual e de situação cadastral e Contrato social;
- Croquis de localização da nova ligação;
- Comprovante de propriedade do imóvel;
- Autorização do proprietário, em caso de terceiros;
- Qualquer conta da CEDAE e/ou comprovante de residência.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado pela Agência de Atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

O preço cobrado pelo serviço é diferenciado de acordo com o tipo de deslocamento solicitado (se mantém ou não a mesma ligação na rede distribuidora de água), podendo ser consultado por telefone (SAC) ou na agência de atendimento;

O valor do serviço será cobrado na próxima conta de água e esgoto e poderá ser parcelado.

Área responsável da CEDAE?

Diretoria Regional Metropolitana e Diretoria Regional do Interior.

Etapas?

1. Comparecer a uma das Agências de atendimento;
2. Solicitar o serviço;
3. Apresentar os documentos necessários;
4. Cumprir as exigências da CEDAE quanto à construção da caixa de proteção do hidrômetro;
5. Seguir as orientações do atendimento para a execução da solicitação.

OBS.: Alteração condicionada à realização de vistoria no imóvel.

11.9 EXTRATO DE CONTAS

O que é?

Declaração das contas de água e esgoto pagas/em aberto para a matrícula.

Quem pode solicitar?

Responsável pelo imóvel.

Onde solicitar?

Através da Internet (Website) e SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Internet e SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

Informar a matrícula da conta.

Qual o prazo para atendimento?

Atendimento imediato.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável?

Diretoria de Projetos Estratégicos e Sustentabilidade, Diretoria Regional Metropolitana e Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Manter em mãos o CPF e número da matrícula para agilizar o atendimento;
 - 1.3. Selecionar opção 2 da URA;
 - 1.4. Informar o CPF para localização de cadastro, sendo o primeiro contato será solicitado nome completo, telefone de contato, e-mail e CPF;
 - 1.5. Anotar o protocolo de atendimento;
 - 1.6. Informar o número da matrícula localizada no canto superior direito da conta de água e esgoto;
 - 1.7. Passar informações solicitadas pelo atendente;
 - 1.8. Receber e-mail enviado com o histórico de contas.
2. Nas Agências de atendimento
 - 2.1. Comparecer a uma das Agências de atendimento;
 - 2.2. Solicitar o serviço;
 - 2.3. Informar a matrícula;
 - 2.4. Aguardar o prazo de atendimento informado.
3. Pelo Website
 - 3.1. Acessar o “site” www.cedae.com.br;
 - 3.2. Ir em “Painel de serviços”, clicar em “Últimas contas”;
 - 3.3. Preencher os dados necessários e;
 - 3.4. Imprimir o documento.

11.10 ENQUADRAMENTO DE IMÓVEL COMO TARIFA SOCIAL

O que é?

Tipo de faturamento diferenciado para conjuntos habitacionais, imóveis localizados em comunidades carentes ou residências com até 50 m² e comércios até 30 m² localizados em áreas de interesse social (situados em loteamentos irregulares, posse, periferia de comunidades carentes e áreas de risco com impossibilidade de vistoria para apuração da área construída).

Quem pode solicitar?

Responsável pelo imóvel.

Onde solicitar?

Qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

Agência de Atendimento de segunda a sexta, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- Comunidades carentes:
 - Na região Metropolitana, declaração original da FAFERJ.
 - Nas regiões da Baixada e Interior, será aceita a declaração assinada pelo Gerente Regional, conforme modelo anexo I, que será anexada ao requerimento posteriormente quando da análise do Gerente Regional;
 - Documentação que qualifique o cliente/usuário, como CPF e identidade.
- Conjunto Habitacional construído pelo Sistema Financeiro de Habitação, para população com renda familiar até 5 (cinco) salários mínimos, de acordo com o Decreto 7297/84:
 - Declaração original do órgão financiador;
 - Cópia da ata do Condomínio onde conste a eleição do atual síndico;
 - Cópia do CNPJ;
 - Cópia do IPTU, para casas isoladas;
 - Cópia da carteira de identidade do representante;
 - Conta de água se tiver.
- Habitação popular destinada a famílias de baixa renda em terrenos cedidos por órgãos públicos Federais, Estaduais e Municipais.
- Documentos comprobatórios da cessão do terreno, emitido pelo órgão Municipal, Estadual ou Federal.
- As áreas de interesse social para residências até 50m² e comércios até 30m², situados em loteamentos irregulares, posse, periferia de favelas e áreas de risco com impossibilidade de vistoria para apuração da área construída, deverão apresentar a seguinte documentação:
 - CPF e identidade do cliente/usuário;
 - IPTU ou documento que comprove a posse;
 - Na impossibilidade da apresentação dos documentos citados deverá ser apresentada declaração de próprio punho informando a veracidade da posse do imóvel;
 - Declaração assinada pelo Gerente Regional, conforme modelo anexo I, nos casos de não haver declaração da FAFERJ.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Cadastramento gratuito.

Área responsável?

Diretoria Regional Metropolitana e Diretoria Regional do Interior.

Etapas?

1. Comparecer a uma das agências de atendimento;
2. Solicitar serviço;
3. Apresentar documentos necessários;
4. Cumprir as exigências da CEDAE necessárias para a solicitação;
5. Obter do atendimento a orientação quanto ao prazo de execução da solicitação.

11.11 ENQUADRAMENTO DE IMÓVEL COMO ENTIDADE SEM FINS LUCRATIVOS

O que é?

Concessão do benefício de tarifa especial para entidades sem fins lucrativos.

Quem pode solicitar?

Responsável pelo imóvel.

Requisitos?

- O imóvel não poderá possuir débitos com a CEDAE.
- A entidade deve estar legalmente constituída.
- O benefício poderá ser aplicado somente para estabelecimentos hospitalares, de educação sem fins lucrativos, templos e prédios ocupados por congregações religiosas sem fins lucrativos e convênios firmados pela CEDAE.

Onde solicitar?

Qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima de sua residência.

Horário de atendimento?

Agência de Atendimento de segunda a sexta, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- Cópia do Estatuto Social devidamente registrado, onde deve estar claro que se trata de entidade sem fins lucrativos.
- Cópia da Ata da eleição da atual diretoria devidamente registrada.
- Cópia do Documento comprobatório de propriedade do imóvel com devida matrícula no registro geral de imóveis, onde está instalada sede ou, se o imóvel for alugado, cópia do contrato de locação.
- Cópia da última conta paga.

- Cópia dos documentos pessoais do representante da instituição, tais como: identidade, CPF e comprovante de residência.
- Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social - CEBAS, expedido pelo órgão competente, conforme legislação vigente.
- Cópia do CNPJ da entidade requerente.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Cadastramento gratuito.

Área responsável?

Diretoria Regional Metropolitana e Diretoria Regional do Interior.

Etapas?

1. Comparecer a uma das agências de atendimento;
2. Solicitar serviço;
3. Apresentar documentos necessários;
4. Cumprir as exigências da CEDAE necessárias para a solicitação;
5. Obter do atendimento a orientação quanto ao prazo de execução da solicitação.

11.12 FALTA DE ÁGUA

O que é?

É o serviço de solução dos casos de falta de água geral (no logradouro inteiro) ou local (em um imóvel).

Quem pode solicitar?

Qualquer interessado(a).

Onde solicitar?

Internet (Website e Chat), SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Internet e SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Requisitos para o atendimento?

Prestar informações necessárias para auxiliar no preciso atendimento da solicitação: quantos dias de falta d'água, se a falta d'água é geral ou local e ponto de referência.

Quais os documentos necessários?

- SAC, informar:
 - Pessoa física: CPF;
 - Pessoa jurídica: CNPJ;
 - A matrícula do imóvel ou endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

- Agência de atendimento e Internet (website e chat online), informar:
 - Nome do solicitante;
 - E-mail;
 - Telefone;
 - Matrícula; e
 - Endereço completo;

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável da CEDAE?

Diretoria Regional Metropolitana, Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC:
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Manter em mãos o número do CPF e número da matrícula para agilizar o atendimento;
 - 1.3. Selecionar a opção 1 da URA (Serviços e reparos);
 - 1.4. Informar o CPF para localização de cadastro, sendo o primeiro contato será solicitado nome completo, telefone de contato, e-mail e CPF;
 - 1.5. Anotar o protocolo de atendimento;
 - 1.6. Informar o número da matrícula localizada no canto superior direito da conta de água e esgoto
 - 1.7. Passar informações solicitadas pelo atendente;
 - 1.8. Obter do atendente o prazo de atendimento;
 - 1.9. Aguardar que a solicitação seja atendida

2. Nas agências de atendimento:
 - 2.1. Comparecer a uma das Agências de atendimento;

- 2.2. Apresentar os documentos necessários;
 - 2.3. Informar o endereço da falta de água (geral ou local);
 - 2.4. Prestar, ao atendimento, as informações necessárias para a solução da solicitação;
 - 2.5. Aguardar o prazo informado no atendimento para a solução do problema.
3. Pela internet (website ou chat online):
- 3.1. Acessar o endereço eletrônico www.cedae.com.br ou o chat online;
 - 3.2. Ir em “Painel de serviços” e clicar em “falta de água”;
 - 3.3. Preencher os campos de informação e clicar em “enviar”.

11.13 FURTO DE HIDRÔMETRO

O que é?

O presente procedimento refere-se ao furto ou não localização do Hidrômetro.

Quem pode solicitar?

Responsável pelo imóvel.

Requisitos?

- Pessoa física: Cópia do RG e CPF.
- Pessoa jurídica: Cópia do CNPJ e/ou Inscrição Estadual.
- Cópia do Boletim do registrado de ocorrência.
- Apresentar também uma das opções abaixo;
 - Conta de água e esgoto;
 - A matrícula do imóvel;
 - O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP);

Onde solicitar?

Internet (Website e Chat), SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Internet e SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- SAC, informar:
 - Pessoa física: CPF;
 - Pessoa jurídica: CNPJ e/ou Inscrição Estadual;
 - A matrícula do imóvel;
 - O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP);

- Cópia do boletim de ocorrência.
- Agência de atendimento, apresentar:
 - Pessoa física: CPF;
 - Pessoa jurídica: CNPJ e/ou Inscrição Estadual;
 - Cópia do boletim de ocorrência;
 - Uma das opções abaixo:
 - Conta de água e esgoto;
 - O número da matrícula do imóvel;
 - Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

O preço cobrado pelo serviço é diferenciado de acordo com o tipo de hidrômetro.

Área responsável da CEDAE?

Diretoria Regional Metropolitana, Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC:
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Manter em mãos o número do CPF e número da matrícula para agilizar o atendimento;
 - 1.3. Selecionar opção 1 da URA;
 - 1.4. Informar o CPF para localização de cadastro, sendo o primeiro contato será solicitado nome completo, telefone de contato, e-mail e CPF;
 - 1.5. Anotar o protocolo de atendimento;
 - 1.6. Informar o número da matrícula localizada no canto superior direito da conta de água e esgoto;
 - 1.7. Passar informações solicitadas pelo atendente;
 - 1.8. Receber e-mail enviado com a documentação e as orientações necessárias
 - 1.9. Responder e-mail com a documentação solicitada;
 - 1.10. Aguardar a confirmação da conferência da documentação, caso a documentação esteja correta será aberta ordem de serviço para o setor responsável, caso a documentação apresente divergência das orientações da CEDAE, será encaminhado e-mail solicitando as adequações necessárias;
 - 1.11. Obter do atendente o prazo de atendimento;
 - 1.12. Aguardar a instalação do novo medidor.
2. Nas agências de atendimento:
 - 2.1. Comparecer a uma das Agências de atendimento;
 - 2.2. Apresentar a conta de água e esgoto;
 - 2.3. Solicitar o serviço;

- 2.4. Apresentar os documentos necessários;
- 2.5. Obter do atendimento a orientação quanto o prazo de execução da solicitação.

11.14 INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO

O que é?

Substituição de limitador de consumo (LC) para hidrômetro.

Quem pode solicitar?

Responsável pelo imóvel.

Onde solicitar?

Qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima de sua residência.

Horário de atendimento?

Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- Cópia do RG e CPF.
- Cópia do CNPJ e Inscrição estadual.
- Apresentar também uma das opções abaixo;
 - Conta de água e esgoto;
 - O número da matrícula do imóvel;
 - Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito será cobrado apenas o valor da vistoria no imóvel.

Área responsável?

Diretoria Regional Metropolitana e Diretoria Regional do interior.

Etapas?

1. Comparecer a uma das agências de atendimento;
2. Solicitar serviço;
3. Apresentar documentos necessários;
4. Cumprir as exigências da CEDAE necessárias para a solicitação;

5. Obter do atendimento a orientação quanto ao prazo de execução da solicitação.

11.15 INSTALAÇÃO / REMANEJAMENTO DE HIDRANTE

O que é?

Instalação ou remanejamento de hidrante na calçada.

Quem pode solicitar?

Responsável pelo imóvel.

Onde solicitar?

SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou em qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- SAC
 - Pessoa física: RG e CPF.
 - Pessoa jurídica: CNPJ e/ou Inscrição Estadual.
 - Informar também uma das opções abaixo;
 - Conta de água e esgoto;
 - A matrícula do imóvel;
 - O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP);
- Agência de atendimento
 - Pessoa física: RG e CPF.
 - Pessoa jurídica: CNPJ e Inscrição estadual.
 - Apresentar também uma das opções abaixo;
 - Conta de água e esgoto;
 - O número da matrícula do imóvel;
 - Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável?

Diretoria Regional Metropolitana, Diretoria Regional do interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Manter em mãos o número do CPF e número da matrícula para agilizar o atendimento;
 - 1.3. Selecionar opção 1 da URA;
 - 1.4. Informar o CPF para localização de cadastro, sendo o primeiro contato será solicitado nome completo, telefone de contato, e-mail e CPF;
 - 1.5. Anotar o protocolo de atendimento;
 - 1.6. Passar informações solicitadas pelo atendente;
 - 1.7. Receber e-mail enviado com a documentação e as orientações necessárias;
 - 1.8. Responder e-mail com a documentação solicitada;
 - 1.9. Aguardar a confirmação da conferência da documentação, caso a documentação esteja correta será aberta ordem de serviço para o setor responsável, caso a documentação apresente divergência das orientações da CEDAE, será encaminhado e-mail solicitando as adequações necessárias;
 - 1.10. Obter do atendente o prazo de atendimento;
 - 1.11. Aguardar que a solicitação seja atendida.

2. Na Agência de atendimento
 - 2.1. Comparecer a uma das Agências de atendimento;
 - 2.2. Solicitar o serviço;
 - 2.3. Apresentar documentos necessários;
 - 2.4. Cumprir as exigências da CEDAE necessárias para a solicitação;
 - 2.5. Obter do atendimento a orientação quanto ao prazo de execução da solicitação.

11.16 LIGAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSTRUÇÃO

O que é?

É a ligação de água específica para atender aos serviços de construção.

Quem pode solicitar?

Proprietário ou o seu representante legal.

Onde solicitar?

Qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

De segunda a sexta, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- Cópia do alvará de licença da obra ou documento que comprove a autorização concedida pela Prefeitura, ainda que provisoriamente;
- Cópia da planta de situação com localização do ramal e da caixa protetora e assinatura do proprietário ou do construtor ou croquis de localização para pequenas construções conforme observação abaixo;
- Cópia do alvará ou certificado de demolição se for o caso para análise do cadastro;
- Cópia dos documentos do solicitante da ligação:
 - Se for o proprietário, RG, CPF/ CNPJ, se não, o solicitante deverá apresentar documento qualificado pelo proprietário. Sempre que possível, anexar cópia do IPTU;
- No caso de indústria, o cliente deve informar, por escrito, o volume necessário por dia.
- Para imóveis Federais, Estaduais ou Municipais, apresentar permissão do Órgão competente;
- Nos casos de Regularização de Acréscimo, solicitar somente Licença de acréscimo aprovada, documentação de propriedade do imóvel, RG, CPF OU CNPJ.

Obs.: é reservado à CEDAE solicitar documentos adicionais, se necessário.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

- A ligação de água para construção é gratuita para os imóveis residenciais de até 70m² (imóveis populares);
- Nos demais casos o valor é variável, dependendo do diâmetro da ligação. O preço cobrado pelo serviço é diferenciado de acordo com a região e tabela de preços vigente, podendo ser consultado por telefone (SAC) ou na agência de atendimento.
- O valor do serviço será cobrado na primeira conta de água e esgoto e poderá ser parcelada da seguinte forma:
 - Ligações de 1/2" e 3/4" de diâmetro, em até 06 (seis) prestações futuras.
 - Ligações acima de 1", inclusive, em até 03 (três) prestações futuras.

Área responsável da CEDAE?

Diretoria Regional Metropolitana e Diretoria Regional do Interior.

Etapas?

1. Comparecer a uma das agências de atendimento;
2. Solicitar o serviço;

3. Apresentar os documentos necessários;
4. Cumprir as exigências da CEDAE necessárias para a solicitação;
5. Obter do atendimento a orientação quanto ao prazo de execução da solicitação.

11.17 LIGAÇÃO DE ÁGUA DEFINITIVA

O que é?

Ligação de água para imóvel já construído.

Quem pode solicitar?

Proprietário ou seu representante legal.

Onde solicitar?

Qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- De segunda a sexta, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- Cópia da planta de situação com localização do ramal e da caixa protetora ou croquis de localização para pequenas construções.
- Alvará ou certificado de demolição se for o caso para análise do cadastro.
- Documentos do solicitante da ligação. Se for o proprietário, CPF ou CNPJ, se não, o solicitante deverá apresentar documento qualificado pelo proprietário. Sempre que possível, anexar cópia do IPTU.
- No caso de indústria, o cliente deve informar, por escrito, o volume necessário por dia.
- Para imóveis Federais, Estaduais ou Municipais, apresentar permissão do Órgão competente.
Obs.: é reservado à CEDAE solicitar documentos adicionais, se necessário.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

- A ligação de água para construção é gratuita para os imóveis residenciais de até 70m² (imóveis populares).
- Nos demais casos o valor é variável, dependendo do diâmetro da ligação. O preço cobrado pelo serviço é diferenciado de acordo com a região e tabela de preços vigente, podendo ser consultado por telefone (SAC) ou na agência de atendimento.
- O valor do serviço será cobrado na primeira conta de água e esgoto e poderá ser parcelada da seguinte forma.

- Ligações de 1/2" e 3/4" de diâmetro, em até 06 (seis) prestações futuras.
- Ligações acima de 1", inclusive, em até 03 (três) prestações futuras.

Área responsável?

Diretoria Regional Metropolitana e Diretoria Regional do Interior.

Etapas?

1. Comparecer a uma das agências de atendimento;
2. Solicitar serviço;
3. Apresentar documentos necessários;
4. Cumprir as exigências da CEDAE necessárias para a solicitação;
5. Obter do atendimento a orientação quanto ao prazo de execução da solicitação.

11.18 NADA CONSTA DE DÉBITO

O que é?

Declaração de que não constam débitos em aberto para a matrícula.

Quem pode solicitar?

Responsável pelo imóvel.

Onde solicitar?

Através da Internet (Website e chat) e SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Internet e SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

Informar a matrícula da conta.

Qual o prazo para atendimento?

Atendimento imediato.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável?

Diretoria Regional Metropolitana e Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Informar o número da matrícula da conta de água;
 - 1.3. Solicitar serviço;
 - 1.4. Aguardar envio do e-mail com o “Nada consta”.

2. Nas Agências
 - 2.1. Comparecer a uma das Agências de atendimento;
 - 2.2. Solicitar serviço;
 - 2.3. Informar a matrícula;
 - 2.4. Aguardar o prazo de atendimento informado.

3. Pelo Website e chat
 - 3.1. Acessar o “site” www.cedae.com.br;
 - 3.2. Ir em “Painel de serviços”, clicar em “Nada consta”;
 - 3.3. Preencher os dados necessários e;
 - 3.4. Imprimir o documento.

11.19 PARCELAMENTO DE CONTA DE ÁGUA E ESGOTO

O que é?

É o financiamento, em prestações atualizadas pela UFIR, dos débitos em aberto.

Quem pode solicitar?

Proprietário ou seu representante legal.

Requisitos?

Não poderá ser concedido mais de dois parcelamentos no período de 12 (doze) meses; necessita assinar confissão de dívida.

O cadastro da matrícula deverá estar em nome do proprietário (solicitante).

Onde solicitar?

SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou em qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Internet e SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- Pelo SAC, enviar:
 - Pessoa física: Cópia do RG e CPF.
 - Pessoa jurídica: Cópia do cartão do CNPJ e/ou Inscrição Estadual e cópia do Contrato Social.
 - Representante Legal: Cópia do RG, CPF e procuração com firma reconhecida.
 - Se Condomínio;
 - RG, CPF e telefone de contato do síndico;
 - Cópia da ata de eleição do síndico com registro em cartório;
 - Cópia do cartão do CNPJ do condomínio se houver.
 - Conta de água e esgoto ou matrícula do imóvel.

- Nas agências de atendimento, apresentar:
 - Pessoa física: Cópia do RG e CPF.
 - Pessoa jurídica: Cópia do cartão do CNPJ e/ou Inscrição Estadual e cópia do Contrato Social.
 - Representante Legal: Cópia do RG, CPF e procuração com firma reconhecida.
 - Se Condomínio;
 - RG, CPF e telefone de contato do síndico;
 - Cópia da ata de eleição do síndico com registro em cartório;
 - Cópia do cartão do CNPJ do condomínio se houver.
 - Conta de água e esgoto ou matrícula do imóvel.

Observações:

- As cópias devem ser acompanhadas do original e serão retidas para arquivo da CEDAE.
- No momento da solicitação ocorrerá o preenchimento e assinatura do INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONFISSÃO DE DÍVIDA.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no Atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável da CEDAE?

Diretoria Regional Metropolitana, Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Informar o número da matrícula da conta de água;
 - 1.3. Solicitar o serviço;

- 1.4. Enviar a documentação necessária;
 - 1.5. Informar a quantidade de parcelas requeridas;
 - 1.6. Aguardar envio do Instrumento Particular de Confissão de Dívida para assinatura;
 - 1.7. Enviar o Instrumento Particular de Confissão de Dívida assinado;
 - 1.8. Aguardar as prestações serem emitidas nas contas de água e esgoto.
2. Nas agências de atendimento
- 2.1. Comparecer a uma das Agências de atendimento;
 - 2.2. Apresentar a conta de água e esgoto;
 - 2.3. Solicitar o serviço;
 - 2.4. Apresentar os documentos necessários;
 - 2.5. Assinar o Instrumento Particular de Confissão de Dívida;
 - 2.6. Aguardar as prestações serem emitidas nas contas de água e esgoto.

11.20 RELIGAÇÃO DE ÁGUA

O que é?

Serviço para restabelecer o abastecimento de água no imóvel após a interrupção dele.

Quem pode solicitar?

Proprietário ou seu representante legal.

Onde solicitar?

Através da Internet (Website e chat), SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou em qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Internet e SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- SAC, enviar
 - Comprovante do pagamento;
 - Informar:
 - Pessoa física: CPF;
 - Pessoa jurídica: CNPJ e/ou Inscrição Estadual;
 - A matrícula do imóvel;
 - O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).
- Agência de atendimento, apresentar

- Cópia de comprovante de pagamento ou acordo de parcelamento com a entrada paga;
- Cópia do RG e CPF/CNPJ do proprietário.
- Website e chat, informar: (o débito deverá constar como pago junto a Cedae)
 - Nome do solicitante;
 - E-mail;
 - A matrícula do imóvel;
 - O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

- O preço cobrado pelo serviço varia de acordo com o diâmetro do ramal e com o tipo de interrupção do abastecimento (corte no cavalete ou no ramal), podendo ser consultado por telefone (SAC) ou na Agência de atendimento.
- O valor do serviço é cobrado após a execução do serviço.

Área responsável?

Diretoria Regional Metropolitana e Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Informar o número da matrícula da conta de água;
 - 1.3. Solicitar o serviço;
 - 1.4. Cumprir as exigências da CEDAE necessárias para a solicitação;
 - 1.5. Encaminhar via e-mail comprovante do pagamento;
 - 1.6. Aguardar a religação.
2. Na Agência de atendimento
 - 2.1. Comparecer a uma das Agências de atendimento;
 - 2.2. Solicitar serviço;
 - 2.3. Apresentar documentos necessários;
 - 2.4. Cumprir as exigências da CEDAE necessárias para a solicitação;
 - 2.5. Obter do atendimento a orientação quanto ao prazo de execução da solicitação.
3. Pelo Website e chat
 - 3.1. Acessar o “site” www.cedae.com.br;
 - 3.2. Preencher os dados necessários e;
 - 3.3. Clicar em “Enviar”;
 - 3.4. Aguardar o atendimento.

11.21 REPOSIÇÃO DE TAMPÃO

O que é?

Comunicação de furto ou avaria de tampão de esgoto.

Quem pode solicitar?

Qualquer cidadão(a).

Onde solicitar?

Através da Internet (Website e chat), SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou em qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Internet e SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

Apenas a informação do endereço do local da reposição, se possível, com referência de localização.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável?

Diretoria Regional Metropolitana e Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Solicitar serviço;
 - 1.3. Informar o endereço da reposição, se possível com ponto de referência;
 - 1.4. Aguardar o prazo de atendimento informado.
2. Nas Agências
 - 2.1. Comparecer a uma das Agências de atendimento;
 - 2.2. Solicitar serviço;
 - 2.3. Informar o endereço da reposição, se possível com ponto de referência;
 - 2.4. Aguardar o prazo de atendimento informado.
3. Pelo Website e chat

- 3.1. Acessar o “site” www.cedae.com.br;
- 3.2. Ir em “Serviços ao cliente”, “Denúncia”, clicar em “Reposição de pavimento/tampão”;
- 3.3. Preencher os dados necessários e;
- 3.4. Clicar em “Enviar”.

11.22 REPOSIÇÃO DE PAVIMENTO

O que é?

Este serviço trata de repor pavimentos manipulados em serviço da Cia.

Quem pode solicitar?

Qualquer cidadão(a).

Onde solicitar?

Através da Internet (Website e chat), SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou em qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Internet e SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

Apenas a informação do endereço do local da reposição, se possível, com referência de localização.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável?

Diretoria Regional Metropolitana e Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Solicitar serviço;
 - 1.3. Informar o endereço da reposição, se possível com ponto de referência;
 - 1.4. Aguardar o prazo de atendimento informado.

2. Nas Agências
 - 2.1. Comparecer a uma das Agências de atendimento;
 - 2.2. Solicitar serviço;
 - 2.3. Informar o endereço da reposição, se possível com ponto de referência;
 - 2.4. Aguardar o prazo de atendimento informado.
3. Pelo Website e chat
 - 3.1. Acessar o “site” www.cedae.com.br;
 - 3.2. Ir em “Serviços ao cliente”, “Denúncia”, clicar em “Reposição de pavimento/tampão”;
 - 3.3. Preencher os dados necessários e;
 - 3.4. Clicar em “Enviar”.

11.23 REVISÃO CADASTRAL

O que é?

Revisão do cadastro do imóvel/cliente junto a CEDAE. Sendo elas: alteração de categoria ou subcategoria, CEP, vencimento da conta, remanejamento da conta, número de economias e alteração de titularidade.

Quem pode solicitar?

O responsável pelo imóvel.

Requisitos?

- Alteração de categoria ou subcategoria, CEP, número de economias e alteração de titularidade.
 - Sem requisitos.
- Remanejamento da conta;
 - Não poderá haver débito na matrícula do imóvel e não poderá remanejar para caixa postal.
 - O remanejamento será cadastrado para cidades não conveniadas, dentro do estado do rio de janeiro.
 - O período de intervalo para nova alteração é de 30 dias.
- Vencimento de contas:
 - Uma nova opção de alteração de vencimento das contas só poderá ser realizada após 12 meses;
 - A nova data escolhida deverá obedecer ao vencimento dentro do respectivo mês, não sendo permitido que o vencimento ultrapasse para o mês subsequente;

- Para alteração de vencimento o imóvel não poderá possuir débito vencido com a CEDAE.

Onde solicitar?

SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou em qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

Pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) será necessário enviar a documentação abaixo relacionada por e-mail.

No atendimento presencial, nas Agências de Atendimento, a documentação deverá ser apresentada ao atendente.

- Comum para todas as solicitações;
 - Pessoa física: RG e CPF.
 - Pessoa jurídica: CNPJ e/ou Inscrição Estadual.
 - Apresentar também uma das opções abaixo;
 - Conta de água e esgoto;
 - A matrícula do imóvel;
 - O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP);
- Alteração de categoria ou subcategoria e número de economias;
 - Entidade Pública: Ofício em papel timbrado do órgão, com CNPJ da unidade centralizadora de cobrança.
- Remanejamento da conta;
 - Cópia do IPTU atualizado ou ato normativo municipal que alterou o nome do logradouro;
- Alteração de Titularidade
 - Declaração de dados do requerente e do imóvel (FORMULÁRIO PRÓPRIO);
 - Cópia autenticada; ou
 - Original e cópia (para autenticação pelo colaborador da CEDAE).
 - Cópia sem autenticação, assinar formulário de Declaração do Novo Usuário (FORMULÁRIO PRÓPRIO).
 - Pessoa Física;
 - Identidade, CPF, telefone e e-mail para contato;
 - Pessoa Jurídica;

- Contrato Social, Estatuto ou Convenção, CNPJ, telefone e e-mail para contato.
 - Documentos do imóvel
 - Original e cópia simples (para autenticação pelo colaborador da CEDAE); ou
 - Cópia autenticada por cartório; ou
 - Cópia sem autenticação, assinar formulário de Declaração do Novo Usuário (FORMULÁRIO PRÓPRIO).
- Obs.: Em qualquer opção acima, o documento original deverá ter firma reconhecida, pelo menos, do signatário que não seja o solicitante presente no atendimento.
- Compra e venda
 - Escritura definitiva; ou
 - Certidão de ônus reais (RGI- registro geral de imóveis); ou
 - Instrumento Particular de Promessa de Compra e Venda; ou
 - Instrumento Particular de Compra e Venda.
 - Troca ou permuta
 - Escritura Definitiva ou Instrumento Particular de Permuta/Troca.
 - Doação
 - Escritura Definitiva, Certidão de Ônus Reais ou Instrumento Particular de Doação.
 - Locação
 - Contrato de Locação;
 - Sublocação: desde que permitida pelo contrato de locação;
 - Rescisão contratual:
 - Termo de entrega das chaves; ou
 - Imissão na Posse;
 - Comodato (Empréstimo)
 - Contrato de Comodato;
 - Nos casos de imóveis pertencentes a órgãos militares, apresentar Ofício/Permissão da Unidade.
 - Documento que comprove a propriedade ou posse, dentre os listados no item 1, 2, 3 ou 6.
 - Posse (Formal/Título De Propriedade)
 - Duas contas de energia, telefone ou gás recentes em nome do solicitante;
e
 - Documento de Posse fornecido por órgão oficial do Governo; ou
 - Declaração particular de posse; ou
 - IPTU (em nome do solicitante).
 - Ocupação informal

- Autorização do usuário (proprietário), contendo as informações do(s) ocupante(s) responsável, o período de utilização de cada ocupante responsável com seus respectivos dados pessoais, assinados pelo usuário (proprietário) e ocupante responsável, com firmas reconhecidas e informando que se trata de ocupação informal.
- Documento que comprove a propriedade ou posse, dentre os listados no item 1, 2, 3 ou 6.
- Inventário
 - Certidão de inventariante; e
 - Identidade e CPF do espólio/inventariante;
 - Documento que comprove a propriedade ou posse, dentre os listados no item 1, 2, 3 ou 6.
- Imóvel sem inventário
 - Neste caso, o herdeiro deverá assumir o débito. O herdeiro responsável, devidamente autorizado para tal função, pelos outros herdeiros, se houverem, poderá solicitar a transferência de titularidade.
 - Certidão de Óbito; e
 - Documento que comprove a propriedade ou posse, dentre os listados no item 1, 2, 3 ou 6.
- Condomínios
 - Cópia da ata de eleição do síndico com firma reconhecida;
 - Quando não houver CNPJ, exigir declaração da maioria (metade mais um) dos responsáveis das unidades com firmas reconhecidas, indicando um representante, nome, identidade, CPF/CNPJ, telefone e e-mail para contato.
- Órgãos públicos
 - Instrumento oficial, devidamente assinado, que contenha as seguintes informações:
 - Qualificação do cedente (nome e CNPJ);
 - Qualificação do cessionário (nome e CNPJ/CPF);
 - Prazo de cessão;
 - Descrição do bem e a sua utilização;
 - Nos casos de transferência de propriedade de imóveis pertencentes a órgãos públicos, tratar com os itens 1, 2 ou 3.
- Cessão de direitos hereditários
 - Instrumento de Cessão de Direitos Hereditários.
- Outros Documentos
 - Caso seja apresentado documento não identificado anteriormente, deverá ser assinado formulário de DECLARAÇÃO DE NOVO USUÁRIO (FORMULÁRIO PRÓPRIO).
 - O documento apresentado deverá conter as seguintes informações;

- Identificação das Partes;
- Data da transação ou prazo do contrato;
- Descrição do bem e sua utilização.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável da CEDAE?

Diretoria Regional Metropolitana, Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Informar o número da matrícula da conta de água;
 - 1.3. Solicitar o serviço;
 - 1.4. Enviar os documentos necessários;
 - 1.5. Obter do atendimento a orientação quanto ao prazo de execução da solicitação.
2. Nas Agências de Atendimento
 - 2.1. Comparecer a uma das Agências de atendimento;
 - 2.2. Apresentar a conta de água e esgoto;
 - 2.3. Solicitar o serviço;
 - 2.4. Apresentar os documentos necessários;
 - 2.5. Obter do atendimento a orientação quanto o prazo de execução da solicitação.

OBS.: Alteração condicionada à realização de vistoria no imóvel.

11.24 REVISÃO DE CONTAS

O que é?

É a revisão do valor da conta de água e esgoto faturada a maior ou a menor.

Quem pode solicitar?

Responsável pelo imóvel.

Requisitos?

A conta de água e esgoto deve estar em aberto e, preferencialmente, a solicitação ser feita antes do vencimento da conta.

Onde solicitar?

SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou em qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Internet e SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- SAC, informar:
 - Pessoa física: CPF;
 - Pessoa jurídica: CNPJ e/ou Inscrição Estadual;
 - A matrícula do imóvel;
 - O endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP);
 - Enviar imagem do medidor com informação da leitura atual, numeração de série e selos.
- Agência de atendimento, apresentar:
 - Pessoa física: CPF;
 - Pessoa jurídica: CNPJ e/ou Inscrição Estadual;
 - Imagem (fotocópia) com informação da leitura atual, numeração de série e selos do medidor;
 - Apresentar uma das opções abaixo:
 - Conta de água e esgoto;
 - O número da matrícula do imóvel;
 - Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável da CEDAE?

Diretoria Regional Metropolitana, Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Informar os documentos necessários;
 - 1.3. Solicitar o serviço;
 - 1.4. Enviar foto do medidor com leitura legível, numeração de série e selos;
 - 1.5. Aguardar análise.

2. Nas agências de atendimento
 - 2.1. Comparecer a uma das Agências de atendimento;
 - 2.2. Apresentar os documentos necessários;
 - 2.3. Aguardar a emissão da conta revisada, dentro do prazo informado no atendimento.

OBS.: Em alguns casos a revisão poderá necessitar da realização de vistoria no imóvel.

11.25 SEPARAÇÃO DE ABASTECIMENTO

O que é?

Desmembramento do abastecimento de um único imóvel para os outros.

Quem pode solicitar?

Proprietário ou seu representante legal.

Requisitos?

Os proprietários dos imóveis interessados na separação deverão assinar o Termo de Concordância de Divisão Proporcional de Débitos.

Onde solicitar?

Qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Agência de Atendimento de segunda a sexta, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- Croquis de localização da nova ligação;
- RG e CPF do proprietário;
- Proprietários: Por ocasião da solicitação da separação de abastecimento, deverá ser apresentado prova de titularidade do imóvel (IPTU, instrumento de Promessa de Compra e Venda ou definitiva etc.).
- Imóveis alugados: Apresentação de contrato de locação e declaração do(s) proprietário(s) e do(s) locatários reconhecendo o débito e autorizando a individualização do abastecimento, e a cobrança dos débitos proporcionais que couberem a cada imóvel.
- Imóveis em inventário: No caso de o imóvel encontrar-se em inventário (espólio), a assinatura do inventariante com anexação do termo de inventariança à FSS (Ficha de Solicitação de Serviços).

- Procuradores: Nos casos de procuradores (advogados, administradores, despachantes etc.), procuração por instrumento particular ou público outorgando poderes para representar na CEDAE com fins específicos para equacionar a solicitação de viabilidade para a separação de abastecimento em comum. Deverá ser observado nos casos de procuração, o seu prazo de validade e, caso esse prazo tenha expirado, o solicitante deverá atualizar o instrumento;
 - Se a procuração for por instrumento particular, o interessado deverá juntar declaração do outorgante de que ela se encontra em plena validade e se for por instrumento público, certidão atualizada do respectivo Ofício de Notas onde foi lavrada.
- Condomínios: a solicitação deverá ser feita pelo síndico com a apresentação da ATA de Condomínio atual, constando a autorização dos condôminos para a solicitação, RG e CPF e CNPJ do condomínio. Quando não houver CNPJ, exigir declaração da maioria dos condôminos.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

O valor é variável, dependendo do diâmetro da ligação, podendo ser consultado por telefone ou na agência de atendimento.

Área responsável?

Diretoria Regional metropolitana e Diretoria Regional do interior.

Etapas?

1. Agência de atendimento
 - 1.1. Comparecer a uma das agências de atendimento;
 - 1.2. Solicitar serviço;
 - 1.3. Apresentar documentos necessários;
 - 1.4. Cumprir as exigências da CEDAE necessárias para a solicitação;
 - 1.5. Obter do atendimento a orientação quanto ao prazo de execução da solicitação.

11.26 SOLICITAÇÃO DE CARRO PIPA

O que é?

É o serviço de abastecimento por caminhão pipa em casos de falta de água geral (no logradouro inteiro) ou local (em um imóvel).

Quem pode solicitar?

Qualquer interessado(a).

Onde solicitar?

SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Internet e SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Requisitos para o atendimento?

Prestar informações necessárias para auxiliar no preciso atendimento da solicitação: quanto a ponto de referência, capacidade do reservatório inferior (cisterna) e tamanho da mangueira necessária para a realização do abastecimento.

Quais os documentos necessários?

- SAC, informar
 - Pessoa física: CPF;
 - Pessoa jurídica: CNPJ e/ou Inscrição Estadual;
 - A matrícula do imóvel ou endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).
- Agência de atendimento
 - Nome do solicitante;
 - E-mail e telefone;
 - Matrícula e endereço completo;

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável da CEDAE?

Diretoria Regional Metropolitana, Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Informar o endereço;

- 1.3. Prestar, ao atendimento, as informações necessárias para a solução da solicitação;
 - 1.4. Aguardar o prazo informado no atendimento para a solução do problema.
2. Nas Agências de atendimento
- 2.1. Comparecer a uma das Agências de atendimento;
 - 2.2. Apresentar os documentos necessários;
 - 2.3. Informar o endereço;
 - 2.4. Prestar, ao atendimento, as informações necessárias para a solução da solicitação;
 - 2.5. Aguardar o prazo informado no atendimento para a solução do problema.

11.27 SOLICITAÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES (SR)

O que é?

É serviço de restituição de valor pago a maior.

Quem pode solicitar?

Responsável pelo imóvel.

Requisitos?

Apresentar a conta de água original paga a maior.

Onde Solicitar?

SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- SAC, enviar
 - Pessoa física: CPF;
 - Pessoa jurídica: CNPJ e/ou Inscrição Estadual;
 - Conta de água e esgoto paga, a ser restituída.
- Agência de atendimento, apresentar
 - Cópia do RG e CPF;
 - Cópia do CNPJ ou Inscrição Estadual;
 - Cópia do comprovante de pagamento da conta a ser restituída.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável da CEDAE?

Diretoria Regional Metropolitana, Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Informar o número da matrícula da conta de água;
 - 1.3. Solicitar serviço;
 - 1.4. Enviar e-mail com a documentação necessária;
 - 1.5. Cumprir as exigências da CEDAE necessárias para a solicitação;
 - 1.6. Aguardar o prazo de atendimento informado.

2. Nas Agências de atendimento
 - 2.1. Comparecer a uma das Agências de atendimento;
 - 2.2. Solicitar serviço;
 - 2.3. Apresentar os documentos necessários;
 - 2.4. Cumprir as exigências da CEDAE necessárias para a solicitação;
 - 2.5. Aguardar o prazo de atendimento informado.

11.28 SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO DE ÁGUA

O que é?

É a retirada do ramal de abastecimento de água do imóvel.

Quem pode solicitar?

Proprietário ou seu representante legal.

Onde solicitar?

Qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Agência de Atendimento de segunda a sexta, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

- Cópia do RG e CPF;
- Cópia do CNPJ e Inscrição estadual;
- Cópia do comprovante de propriedade do imóvel ou autorização do proprietário;
- Apresente também uma das opções abaixo:
- Conta de água e esgoto;
- O número da matrícula do imóvel;
- Endereço completo (rua, número, bairro, cidade e CEP).

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

O preço cobrado pelo serviço é variável, dependendo do diâmetro da ligação e tabela de preços vigente, podendo ser consultado por telefone ou na agência de atendimento.

A CEDAE efetuará a cobrança pelo serviço de supressão, que deverá ser pago e apresentado na Agência de Atendimento.

Área responsável?

Diretoria Regional Metropolitana e Diretoria Regional do Interior.

Etapas?

1. Agência de atendimento
 - 1.1. Comparecer a uma das agências de atendimento;
 - 1.2. Solicitar serviço;
 - 1.3. Apresentar documentos necessários;
 - 1.4. Cumprir as exigências da CEDAE necessárias para a solicitação;
 - 1.5. Obter do atendimento a orientação quanto ao prazo de execução da solicitação.

11.29 VAZAMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTO

O que é?

Comunicação de vazamentos da rede de água ou esgoto.

Quem pode solicitar?

Qualquer cidadão(a).

Onde solicitar?

Através da Internet (Website e chat), SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou em qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Internet e SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

Apenas a informação do endereço do local do vazamento, se possível, com referência de localização.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável?

Diretoria Regional Metropolitana e Diretoria Regional do Interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Solicitar serviço;
 - 1.3. Informar o endereço do vazamento, se possível com ponto de referência;
 - 1.4. Aguardar o prazo de atendimento informado.
2. Nas Agências
 - 2.1. Comparecer a uma das Agências de atendimento;
 - 2.2. Solicitar serviço;
 - 2.3. Informar o endereço do vazamento, se possível com ponto de referência;
 - 2.4. Aguardar o prazo de atendimento informado.
3. Pelo Website e chat
 - 3.1. Acessar o “site” www.cedae.com.br;
 - 3.2. Ir em “Painel de serviços”, clicar em “Vazamento de água” ou “Vazamento de esgoto”, conforme o caso;
 - 3.3. Preencher os dados necessários e;
 - 3.4. Clicar em “Enviar”.

11.30 SERVIÇO MAL FINALIZADO OU MAL SINALIZADO

O que é?

É meio disponível para reclamações acerca de serviço mal finalizado ou serviço mal sinalizado.

Quem pode reclamar?

Qualquer interessado(a).

Onde solicitar?

Através da Internet (Website e chat), SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou qualquer Agência de Atendimento, preferencialmente a mais próxima.

Horário de atendimento?

- Internet e SAC: atendimento 24 horas;
- Agência de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 16:30h, exceto feriados.

Quais os documentos necessários?

Nenhum.

Qual o prazo para atendimento?

O prazo de execução será informado no atendimento.

Quanto custa e qual a forma de pagamento?

Serviço gratuito.

Área responsável da CEDAE?

Diretoria Regional Metropolitana, Diretoria Regional do interior e SAC.

Etapas?

1. Pelo SAC:
 - 1.1. Ligar para o SAC (0800 282 1195);
 - 1.2. Expor o tipo de reclamação;
 - 1.3. Obter do atendimento a orientação quanto ao prazo de execução da reclamação.
2. Nas Agências de atendimento:
 - 2.1. Comparecer a uma das agências de atendimento;
 - 2.2. Expor o tipo de reclamação;
 - 2.3. Obter do atendimento a orientação quanto ao prazo de execução da reclamação.

3. Pelo Website:
 - 3.1. Acessar www.cedae.com.br;
 - 3.2. Ir em “Serviços ao cliente”, clicar em “Serviço mal sinalizado” ou em “Serviço mal finalizado”, conforme o caso;
 - 3.3. Clicar em “Fale com a CEDAE”;
 - 3.4. Preencher “Suas informações”;
 - 3.5. Clicar em “Enviar”.