



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

caesb



SUMÁRIO

SOBRE A CAESB -----	03
SERVIÇOS DA REDE DE OUVIDORIA DO GDF -----	06
CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA CAESB -----	09
OUVIDORIA DA CAESB -----	11
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS -----	12
PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CAESB -----	13
SERVIÇOS – ÁGUA -----	13
Ligação de Água -----	13
Religação de Água -----	18
Conserto de vazamento de água -----	22
SERVIÇOS – ESGOTO -----	23
Ligação de esgoto -----	23
Desobstrução de esgoto -----	25
SERVIÇOS – FATURA -----	27
Autoleitura -----	27
Reclamação de conta -----	27
Emissão de 2ª via de conta -----	29
Alteração do titular da conta -----	29
SERVIÇOS – INSTALAÇÕES HIDROSSANITÁRIAS -----	32
Carta de aceite para fins de habite-se -----	32
PADRÕES E INDICADORES DE QUALIDADE -----	33
DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS -----	34
GLOSSÁRIO -----	37
TABELA RESUMIDA DOS SERVIÇOS DA CAESB -----	39

SOBRE A CAESB

A Caesb, Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal, é uma sociedade de economia mista, regida pela Lei das Sociedades Anônimas, que desenvolve atividades nos diferentes campos do saneamento básico. Possui competência para planejar, projetar, executar, ampliar, remodelar, administrar, operar e manter os sistemas de abastecimento de água, como também coletar, tratar e dar destino final aos esgotos sanitários.

Atualmente, a Caesb atende 2,59 milhões de pessoas com serviços de abastecimento de água e 2,45 milhões com serviços de esgotamento sanitário, o que corresponde, respectivamente, a 97,46% e 82,11% da população regularmente instalada no Distrito Federal. Todo esgoto coletado é tratado.

DIRETRIZES DA CAESB PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2015-2019



A Caesb é regulada pela Adasa – Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento do Distrito Federal, a qual tem atribuições de elaborar normas técnicas, econômicas e tarifárias para a prestação dos serviços de saneamento básico no Distrito Federal, de fiscalizar o cumprimento dessas normas, e de aplicar sanções e penalidades, nos casos de descumprimento dos critérios legais.

Paralelamente à prestação de serviços de saneamento básico, é competência da Caesb desapropriar, desocupar, recuperar, isolar, proteger e conservar áreas de preservação de mananciais utilizados ou reservados para fins de abastecimento público, assim como controlar as ações poluidoras das águas. Para isso, atuamos em parceria com os órgãos da administração direta do Governo do Distrito Federal no processo de planejamento e na gestão ambiental das bacias hidrográficas dos mananciais de abastecimento público do DF. As principais ações desenvolvidas são o monitoramento das bacias de mananciais, com a indicação dos problemas existentes e, conforme a gravidade, o encaminhamento de Relatórios de Ocorrência para providência dos órgãos responsáveis.

A Companhia atua, ainda, como parceira na gestão das unidades de conservação (Parque Nacional de Brasília, APA do Descoberto, Estação Ecológica de Águas Emendadas), que protegem total ou parcialmente nossos mananciais, como também participa de conselhos consultivos e deliberativos de unidades de conservação e comitês de bacias hidrográficas. Fornece apoio técnico ao Governo do Distrito Federal no processo de formulação e revisão dos instrumentos legais de gestão ambiental e territorial, a exemplo do Plano Diretor de Ordenamento Territorial do DF e Zoneamento Ecológico Econômico do Distrito Federal.

A Caesb reconhece a importância de sua participação na comunidade e, em parceria com Estado e sociedade, contribui para o desenvolvimento sustentável. Assim, empenha-se no equilíbrio entre atuação corporativa e responsabilidade socioambiental, colaborando com a redução das desigualdades sociais, a inclusão dos menos favorecidos e a preservação do meio ambiente. Para tal fim, a Caesb, além de outros projetos, instituiu, em 2002, o Programa Nossa Gente de Responsabilidade Social, do qual faz parte o Projeto Golfinho, que promove o acesso de crianças e adolescentes à educação, ao esporte, à arte, à cultura e à cidadania. Ao longo de quase uma década, foram atendidos mais de 3.000 crianças e adolescentes entre 6 e 14 anos. O projeto teve sua importância reconhecida pelo Prêmio

Inovação em Responsabilidade Social – Empresas de Saneamento do Brasil, promovido pela ABES Nacional, em 2004 e 2005, e pelo Prêmio Responsabilidade Social Empresarial, promovido pelo SESI, em 2010. São as escolas públicas as parceiras do Projeto Golfinho. Elas, de acordo com a demanda de vagas do projeto, selecionam seus alunos. Quando completam 14 ou 15 anos, os participantes podem optar por concorrer às vagas do Programa Menor Aprendiz da Caesb, que oferece a oportunidade da primeira experiência profissional durante o período escolar.

***A CAESB ASSUME O COMPROMISSO DE GARANTIR AOS SEUS
CLIENTES A SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS.***

SERVIÇOS DA REDE DE OUVIDORIA DO GDF

A Ouvidoria é um espaço para a comunicação entre o cidadão e o Governo

Ao atender o cidadão, o governo promove a participação popular, a transparência e a eficiência na prestação dos serviços públicos. Serve para que os cidadãos apresentem reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias, representando seus interesses perante o Governo de forma democrática.

Como funciona a rede de Ouvidorias do Governo de Brasília?

A rede é composta pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF e as ouvidorias especializadas, conforme previsto no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias – SIGO ([Lei 4.896/2012](#)). A OGDF é uma Subsecretaria da Controladoria Geral do Distrito Federal que coordena tecnicamente os trabalhos das ouvidorias especializadas.

O que é uma Ouvidoria Especializada

É uma ouvidoria que atua em sua área específica de trabalho. Cada órgão ou entidade conta uma ouvidoria que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas, acompanhando seu andamento até a resposta final.

As Ouvidorias especializadas registram também os pedidos de informação, com base na [Lei de Acesso à Informação \(Lei 4.990/2012\)](#).

Qual é o papel do Ouvidor?

- Facilitar o acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria por meio do registro de manifestações (reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias) e respondê-las;
- Atender com cortesia e respeito;
- Encaminhar as manifestações recebidas às áreas competentes do órgão / entidade, acompanhando sua apuração;
- Garantir o cumprimento dos prazos previstos em lei para o atendimento das demandas registradas;
- Elaborar relatórios periódicos com informações que sirvam para a melhoria dos serviços públicos e ações do Governo de Brasília.

Em caso de interrupção do sistema de ouvidoria

Para que o atendimento não seja prejudicado, serão utilizados formulários impressos em qualquer um dos canais de contato.

A Ouvidoria-Geral é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.201.

SERVIÇOS DE OUVIDORIA

Lei 4.896/2012



Tipos de demandas



Requisitos

Elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:

- ⇒ NOMES de pessoas e empresas envolvidas
- ⇒ QUANDO ocorreu o fato
- ⇒ ONDE ocorreu o fato
- ⇒ Quem pode TESTEMUNHAR
- ⇒ Se a pessoa pode apresentar PROVAS

Tratamento específico para denúncias: Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Registro identificado

- ⇒ Apresentação de documento de identificação válido (CI, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- ⇒ Possibilidade de sigilo conforme [Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015.](#)

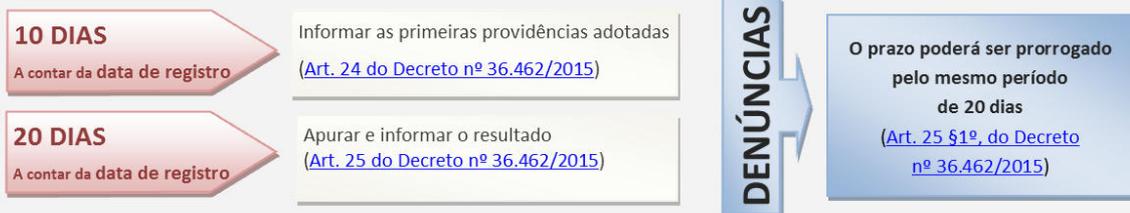
Registro anônimo

- ⇒ Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

Canais de atendimento



Prazos



SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

Lei 4.990/2012



Tipos de informações



Requisitos

O pedido de acesso deverá conter:

- ⇒ Nome do requerente.
- ⇒ Apresentação de documento de identificação válido (Carteira de identidade, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- ⇒ Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida.
- ⇒ Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Importante

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Canais de atendimento



www.e-sic.df.gov.br



Presencial

De segunda a sexta
das 8h às 12h e das 14h às 18h

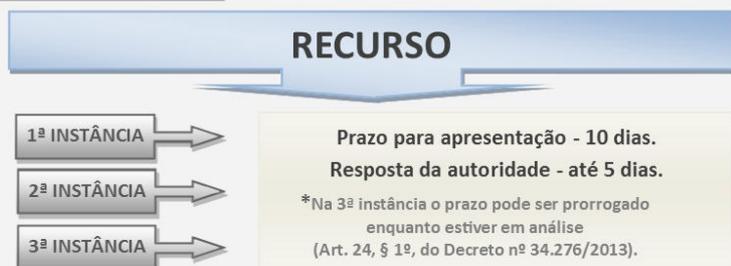
Anexo do Palácio do Buriti,
12º andar, sala 1.201

Garantias

- Segurança
- Atendimento por equipe especializada
- Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais
- Possibilidade de recurso
- Possibilidade de reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

Prazos

- 20 DIAS**
A contar da data de registro
- +10 DIAS**
Mediante justificativa



CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA CAESB

Para dar comodidade e agilidade ao processo de atendimento ao cliente, a Caesb disponibiliza quatro canais de atendimento: Central 115, Internet, Postos Na Hora e Escritórios Regionais. Além destes, há o Caesb Móvel.



CENTRAL 115

Telefone: 115

Horário: 24 horas, todos os dias.



INTERNET

www.caesb.df.gov.br

Escritório on-line (chat)

Escritório Virtual (autoatendimento)

Horário: 24 horas, todos os dias.



NA HORA

**Atendimento presencial,
sem necessidade de agendamento prévio**

**Horário: segunda a sexta, das 7h30 às 17h30
sábados, das 7h30 às 12h**



ESCRITÓRIOS REGIONAIS

**Atendimento presencial,
sem necessidade de agendamento prévio**

Horário: segunda a sexta, das 8h às 18h

NA HORA: LOCAIS DE ATENDIMENTO

POSTOS	ENDEREÇOS
Brasília	Subsolo da Estação Rodoviária do Plano Piloto de Brasília, Plataforma D - Entrada da Estação Central do Metrô
Ceilândia	Shopping Popular de Ceilândia, QNM 11, AE 03
Gama	Área Especial 01, Entrequadra 55/56, Setor Central
Sobradinho	Quadra Central, Bloco 11, Lote 07, Subsolo do Serra Shopping
Taguatinga	QS 03, Lote 11, Lojas 4 a 8 – Pistão Sul
Riacho Fundo I	QN 07, Riacho Mall

ESCRITÓRIOS REGIONAIS: LOCAIS DE ATENDIMENTO

LOCALIDADES	ENDEREÇOS
Brazlândia	SNO, Área Especial 01, Lt. E – Brazlândia
Ceilândia	CNM 01, Bl. I, Lj. 01 – Ceilândia
Cruzeiro, Octogonal, Sudoeste, Asa Sul, Asa Norte, Lago Sul e Lago Norte	SCS, Qd. 02, BL. C, Térreo - ED. Cedro II - Brasília
Gama e Engenho das Lajes	SIGA, Qd 01, Lt. 520/600 – Gama
Guará, SIA, SCIA e Cidade Estrutural	QE 13, Cj. D/E, Lts. 1/2, Salas 201/202, 2º Andar - Guará II
Núcleo Bandeirante, Candangolândia, Riacho Fundo I e SMPW	Praça Central, Módulo 05 - Núcleo Bandeirante
Paranoá e Itapoã	Qd. Central, Área Especial 06 – Paranoá
Planaltina, Mestre D'Armas e Arapoanga	Av. Independência, SCC, Qd 02, BL E - Planaltina
Recanto das Emas e Riacho Fundo II	Av. Recanto das Emas, Qd. 201, Cj. 10, Lt. 01 - Rec. das Emas
Samambaia e Setor de Mansões Samambaia	QN 206, Cj. C, Lt. 02 – Samambaia
Santa Maria e Residencial Santos Dummond	Qd. Central 211, Bl. B, Área Especial -Santa Maria
São Sebastião e Condomínios	STR, Av. Comercial, Lt. 1301, Lj. 01 - São Sebastião
Sobradinho I e II e Condomínios	Quadra Central, Lote C - Sobradinho I
Taguatinga, Vicente Pires e Águas Claras	C5, Lt. 03, Lj. 01 - Taguatinga Centro (próximo da 12ª D.P.)

Observação: O cliente pode se dirigir a qualquer escritório, independentemente de onde mora, para solicitar o serviço desejado. Porém, pedidos de ligação de água e esgoto, e desmembramento de ligações devem ser solicitados nos respectivos endereços de acordo com a tabela acima.

CAESB MÓVEL

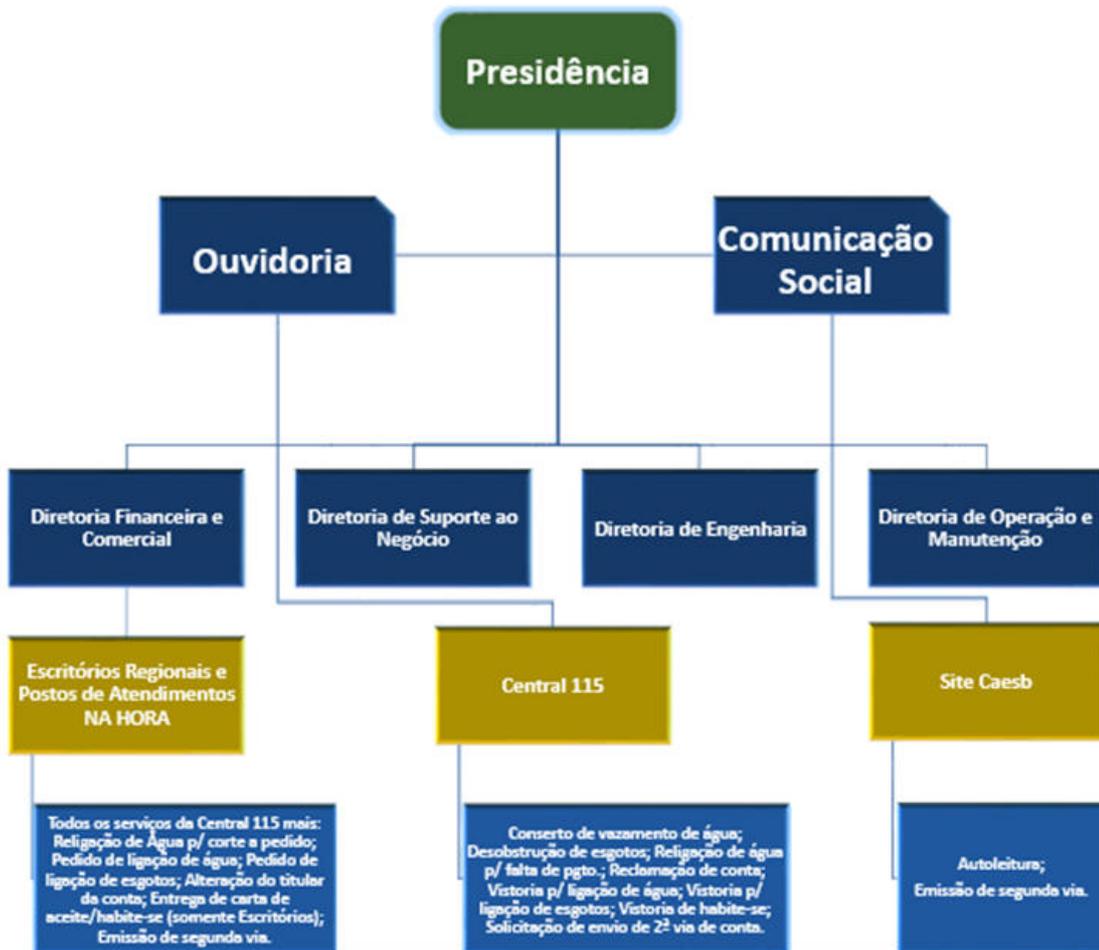
Trata-se de um veículo equipado com o Sistema Comercial e preparado para atender a comunidade local.

LOCALIDADES ATENDIDAS	ENDEREÇOS	DIA DA SEMANA
Cidade Estrutural	Administração Regional	Segunda-feira
Setor P Sul	Agência do Trabalhador	Terça-feira
Riacho Fundo II	Administração Regional	Quarta-feira
Sobradinho II	Administração Regional	Quinta-feira
Setor P Norte	Centro de Saúde nº 8	Sexta-feira

OUVIDORIA DA CAESB



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS



PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CAESB

A seguir, estão elencados os principais serviços prestados pela Caesb. Destes, há serviços pagos e outros gratuitos, sendo que os pagos têm sua composição de custos calculada por área interna da Companhia e, posteriormente, aprovados pela Adasa, conforme definido na [Resolução Adasa nº 14/2011](#). **A cobrança pelo serviço realizado é feita na conta de água do mês subsequente à prestação do serviço.**

SERVIÇOS – ÁGUA

1. LIGAÇÃO DE ÁGUA

É a utilização da rede pública de abastecimento de água pelo cliente, que se concretiza com a instalação do kit cavalete e do hidrômetro e a interligação do ramal do imóvel com a rede de abastecimento de água. Serviço regulamentado pela [Resolução Adasa nº 14/2011](#).

Como solicitar: As vistorias devem ser solicitadas pelos canais de atendimento ao cliente. Já as ligações de água devem ser solicitadas presencialmente no escritório regional que atenda a localidade do imóvel. O cliente deve apresentar documentos pessoais e da propriedade, posse ou ocupação do imóvel, originais e cópias legíveis, não sendo aceitos documentos incompletos, rasurados, com emendas ou ilegíveis.

Requisitos: O cliente deve solicitar uma vistoria para verificar se existe rede no local e instalações adequadas para o abrigo do hidrômetro e da rede hidráulica interna. No caso de adequações, o cliente deve solicitar nova vistoria. Após cumpridas as exigências, é comunicado ao cliente sobre quais documentos apresentar e o valor do serviço. O cliente não poderá ter débitos junto à Companhia relativo a outras unidades usuárias.

Documentação:

Documentos pessoais:

- Para pessoa física:
 - CPF (ou documento que apresente o número do CPF) e,

- Carteira de identidade expedida por órgão competente, ou Carteira de Trabalho e Previdência Social, ou Certificado de Reservista Militar, ou Carteira emitida por Conselhos Regionais, ou Passaporte, ou documentos funcionais expedidos por Órgão do Distrito Federal e União, ou CNH (modelo com foto), ou outros com validade instituída por lei.
- Para pessoa jurídica:
 - Ata de constituição, consolidação ou assembleia de acionistas (para sociedades civis, anônimas, ONGs e religiosas), Contrato Social (para LTDA) ou Declaração de Firma Individual (para Firma Individual) e o cartão do CNPJ. Todos os documentos da pessoa jurídica devem conter autenticação das Juntas Comerciais ou Cartório de Ofício de Notas; e
 - Os documentos para pessoa física do representante legal e procuração no caso de preposto.

Documentos que comprovem a propriedade ou posse do imóvel:

- Carnê do IPTU, expedido no máximo há dois anos, com contracapa ou cabeçalho que contenha endereço completo e nome do titular;
- Certidão positiva de imóvel, expedida por Órgão do Governo do Distrito Federal, contendo endereço do imóvel e nome do promitente ou proprietário;
- Certidão de ônus reais, expedida por Ofício de Imóveis;
- Escritura, expedida por Ofício de Imóveis;
- Procuração para fins específicos relacionados ao imóvel, feita por escritura pública com termo de comprovação de posse confirmada por tabelião ou escrivão;
- Procuração para fins específicos relacionados ao imóvel, feita sem o termo de comprovação de posse confirmada por tabelião ou escrivão, com cópia de documento que comprove a propriedade do imóvel pelo outorgante;
- Instrumento particular de procuração para fins específicos relacionados ao imóvel, com firma reconhecida, anexado a documento que comprove propriedade do imóvel por pessoa que instituiu o procurador;

- Cessão de direito, com firma reconhecida em cartório do Distrito Federal, com todas as páginas legíveis;
- Contrato de compra e venda, emitido pela Terracap;
- Contrato de cessão de posse agrária, fornecido pelo INCRA, EMATER ou outro órgão estatal com finalidade de assentamento rural ou semi-urbano;
- Contrato de arrendamento de área urbana fornecido por órgão do Governo do Distrito Federal ou da União;
- Termo Judicial de audiência de ações de inventário, divórcio, usucapião, partilha de bens, falência, concordata e outras que por determinação do juiz, transmita o poder de propriedade, administração, utilização, usufruto ou de inventariante para o solicitante do parcelamento;
- Termo de Concessão de uso emitido por Órgão Público, tais como Administrações Regionais, IDHAB, Fundação Zoobotânica, Superintendência do Patrimônio da União no Distrito Federal;
- Contrato de locação de imóvel, com firma reconhecida em cartório, neste caso terá o mesmo valor de procuração.

Observações:

- As instalações internas do imóvel são de responsabilidade do cliente, que deverá providenciar a interconexão da tubulação do cavalete com a tubulação do imóvel e a construção das caixas de gordura para as pias e de sabão para os tanques. O cliente também deverá mostrar, por meio de vistoria, que não há nenhuma conexão das calhas que recolhem a água da chuva com a rede de esgoto.
- No caso de áreas que possuam rede de esgoto, as vistorias e as ligações de água e esgoto devem ser solicitadas conjuntamente.
- As vistorias poderão ser agendadas, caso haja interesse do consumidor. Porém, neste caso, a vistoria não será gratuita. A taxa é de R\$ 19,32 (dezenove reais e trinta e dois centavos) por agendamento. **ATENÇÃO:** Essa cobrança só é feita se o cliente solicitar a vistoria com data agendada. Caso a vistoria se realize sem a necessidade de

agendamento, esse valor não será cobrado, pois a cobrança não se refere à vistoria, mas sim ao agendamento.

Prazo para atendimento:

- 10 (dez) dias úteis para vistoria de ligação de água.
- 05 (cinco) dias úteis para ligação de água.

Valores cobrados: as ligações de água destinadas a imóveis com atividades comerciais, industriais e públicas possuem o preço tabelado de R\$ 951,71 (Novecentos e cinquenta e um reais e setenta e um centavos). Já as ligações destinadas a imóveis residenciais possuem preços diferenciados por região administrativa, conforme tabela abaixo.

LIGAÇÃO DE ÁGUA - VALORES PARA IMÓVEIS RESIDENCIAIS

REGIÃO ADMINISTRATIVA	VALOR	REGIÃO ADMINISTRATIVA	VALOR
Águas Claras	R\$ 634,46	Núcleo Bandeirante	R\$ 634,46
Arapoanga	R\$ 317,22	Octogonal	R\$ 634,46
Arniqueiras	R\$ 634,46	Paranoá	R\$ 317,22
Brasília	R\$ 634,46	Park Way	R\$ 634,46
Brazlândia	R\$ 475,83	Planaltina	R\$ 475,83
Candangolândia	R\$ 317,22	Recanto das Emas	R\$ 317,22
Ceilândia	R\$ 475,83	Riacho Fundo I	R\$ 317,22
Ceilândia II	R\$ 475,83	Riacho Fundo II	R\$ 317,22
Cruzeiro	R\$ 634,46	S C I A	R\$ 634,46
Estrutural	R\$ 317,22	S I A	R\$ 634,46
Fercal	R\$ 475,83	Samambaia	R\$ 475,83
Gama	R\$ 317,22	Santa Maria	R\$ 317,22
Guará	R\$ 634,46	São Sebastião	R\$ 475,83
Itapoã	R\$ 317,22	SMLIN Lago Norte	R\$ 634,46
Jardim Botânico	R\$ 634,46	Sobradinho	R\$ 475,83
Jardins Mangueiral	R\$ 475,83	Sobradinho II	R\$ 475,83
Lago Norte	R\$ 634,46	Sudoeste	R\$ 634,46
Lago Sul	R\$ 634,46	Taguatinga	R\$ 475,83
Mestre D'Armas	R\$ 475,83	Taquari	R\$ 634,46
Metropolitana	R\$ 634,46	Varjão	R\$ 317,22
Noroeste	R\$ 634,46	Vicente Pires	R\$ 475,83

Alguns locais com impedimento para ligação de água:

Não são realizadas ligações em áreas com impedimentos legais. Como, por exemplo:

1) Vicente Pires – O Termo de Compromisso e Ajustamento de Conduta foi firmado com o IBAMA e os diversos órgãos do Governo do Distrito Federal, objetivando o cumprimento da Licença Instalação do IBAMA para o licenciamento das Colônias Agrícolas de Vicente Pires, Samambaia e São José. (22/09/2005);

2) Arniquireiras - Ação Civil Pública – processo 2008.34.00.025634-3, referente à SHA – Setor Habitacional Arniquireiras, SHCV – Setor Habitacional Vereda Grande, SHVC – Setor Habitacional Vereda da Cruz e CAAC – Colônia Agrícola Águas Claras;

3) Ofício nº 553/2011-SPU/DF – Encaminhado em 27/04/2011 pela Superintendente do Patrimônio da União – Lucia Helena de Carvalho, nos condomínios inseridos em fazendas de domínio da União. São:

- Fazenda Sálvia: Condomínio Recanto da Serra; Condomínio Serra Verde; Condomínio Nova Colina; Condomínio Novo Setor de Mansões – Nova Colina; Condomínio Lara – Nova Colina; Condomínio Nova Petrópolis;
- Condomínio Morada Colonial – Nova Colina; Condomínio Uberaba; Condomínio Asa Branca – Nova Colina;
- Fazenda Riacho Fundo: Riacho Fundo II; CAUB I; Granja do Ipê; Fazenda Palmas e Rodeador; Acampamento Betinho; Condomínio dos Jornalistas; Morada dos Pássaros;
- Fazenda Sucupira: Chácaras 31,34,36,38,38B,40 e 42, Fazenda Brejo ou Torto, Cana do Reino;

4) Decreto nº 32.898 de 03 de maio de 2011, com redação alterada pelo Decreto nº 33.789 de 13 de julho de 2012 – Artigo 6º - *Ficam proibidas instalações de redes de energia elétrica e água, iluminação pública, ligações de energia elétrica e água, a partir da vigência deste Decreto, em novos parcelamentos irregulares do solo.*

- Gama: Condomínio Arines Mansões Paraíso;

- Paranoá: SMLIN, TR 07, CH E, Núcleo Rural Córrego do Torto, são chácaras que estão sendo parceladas; localidades sem regularização.

2. RELIGAÇÃO DE ÁGUA

É o reestabelecimento do fornecimento de água após a suspensão do serviço. Serviço regulamentado pela [Resolução Adasa nº 14/2011](#).

RELIGAÇÃO DE ÁGUA, CAUSADA POR CORTE A PEDIDO

Como solicitar: o cliente deve dirigir-se a qualquer escritório regional ou posto Na Hora, munido dos documentos pessoais e da propriedade, posse ou ocupação do imóvel, originais e cópias legíveis, não sendo aceitos documentos incompletos, rasurados, com emendas ou ilegíveis.

Documentação:

Documentos pessoais:

- Para pessoa física:
 - CPF (ou documento que apresente o número do CPF) e,
 - Carteira de identidade expedida por órgão competente, ou Carteira de Trabalho e Previdência Social, ou Certificado de Reservista Militar, ou Carteira emitida por Conselhos Regionais, ou Passaporte, ou documentos funcionais expedidos por Órgão do Distrito Federal e União, ou CNH (modelo com foto), ou outros com validade instituída por lei.
- Para pessoa jurídica:
 - Ata de constituição, consolidação ou assembleia de acionistas (para sociedades civis, anônimas, ONGs e religiosas), Contrato Social (para LTDA) ou Declaração de Firma Individual (para Firma Individual) e o cartão do CNPJ. Todos os documentos da pessoa jurídica devem conter autenticação das Juntas Comerciais ou Cartório de Ofício de Notas; e

- Os documentos para pessoa física do representante legal e procuração no caso de preposto.

Documentos que comprovem a propriedade ou posse do imóvel:

- Carnê do IPTU, expedido no máximo há dois anos, com contracapa ou cabeçalho que contenha endereço completo e nome do titular;
- Certidão positiva de imóvel, expedida por Órgão do Governo do Distrito Federal, contendo endereço do imóvel e nome do promitente ou proprietário;
- Certidão de ônus reais, expedida por Ofício de Imóveis;
- Escritura, expedida por Ofício de Imóveis;
- Procuração para fins específicos relacionados ao imóvel, feita por escritura pública com termo de comprovação de posse confirmada por tabelião ou escrivão;
- Procuração para fins específicos relacionados ao imóvel, feita sem o termo de comprovação de posse confirmada por tabelião ou escrivão, com cópia de documento que comprove a propriedade do imóvel pelo outorgante;
- Instrumento particular de procuração para fins específicos relacionados ao imóvel, com firma reconhecida, anexado a documento que comprove propriedade do imóvel por pessoa que instituiu o procurador;
- Cessão de direito, com firma reconhecida em cartório do Distrito Federal, com todas as páginas legíveis;
- Contrato de compra e venda, emitido pela Terracap;
- Contrato de cessão de posse agrária, fornecido pelo INCRA, EMATER ou outro órgão estatal com finalidade de assentamento rural ou semi-urbano;
- Contrato de arrendamento de área urbana fornecido por órgão do Governo do Distrito Federal ou da União;
- Termo Judicial de audiência de ações de inventário, divórcio, usucapião, partilha de bens, falência, concordata e outras que por determinação do juiz, transmita o poder de propriedade, administração, utilização, usufruto ou de inventariante para o solicitante do parcelamento;

- Termo de Concessão de uso emitido por Órgão Público, tais como Administrações Regionais, IDHAB, Fundação Zoobotânica, Superintendência do Patrimônio da União no Distrito Federal;
- Contrato de locação de imóvel, com firma reconhecida em cartório, neste caso terá o mesmo valor de procuração.

Requisitos: O consumidor deve certificar-se de que todas as torneiras do imóvel estejam fechadas para que não haja desperdício de água. A Caesb precisa ter acesso ao hidrômetro ou ramal predial de água.

Prazo para atendimento:

- 01 (um) dia útil.

Valores cobrados:

- Religação no registro – R\$ 26,70 (Para suspender o fornecimento de água, o registro é fechado. Um lacre é instalado para impedir que o registro seja aberto. Na religação, o lacre é retirado e o registro aberto).
- Religação com retirada de lentilha – R\$ 28,40 (A lentilha é um dispositivo plástico semelhante a uma moeda, que é colocada dentro da tubulação, evitando que o fluxo de água passe. A religação com retirada de lentilha consiste em retirar esse dispositivo da tubulação, permitindo que o fluxo de água passe e chegue ao imóvel).
- Religação com instalação de tubete – R\$ 30,53 (O tubete é uma conexão de PVC. Para suspender o fornecimento, essa conexão é retirada e o cano é vedado, evitando que o fluxo de água chegue ao imóvel. Para religar, a conexão é reinstalada).
- Religação com retirada de obturador no cavalete – R\$ 37,42 (O obturador é um dispositivo que veda a passagem de água. Neste caso, ele é instalado nas conexões do cavalete e retirado na religação).
- Religação com retirada de obturador no ramal – R\$ 160,94 (O obturador é instalado no ramal predial do imóvel e retirado na religação).
- Religação no ramal ou pé de rede – R\$ 164,44 (Para suspender o fornecimento de água, parte do ramal predial do imóvel é retirado. Na religação, é preciso reconstituí-lo).

RELIGAÇÃO DE ÁGUA, CAUSADA POR FALTA DE PAGAMENTO

Como solicitar: Por meio de qualquer um dos canais de atendimento ao cliente. Devem ser pagos ou negociados todos os débitos que causaram a suspensão do fornecimento. Para comprovar a quitação dos débitos, o cliente deverá apresentar os comprovantes de pagamentos ou aguardar a compensação bancária ou, também, poderá negociar o débito, dividindo-o em parcelas. **ATENÇÃO:** Em caso de solicitação de religação por telefone, o consumidor deve apresentar os comprovantes de pagamento no momento da execução do serviço.

Requisitos: Os débitos que originaram o corte devem estar quitados ou negociados e a Caesb precisa ter acesso ao hidrômetro ou ramal predial de água. O consumidor deve certificar-se de que todas as torneiras do imóvel estejam fechadas para que não haja desperdício de água.

Prazo para atendimento:

- 03 (três) dias úteis para religação no ramal predial de água;
- 01 (um) dia útil para as demais religações.

Valores cobrados:

- Religação no registro – R\$ 26,70 (Para suspender o fornecimento de água, o registro é fechado e um lacre é instalado para impedir a passagem da água. Na religação, o lacre é retirado e o registro aberto).
- Religação com retirada de lentilha – R\$ 28,40 (A lentilha é um dispositivo plástico semelhante a uma moeda, que é colocada dentro da tubulação, evitando que o fluxo de água passe. A religação com retirada de lentilha consiste em retirar esse dispositivo da tubulação, permitindo que o fluxo de água passe e chegue ao imóvel).
- Religação com instalação de tubete – R\$ 30,53 (O tubete é uma conexão em PVC. Para suspender o fornecimento de água, essa conexão é retirada e o cano vedado. Na religação, a conexão é reinstalada).
- Religação com retirada de obturador no cavalete – R\$ 37,42 (O obturador é um dispositivo que veda a passagem de água. Nesse caso, ele é instalado nas conexões do cavalete e retirado na religação).

- Religação com retirada de obturador no ramal – R\$ 160,94 (O obturador é instalado no ramal predial do imóvel e retirado na religação).
- Religação no ramal ou pé de rede – R\$ 164,44 (Para suspender o fornecimento de água, parte do ramal predial do imóvel é retirado. Na religação, é preciso reconstruí-lo).

3. CONSERTO DE VAZAMENTO DE ÁGUA

Corresponde ao conserto de vazamento de água que ocorrem antes do cavalete, onde o hidrômetro está instalado, e que são de responsabilidade da Caesb. Vazamentos nas instalações internas, após o cavalete, são de responsabilidade dos clientes. Serviço regulamentado pela [Resolução Adasa nº 14/2011](#).

Como solicitar: Por meio de qualquer dos canais de atendimento ao cliente, como também pelo aplicativo móvel. Qualquer pessoa pode entrar em contato com a Caesb e informar o endereço ou ponto de referência mais próximo do local onde está ocorrendo o vazamento.

Requisitos: não há requisitos prévios para solicitação do serviço.

Documentação: não há necessidade de apresentar documentação para solicitação do serviço.

Prazo para atendimento:

- Conserto no cavalete: 06 (seis) horas úteis.
- Conserto no ramal predial de água: 08 (oito) horas úteis.

Observação: o conserto será cobrado, caso o cliente tenha provocado o vazamento. O cliente pode provocar o vazamento acidentalmente durante reformas, perfurando canos, por falta de manutenção nas instalações hidráulicas, deixando canos expostos em locais onde carros, pessoas ou animais de estimação possam rompê-los, entre outras situações.

SERVIÇOS – ESGOTO

4. LIGAÇÃO DE ESGOTO

É a interligação da última caixa de esgoto do imóvel com a rede de esgotamento sanitário. Serviço regulamentado pela [Resolução Adasa nº 14/2011](#).

Como solicitar: As vistorias devem ser solicitadas por um dos canais de atendimento ao cliente. Já as ligações de esgoto devem ser solicitadas presencialmente no escritório regional que atenda a localidade do imóvel. O cliente deve apresentar documentos pessoais e da propriedade, posse ou ocupação do imóvel, originais e cópias legíveis, não sendo aceitos documentos incompletos, rasurados, com emendas ou ilegíveis.

Requisitos: O cliente deve solicitar uma vistoria prévia que verifique as condições necessárias para interligação da rede do imóvel à rede pública coletora de esgoto. Ciente do valor orçado pela Caesb, bem como das adequações necessárias para a instalação, o cliente deverá solicitar a ligação, caso convenha.

Observações: Na vistoria prévia, além de verificar a localização da rede e elaborar o orçamento com os custos da nova ligação de esgoto, a Caesb verifica também as ligações internas. Caso haja alguma irregularidade, o cliente será orientado a corrigi-la para a liberação da ligação. A Caesb deixará por escrito orientações de como adequar as ligações, se necessário.

Documentação:

Documentos pessoais:

- **Para pessoa física:**
 - CPF (ou documento que apresente o número do CPF) e,
 - Carteira de identidade expedida por órgão competente, ou Carteira de Trabalho e Previdência Social, ou Certificado de Reservista Militar, ou Carteira emitida por Conselhos Regionais, ou Passaporte, ou documentos funcionais expedidos por Órgão do Distrito Federal e União, ou CNH (modelo com foto), ou outros com validade instituída por lei.

- Para pessoa jurídica:
 - Ata de constituição, consolidação ou assembleia de acionistas (para sociedades civis, anônimas, ONGs e religiosas), Contrato Social (para LTDA) ou Declaração de Firma Individual (para Firma Individual) e o cartão do CNPJ. Todos os documentos da pessoa jurídica devem conter autenticação das Juntas Comerciais ou Cartório de Ofício de Notas; e
 - Os documentos para pessoa física do representante legal e procuração no caso de preposto.

Documentos que comprovem a propriedade ou posse do imóvel:

- Carnê do IPTU, expedido no máximo há dois anos, com contracapa ou cabeçalho que contenha endereço completo e nome do titular;
- Certidão positiva de imóvel, expedida por Órgão do Governo do Distrito Federal, contendo endereço do imóvel e nome do promitente ou proprietário;
- Certidão de ônus reais, expedida por Ofício de Imóveis;
- Escritura, expedida por Ofício de Imóveis;
- Procuração para fins específicos relacionados ao imóvel, feita por escritura pública com termo de comprovação de posse confirmada por tabelião ou escrivão;
- Procuração para fins específicos relacionados ao imóvel, feita sem o termo de comprovação de posse confirmada por tabelião ou escrivão, com cópia de documento que comprove a propriedade do imóvel pelo outorgante;
- Instrumento particular de procuração para fins específicos relacionados ao imóvel, com firma reconhecida, anexado a documento que comprove propriedade do imóvel por pessoa que instituiu o procurador;
- Cessão de direito, com firma reconhecida em cartório do Distrito Federal, com todas as páginas legíveis;
- Contrato de compra e venda, emitido pela Terracap;
- Contrato de cessão de posse agrária, fornecido pelo INCRA, EMATER ou outro órgão estatal com finalidade de assentamento rural ou semi-urbano;

- Contrato de arrendamento de área urbana fornecido por órgão do Governo do Distrito Federal ou da União;
- Termo Judicial de audiência de ações de inventário, divórcio, usucapião, partilha de bens, falência, concordata e outras que por determinação do juiz, transmita o poder de propriedade, administração, utilização, usufruto ou de inventariante para o solicitante do parcelamento;
- Termo de Concessão de uso emitido por Órgão Público, tais como Administrações Regionais, IDHAB, Fundação Zoobotânica, Superintendência do Patrimônio da União no Distrito Federal;
- Contrato de locação de imóvel, com firma reconhecida em cartório, neste caso terá o mesmo valor de procuração.

Prazo para atendimento:

- 15 (quinze) dias úteis para vistoria de ligação de esgoto.
- 08 (oito) dias úteis para ligação de esgoto.

Valores cobrados:

- As vistorias poderão ser agendadas, caso haja interesse do consumidor. Nesse caso, a vistoria não será gratuita. A taxa é de R\$ 19,32 (dezenove reais e trinta e dois centavos) por agendamento. **ATENÇÃO:** a cobrança só é feita se o cliente solicitar a vistoria com data agendada. Caso a vistoria se realize sem necessidade de agendamento, esse valor não é cobrado.
- Nas ligações de esgoto, os valores variam de acordo com a metragem do imóvel e sua distância até a rede, por isso o valor é orçado na vistoria.

5. DESOBSTRUÇÃO DE ESGOTO

É o desentupimento da rede de esgotos (externa), a partir da última caixa de esgotos do imóvel. Desobstruções ocorridas dentro do imóvel, antes da última caixa de esgotos, são de responsabilidade do cliente. Serviço regulamentado pela [Resolução Adasa nº 14/2011](#).

Como solicitar: Por meio de qualquer dos canais de atendimento ao cliente, como também pelo aplicativo móvel. Qualquer pessoa pode entrar em contato com a Caesb e informar o endereço ou ponto de referência mais próximo do local onde está ocorrendo o vazamento.

Requisitos: não há requisitos prévios para solicitação do serviço.

Documentação: não há necessidade de apresentar documentação para solicitação do serviço.

Prazo para atendimento:

- 10 (dez) horas úteis.

Observação: O conserto será cobrado, caso o cliente tenha provocado a obstrução. O cliente pode causar a obstrução caso faça uso inadequado da rede de esgoto depositando materiais como restos de obras (madeiras, areia, plásticos), restos de lixo, animais mortos e outros materiais que possam obstruir a rede.

SERVIÇOS - FATURA

6. AUTOLEITURA

O próprio cliente fornece a leitura do medidor do hidrômetro no site.

Como solicitar: O cliente deverá realizar o cadastro pelo site www.caesb.df.gov.br. O cadastramento só será realizado, se o CPF e a data de nascimento do cliente estiverem atualizados no sistema comercial da Caesb, pois estes campos compõem a senha para acesso.

Requisitos: o cliente deve informar a leitura encontrada no hidrômetro no período entre 03 (três) dias de antecedência da leitura programada e a data programada em si. Após 05 (cinco) dias úteis da informação da leitura, ficará disponível, no site, a conta processada para pagamento. Nos meses de fevereiro, maio, agosto e novembro, o cliente permitirá, na data prevista para execução da leitura, o acesso ao hidrômetro para vistoria e confirmação de registros. **ATENÇÃO:** Se o usuário deixar de informar a leitura por 02 (dois) meses consecutivos, perderá o cadastro no sistema de autoleitura e só poderá realizar um novo após 06 (seis) meses.

Documentação: não há necessidade de apresentar documentação para solicitação do serviço.

7. RECLAMAÇÃO DE CONTA

Consiste no questionamento do cliente em relação às cobranças das tarifas de água e/ou esgoto ou outros serviços descritos na conta. Serviço regulamentado pela [Resolução Adasa nº 14/2011](#).

Como solicitar: Por meio de qualquer dos canais de atendimento ao cliente. A revisão dos valores cobrados deverá ser feita no prazo mínimo de 03 (três) dias úteis após o faturamento da conta e no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o vencimento.

Formas de solicitação: pelos canais de atendimento ao cliente.

Requisitos: não há requisitos prévios para solicitação do serviço.

Documentação: não há necessidade de apresentar documentação para solicitação do serviço.

Observações: A Caesb é responsável pelas instalações até o ponto de entrega, isto é, até o cavalete, incluindo o hidrômetro. Portanto, é de responsabilidade do consumidor a identificação de problemas nas instalações hidráulicas após o cavalete.

Prazo para atendimento:

- 15 (quinze) dias úteis.

APRENDA A IDENTIFICAR VAZAMENTOS

Teste nº 01 - Instalações sem caixa d'água:

- 1 – Mantenha as instalações normalmente abastecidas;
- 2 – Não consuma água durante o período do teste;
- 3 – Veja o hidrômetro. Se o marcador continuar registrando, é porque há vazamento.

Teste nº 02 - Instalações com caixa d'água (verificar canalização que alimenta a caixa):

- 1 – Mantenha aberta a alimentação da caixa d'água;
- 2 – Feche a boia da caixa e todos os pontos de consumo direto da rua;
- 3 – Veja o hidrômetro. Se o marcador continuar registrando, é porque há vazamento.

Teste nº 03 - Instalações com caixa d'água, vazamento pelo "ladrão":

- 1 – Feche a saída de água da caixa;
- 2 – Deixe encher a caixa completamente;
- 3 – Observe se está escoando de água pelo "ladrão".

Teste nº 04 - Instalações com caixa d'água, vazamento nas instalações internas:

- 1 – Mantenha fechada a entrada de água na caixa e não consuma água durante o período de teste;
- 2 – Marque o nível de água na caixa;
- 3 – Após uma hora, observe o nível da água. Caso tenha baixado é porque há vazamento.

8. EMISSÃO DE 2ª VIA DE CONTA:

Como solicitar: pelo site, escritórios regionais ou postos Na Hora.

Requisitos: não há requisitos prévios para solicitação do serviço.

Documentação: não há necessidade de apresentar documentação para solicitação do serviço.

Observações: pelo site, é preciso ter o número de inscrição do imóvel, disponível na conta de água. Caso o cliente não tenha a inscrição, ele poderá solicitá-la pelo telefone 115, desde que saiba informar alguns elementos chaves de segurança, tais como nome do titular e endereço completos.

Valor cobrado:

- Pelo site: sem custos.
- Presencialmente: R\$ 3,63.

9. ALTERAÇÃO DO TITULAR DA CONTA

É a solicitação de troca do nome do titular da conta.

Como solicitar: Presencialmente, em qualquer escritório regional ou postos Na Hora. O cliente deve apresentar documentos pessoais e da propriedade, posse ou ocupação do imóvel, originais e cópias legíveis, não sendo aceitos documentos incompletos, rasurados, com emendas ou ilegíveis.

Requisitos: não há requisitos prévios para solicitação do serviço.

Documentação:

Documentos pessoais:

- Para pessoa física:
 - CPF (ou documento que apresente o número do CPF) e,
 - Carteira de identidade expedida por órgão competente, ou Carteira de Trabalho e Previdência Social, ou Certificado de Reservista Militar, ou Carteira

emitida por Conselhos Regionais, ou Passaporte, ou documentos funcionais expedidos por Órgão do Distrito Federal e União, ou CNH (modelo com foto), ou outros com validade instituída por lei.

○ Para pessoa jurídica:

- Ata de constituição, consolidação ou assembleia de acionistas (para sociedades civis, anônimas, ONGs e religiosas), Contrato Social (para LTDA) ou Declaração de Firma Individual (para Firma Individual) e o cartão do CNPJ. Todos os documentos da pessoa jurídica devem conter autenticação das Juntas Comerciais ou Cartório de Ofício de Notas; e
- Os documentos para pessoa física do representante legal e procuração no caso de preposto.

Documentos que comprovem a propriedade ou posse do imóvel:

- Carnê do IPTU, expedido no máximo há dois anos, com contracapa ou cabeçalho que contenha endereço completo e nome do titular;
- Certidão positiva de imóvel, expedida por Órgão do Governo do Distrito Federal, contendo endereço do imóvel e nome do promitente ou proprietário;
- Certidão de ônus reais, expedida por Ofício de Imóveis;
- Escritura, expedida por Ofício de Imóveis;
- Procuração para fins específicos relacionados ao imóvel, feita por escritura pública com termo de comprovação de posse confirmada por tabelião ou escrivão;
- Procuração para fins específicos relacionados ao imóvel, feita sem o termo de comprovação de posse confirmada por tabelião ou escrivão, com cópia de documento que comprove a propriedade do imóvel pelo outorgante;
- Instrumento particular de procuração para fins específicos relacionados ao imóvel, com firma reconhecida, anexado a documento que comprove propriedade do imóvel por pessoa que instituiu o procurador;
- Cessão de direito, com firma reconhecida em cartório do Distrito Federal, com todas as páginas legíveis;

- Contrato de compra e venda, emitido pela Terracap;
- Contrato de cessão de posse agrária, fornecido pelo INCRA, EMATER ou outro órgão estatal com finalidade de assentamento rural ou semi-urbano;
- Contrato de arrendamento de área urbana fornecido por órgão do Governo do Distrito Federal ou da União;
- Termo Judicial de audiência de ações de inventário, divórcio, usucapião, partilha de bens, falência, concordata e outras que por determinação do juiz, transmita o poder de propriedade, administração, utilização, usufruto ou de inventariante para o solicitante do parcelamento;
- Termo de Concessão de uso emitido por Órgão Público, tais como Administrações Regionais, IDHAB, Fundação Zoobotânica, Superintendência do Patrimônio da União no Distrito Federal;
- Contrato de locação de imóvel, com firma reconhecida em cartório, neste caso terá o mesmo valor de procuração.

Prazo para atendimento: A alteração é feita no momento do atendimento. Contudo, para retirar a 2ª via da conta com o nome do novo ocupante, no site, deve-se aguardar 24 horas.

SERVIÇOS – INSTALAÇÕES HIDROSSANITÁRIAS

10. CARTA DE ACEITE PARA FINS DE HABITE-SE

É o documento que atesta, mediante vistoria realizada no imóvel, a conformidade das instalações hidrossanitárias com a legislação vigente.

Como solicitar: pela Central 115, escritórios regionais ou postos Na Hora.

Requisitos: A inscrição do imóvel no sistema comercial da Caesb não deve conter débitos, bem como seu cadastro deve estar atualizado. Situação verificada no momento do atendimento. Se o cadastro do imóvel não estiver atualizado, o cliente deverá comparecer munido de documentação exigida para alteração de nome em um dos escritórios ou postos Na Hora.

Documentação: não há necessidade de apresentar documentação para solicitação do serviço.

Prazo para atendimento: 15 dias úteis.

Validade da carta: 6 meses.

Valor cobrado: R\$ 70,54.

Observação: a retirada da carta somente é feita no escritório regional da localidade do imóvel.

PADRÕES E INDICADORES DE QUALIDADE

Na execução de suas atividades, a Caesb obedece a parâmetros e padrões de qualidade estabelecidos na legislação vigente. Tem, ainda, seus serviços normatizados, controlados e fiscalizados pela Adasa – Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento do Distrito Federal.

No seu compromisso de garantir ao cidadão a prestação de serviços de qualidade, além dos mecanismos de controle supracitados, a Caesb avalia a satisfação dos clientes por meio de pesquisa de satisfação. Com periodicidade anual, essa pesquisa permite obter informações relevantes para as tomadas de decisões e ajustes nos serviços, sempre objetivando a melhoria da satisfação dos clientes.

A seguir, os principais indicadores que orientam a qualidade e satisfação dos serviços prestados pela Caesb:

CÓDIGO	INDICADOR	RESULTADO 2014	SENTIDO
AAS1001	Atendimento urbano de água	97,46%	
AAS2002	Atendimento urbano de esgoto	82,11%	
AQS1001	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da água distribuída	96,31%	
AQS3001	Continuidade e regularidade no abastecimento	99,76%	
AAS1002	Índice de Atendimento Urbano de Esgoto	82,11%	
PSI1001	Hidrometração	99,29%	
AQS1007	Incidência de reclamações sobre qualidade da água	0,15%	

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Além de outros, previstos em normas legais e regulamentares, o usuário dos serviços da Caesb tem direito a:

- *Receber serviços adequados, com regularidade e qualidade, nas condições, preços e prazos estabelecidos nas normas de regulação;*
- *Ser atendido com cortesia, rapidez e eficiência;*
- *Ser orientado sobre a importância e o uso eficiente dos serviços prestados, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;*
- *Ter a fatura emitida com base na atividade exercida na unidade usuária e no consumo medido, observado o faturamento mínimo;*
- *Escolher a data de vencimento, dentro do mês, entre um mínimo de 06 (seis) opções disponibilizadas;*
- *Ser informado sobre os serviços e valores faturados;*
- *Pagar a fatura sem acréscimos de multa e juros de mora, no primeiro dia útil subsequente a data do vencimento quando esta ocorrer aos sábados, domingos ou feriados;*
- *Receber a fatura, no mínimo, 10 (dez) dias antes de seu vencimento;*
- *Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;*
- *Não arcar com os custos do serviço de aferição sempre que for constatado erro maior que o admissível, conforme regulamento específico do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO;*
- *Ter disponível, para apresentar suas solicitações e reclamações à Caesb, pelo menos os seguintes canais de atendimento:*
 - a) *postos de atendimento presencial;*
 - b) *central de atendimento telefônico; e*
 - c) *meio eletrônico.*

- *Ser informado, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de vigência de reajustes da tarifa ou sobre quaisquer alterações na estrutura tarifária que repercutam na tarifa objeto deste contrato;*
- *Ter acesso às normativas que contenham informações relevantes quanto às condutas proibidas, as penalidades e as medidas administrativas a que estará sujeito no caso de infrações;*
- *Ter restabelecido o abastecimento de água, quando cessado o motivo da suspensão, de acordo com as condições e prazos estabelecidos nas normas vigentes;*
- *Ser informado, antecipadamente, sobre a ocorrência de interrupções programadas, através dos meios de comunicação.*

Constituem obrigações dos usuários:

- *Observar a adequação técnica e a segurança das instalações hidráulicas prediais da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega de água e antes do ponto de coleta de esgotos. Lembrando que o usuário é responsável por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações da unidade usuária, ou de sua má utilização.*
- *Responder pelos danos causados ao prestador de serviços e a terceiros em razão de atos quando da utilização irregular dos serviços.*
- *Responsabilizar-se, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do hidrômetro e de outros dispositivos do prestador de serviços instalados no interior da unidade usuária.*
- *Responsabilizar-se pelo pagamento da fatura, pela observância da data do vencimento e pelo cumprimento de todas as obrigações pertinentes ao uso dos serviços.*
- *Manter os dados cadastrais atualizados junto ao prestador de serviços, arcando com o pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente enquadrada, quando da ocorrência dos seguintes fatos:*

I – declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou à finalidade real da utilização da água tratada; ou

II – omissão das alterações supervenientes que importarem em reenquadramento.

Observação: Para os casos disciplinados no parágrafo anterior, o usuário não tem direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas.

GLOSSÁRIO

ABASTECIMENTO DE ÁGUA: serviço público que tem como objeto o fornecimento de água potável e que, em geral, é constituído pelas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição;

COLETA DE ESGOTO: recolhimento do efluente líquido de edificações através de ligações à rede pública coletora de esgotos sanitários para encaminhamento a tratamento e lançamento adequados;

CONTA OU CONTA DE ÁGUA: o mesmo que fatura;

CORTESIA: princípio que impõe ao prestador de serviços bom trato nas relações com os usuários, pontualidade no atendimento, oferecimento de mecanismos que possibilitem realizar reclamação sobre o serviço prestado e obter informações;

CLIENTE: o mesmo que usuário.

EFICIÊNCIA: princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado com qualidade e presteza, otimizando os recursos necessários ao atendimento das necessidades dos usuários;

ESGOTAMENTO SANITÁRIO: serviço público constituído pelas atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente;

FATURA: documento de cobrança que apresenta o valor total que deve ser pago pela prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, referente ao período especificado, discriminando as parcelas correspondentes;

FATURAMENTO MÍNIMO: valor mínimo a ser pago pela prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, de acordo com o estabelecido nesta Resolução, com o objetivo de cobrir o custo mínimo necessário para disponibilidade do serviço em quantidade e qualidade adequadas;

HIDROMETRAÇÃO: é a instalação de um aparelho denominado hidrômetro, que serve para medir o volume de água que passa por uma tubulação.

HIDRÔMETRO: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a uma unidade usuária;

INTERRUPÇÃO: situação na qual o serviço de abastecimento de água é interrompido temporariamente devido à necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias no respectivo sistema, de caráter programado ou emergencial;

LENTILHA: é um dispositivo que se assemelha a uma moeda, feita de plástico, que é colocada dentro da tubulação, evitando que o fluxo de água passe.

LIGAÇÃO: conexão do sistema público de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário à respectiva instalação predial de água ou de esgoto sanitário;

NA HORA: reúne em um único local, representações de órgãos públicos federais e distritais, de forma articulada, para a prestação de serviços públicos aos cidadãos, facilitando o acesso do cidadão aos serviços públicos.

PONTO DE COLETA DE ESGOTO: é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com o coletor predial, localizado em uma caixa de inspeção, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA: é o ponto de conexão do ramal predial de água com o alimentador predial, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

PRESTADOR DE SERVIÇO: pessoa jurídica, ou consórcio de empresas, a qual foi delegada a prestação de serviço público pelo titular do serviço e que se encontra submetido à competência regulatória da ADASA;

RAMAL PREDIAL DE ÁGUA: tubulação e conexões situadas entre a rede pública de distribuição de água e o padrão que caracteriza o ponto de entrega de água;

RAMAL PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de tubulações e conexões situadas entre a rede pública coletora de esgotos sanitários e a caixa de inspeção que caracteriza o ponto de coleta de esgoto;

REDE PÚBLICA COLETORA DE ESGOTOS SANITÁRIOS: conjunto de tubulações, peças e equipamentos instalados nas vias e logradouros públicos que permitem o esgotamento das unidades usuárias por meio dos ramais prediais esgotos;

RELIGAÇÃO: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;

SEGURANÇA: princípio que impõe a prestação do serviço público de forma a garantir a integridade física das pessoas e a preservação do patrimônio e do meio ambiente;

SISTEMA PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA: conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

SISTEMA PÚBLICO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO: conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, transporte, elevação, tratamento e disposição final de esgotos sanitários, podendo ser do tipo convencional ou condominial;

SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS: situação na qual o abastecimento de água à determinada unidade usuária é suspenso pelo prestador de serviços;

UNIDADE USUÁRIA: unidade de consumo ou conjunto de unidades de consumo atendidas por meio de uma única ligação de água ou a unidade de consumo dotada de hidromedida individualizada;

USUÁRIO: pessoa física ou jurídica que recebe ou solicita ao prestador do serviço o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, por meio de contrato de adesão ou contrato específico, e assume a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

TABELA RESUMIDA DOS SERVIÇOS DA CAESB

CONCERTO DE VAZAMENTO DE ÁGUA
<p>Definição: conserto de vazamentos anterior ao cavalete, onde o hidrômetro está instalado.</p> <p>Como solicitar: contactar os canais de atendimento ao cliente (**) e informar o endereço.</p> <p>Prazo de atendimento: conserto no cavalete: 6h úteis. Conserto no ramal predial: 8h úteis.</p> <p>Observação: o conserto será cobrado se o vazamento foi provocado pelo cliente.</p>
DESOBSTRUÇÃO DE ESGOTO
<p>Definição: é o desentupimento da rede de esgotos externa.</p> <p>Como solicitar: contactar os canais de atendimento ao cliente (**) e informar o endereço.</p> <p>Prazo de atendimento: 10h úteis.</p> <p>Observação: o conserto será cobrado se a obstrução foi provocada pelo cliente.</p>
RELIGAÇÃO DE ÁGUA - CAUSADA POR CORTE A PEDIDO
<p>Definição: é o reestabelecimento do fornecimento de água, após a suspensão do serviço.</p> <p>Como solicitar: presencialmente, em qualquer escritório regional ou no “Na Hora”.</p> <p>Documentação: apresentar documentos pessoais e da propriedade (**), originais e cópias.</p> <p>Prazo de atendimento: 1 dia útil.</p> <p>Valores cobrados: leia (**).</p> <p>Requisitos: fechar todas as torneiras e liberar o acesso da Caesb ao hidrômetro ou ramal predial.</p>
RELIGAÇÃO DE ÁGUA - CAUSADA POR FALTA DE PAGAMENTO
<p>Definição: é o reestabelecimento do fornecimento de água, após a suspensão do serviço.</p> <p>Como solicitar: contactar os canais de atendimento ao cliente (**), após a quitação ou negociação dos débitos.</p> <p>Documentação: apresentar comprovantes de pagamento.</p> <p>Prazo: religação no ramal predial de água: 3 dias úteis. Demais religações: 1 dia útil.</p> <p>Valores cobrados: leia (**).</p> <p>Requisitos: quitação ou negociação dos débitos. Fechar todas as torneiras e liberar o acesso da Caesb ao hidrômetro ou ramal predial.</p> <p>Observação: na solicitação de religação por telefone, o cliente deve apresentar os comprovantes de pagamento no momento da execução do serviço.</p>

RECLAMAÇÃO DE CONTA
<p>Definição: Questionamento em relação às cobranças das tarifas de água e/ou esgoto ou outros serviços descritos na conta.</p> <p>Como solicitar: pelos canais de atendimento ao cliente(**), solicitar a revisão no prazo mínimo de 3 dias úteis após o faturamento da conta e no prazo máximo de 30 dias após o vencimento.</p> <p>Prazo para atendimento: 15 dias úteis.</p> <p>Observação: a Caesb é responsável somente até o cavalete, incluindo o hidrômetro.</p>
LIGAÇÃO DE ÁGUA
<p>Definição: é a interligação do ramal do imóvel com a rede pública de abastecimento de água.</p> <p>Solicitação: de vistoria para verificar se existe rede no local e instalações adequadas. No caso de adequações, o cliente deve solicitar nova vistoria após cumpridas as exigências.</p> <p>Formas de solicitação: <u>Vistorias</u>: pelos canais de atendimento ao cliente (**). <u>Ligações</u>: presencialmente, no escritório regional que atenda a localidade do imóvel.</p> <p>Documentação: apresentar documentos pessoais e da propriedade (**), originais e cópias.</p> <p>Prazo para atendimento: <u>vistoria de ligação de água</u>: 10 dias úteis. <u>Ligação de água</u>: 5 dias úteis.</p> <p>Valores cobrados: as vistorias são gratuitas, mas se o cliente preferir agendar, será cobrado uma taxa de R\$ 19,32 por agendamento. As ligações de água para imóveis comerciais, industriais e públicos possuem o preço tabelado de R\$ 951,71. As ligações em imóveis residenciais, possuem preços diferenciados por região administrativa (**).</p> <p>Observações: As instalações internas do imóvel são de responsabilidade do cliente. Nas áreas que possuam rede de esgoto, as vistorias e as ligações de água e esgoto devem ser solicitadas conjuntamente.</p> <p>Locais com impedimento para ligação de água: leia (**).</p>
LIGAÇÃO DE ESGOTO
<p>Definição: é a interligação da última caixa de esgoto do imóvel com a rede de esgotamento sanitário.</p> <p>Solicitação: de vistoria para verificar as condições para interligação da rede do imóvel à rede pública. No caso de adequações, o cliente deve solicitar nova vistoria após cumpridas as exigências.</p> <p>Formas de solicitação: <u>Vistoria</u>: pelos canais de atendimento ao cliente (**). <u>Ligação</u>: presencialmente, no escritório regional que atenda a localidade do imóvel.</p> <p>Documentação: apresentar documentos pessoais e da propriedade (**), originais e cópias.</p> <p>Prazo para atendimento: vistoria de ligação de esgoto: 15 dias úteis. Ligação de esgoto: 8 dias úteis.</p> <p>Valores cobrados: as vistorias são gratuitas, mas se o cliente preferir agendar, será cobrado uma taxa de R\$ 19,32 por agendamento. Para as ligações de esgoto, os valores variam de acordo com a metragem do imóvel e sua distância até a rede. Esse valor é orçado na vistoria.</p> <p>Observações: na vistoria prévia, é verificado a localização da rede, elaborado o orçamento com a ligação de esgoto e conferida as ligações internas. Caso haja irregularidade, o cliente será orientado a corrigi-la.</p>

ALTERAÇÃO DO TITULAR DA CONTA
<p>Definição: É a solicitação de troca do nome do titular da conta.</p> <p>Solicitação: presencialmente, em qualquer escritório regional ou no “Na Hora”</p> <p>Documentação: apresentar documentos pessoais e da propriedade (**), originais e cópias.</p> <p>Prazo para atendimento: feito durante o atendimento. No site, aguarde 24h para alteração.</p>
AUTOLEITURA
<p>Definição: O próprio cliente fornece a leitura do medidor do hidrômetro no site da Caesb.</p> <p>Solicitação: o cliente deverá realizar o cadastro no site da Caesb. O cadastramento só é feito se o CPF e a data de nascimento estiverem atualizados no sistema.</p> <p>Requisitos: o cliente deve informar a leitura do hidrômetro entre 3 dias de antecedência da leitura programada e a data programada em si. Após 05 dias úteis da informação da leitura, ficará disponível, no site, a conta processada para pagamento. Em fevereiro, maio, agosto e novembro, o cliente permitirá, na data prevista para execução da leitura, o acesso ao hidrômetro para vistoria e confirmação de registros. Se o usuário deixar de informar a leitura por 2 meses consecutivos, perderá o cadastro no sistema de autoleitura e só poderá realizar um novo após 6 meses.</p>
CARTA DE ACEITE PARA FINS DE HABITE-SE
<p>Definição: é o documento que atesta, mediante vistoria no imóvel, a conformidade das instalações hidrossanitárias com a legislação vigente.</p> <p>Como solicitar: pela Central 115, escritórios regionais ou no “Na Hora”.</p> <p>Prazo para atendimento: 15 dias úteis.</p> <p>Valor cobrado: R\$ 70,54, inserido na próxima fatura.</p> <p>Validade da carta: 6 meses</p> <p>Requisitos: o imóvel não deve conter débitos e o seu cadastro deve estar atualizado. Se o cadastro do imóvel não estiver atualizado, o cliente deverá comparecer munido de documentação exigida para alteração de nome em um dos escritórios ou no “Na Hora”.</p> <p>Observação: a retirada da carta somente é feita no escritório regional da localidade do imóvel.</p>
EMISSÃO DE SEGUNDA VIA DE CONTA
<p>Definição: é a retirada da segunda via de conta.</p> <p>Como solicitar: pelo site, escritórios regionais ou no “Na Hora”.</p> <p>Valor cobrado: <u>Pelo site:</u> sem custos. <u>Presencialmente:</u> R\$ 3,63.</p> <p>Observação: pelo site, é preciso ter o número de inscrição do imóvel, disponível na conta de água. Caso o cliente não tenha a inscrição, ele poderá solicitá-la pelo telefone 115, desde que saiba informar alguns elementos, tais como: nome do titular e endereço completos.</p>