



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

LISTA DE SERVIÇOS DISPONÍVEIS AOS USUÁRIOS

SERVIÇOS	PRAZO	OBSERVAÇÃO
Análise de água	B	Para este serviço é feita visita ao imóvel e coleta da água para análise
Desvio de conduta de funcionário da Nova CEDAE	B	Para este serviço é aberto procedimento interno para apuração dos fatos.
Desvio de conduta de funcionário terceirizado	B	Para este serviço é aberto procedimento interno para apuração dos fatos.
Intervenção no abastecimento por pessoas não autorizadas	B	Para este serviço é feita vistoria no local para apuração dos fatos e verificação de possível solução para o problema.
Invasão de imóvel sob responsabilidade da Nova CEDAE	B	Para este serviço é feita vistoria no local para apuração dos fatos e verificação de possível solução para o problema.
Ligação irregular de água	B	Este serviço gera uma vistoria (FR), caso constatada a ligação irregular de água, as medidas legais são tomadas.
Ligação irregular de esgoto	B	Este serviço gera uma vistoria (FR), caso constatada a ligação irregular de água, as medidas legais são tomadas.
Violação de corte	M	Este serviço gera uma vistoria (VM) para que o serviço seja realizado. O fiscal deve ter acesso ao imóvel. Caso seja constatada a violação do corte, as medidas legais são tomadas.
Violação ou manipulação de hidrômetro	M	Este serviço gera uma vistoria (FR) para ser realizado. O Fiscal deve ter acesso ao hidrômetro. Caso seja constatada a violação do medidor, o aparelho será substituído e as medidas legais serão tomadas.
Aferição/verificação de hidrômetro	M	Este serviço demanda a substituição do medidor por um novo. O serviço é pago pelo solicitante. Após a verificação é emitido um laudo para o solicitante.
Furto de hidrômetro	B	O cliente deverá apresentar um Boletim de Ocorrência (B.O.) na agência de atendimento comercial para que um novo hidrômetro seja instalado. O serviço é custeado pelo solicitante.
Hidrômetro atravancado	B	Este serviço gera vistoria (VM).
Hidrômetro com selo violado	M	Este serviço gera vistoria (VM).
Hidrômetro danificado	M	Este serviço gera vistoria (VM).
Hidrômetro fora do ramal	M	Este serviço gera vistoria (VM).
Hidrômetro inclinado	B	Este serviço gera vistoria (VM).
Hidrômetro instalado e não roteirado	M	Este serviço gera vistoria (VM).

Hidrômetro invertido	M	Este serviço gera vistoria (VM).
Hidrômetro não localizado	M	Este serviço gera vistoria (VM).
Hidrômetro orvalhado	B	Este serviço gera vistoria (VM).
Hidrômetro parado	M	Este serviço gera vistoria (VM).
Instalação de hidrômetro	M	Solicitação aberta nas agências de atendimento comercial mediante apresentação de documentos pessoais e do imóvel. O serviço está condicionado ao cumprimento de exigências por parte do solicitante.
Substituição de hidrômetro	M	Para realização deste serviço o aparelho medidor deve estar danificado ou ter mais de 05 (cinco) anos de uso.
Informações (movimento CYAN)		
Informações (cópia de cadastro predial de esgoto)		
Informações (plantas cadastrais de água e /ou esgoto)		
Informações (vistoria de recadastramento /levantamento censitário)		
Informações (PDBG)		
Instalação de água e esgoto (Campanha Ser Legal Não Custa Nada)		Campanha suspensa por tempo indeterminado.
Instalação de Água e Esgoto (CPAE Eletrônica)	B	
Instalação de água e esgoto (hidrante)	B	O hidrante é solicitado nas agências de atendimento mediante apresentação de documento do Corpo de Bombeiros.
Instalação de água e esgoto (água definitiva)	M	Solicitação aberta nas agências de atendimento comercial mediante apresentação de documentos pessoais e do imóvel. O serviço está condicionado ao cumprimento de exigências por parte do solicitante e condições técnicas.
Instalação de água e esgoto (água para obra)	M	Solicitação aberta nas agências de atendimento comercial mediante apresentação de documentos pessoais e do imóvel. O serviço está condicionado ao cumprimento de exigências por parte do solicitante e condições técnicas.
Instalação de água e esgoto (água temporária)	M	Solicitação aberta nas agências de atendimento comercial mediante apresentação de documentos pessoais e do imóvel. O serviço está condicionado ao cumprimento de exigências por parte do solicitante e condições técnicas.
Instalação de água e esgoto (instalação de esgoto)	M	
Instalação de água e esgoto (vistoria para verificar ligação de esgoto)	M	
2ª via de conta	A	Pode ser realizada no site da Companhia, nas agências de atendimento e na Ouvidoria Geral quando o cadastro estiver atualizado. A atualização de cadastro é realizada somente nas agências de atendimento.
Alteração de categoria ou subcategoria	M	
Alteração de CEP	A	
Alteração de vencimento	A	
Alteração de nome de logradouro	M	
Alteração do número de economias	M	

Alteração de nome	M	
Anistia de multa	A	Não existe anistia de multa.
Aviso de débito	A	
Cancelamento de cobrança	B	
Carta de ocorrência de infração	B	
Cobrança de recursos hídricos	A	
Consulta de débitos	A	
Consumo	A	
Conta em duplicidade	A	
Conta não emitida / conta não entregue	A	
Conta recebida após o vencimento	A	
Conta retida	A	
Contestação de código de ocorrência de leitura	A	
Credenciamento de carro-pipa	A	O credenciamento é realizado nas gerências.
Débito automático	A	O serviço é solicitado junto à instituição financeira.
Declaração de quitação anual de débito	A	
Deslocamento de ramal	M	
Nada consta	A	Retirado no site, agências de atendimento ou Ouvidoria Geral.
Parcelamento	A	Realizado nas agências de atendimento ou recebíveis após apresentação da documentação pessoal e do imóvel.
Religação	A	Realizada após o pagamento ou parcelamento do débito.
Remanejamento da conta	A	
Reparcelamento	A	Realizado nas agências de atendimento ou recebíveis após apresentação da documentação pessoal e do imóvel.
Restituição de valores - SR	B	Procedimento aberto somente nas agências de atendimento comercial.
Revisão de contas	M	Procedimento aberto somente nas agências de atendimento comercial.
Separação de abastecimento	B	Solicitação aberta nas agências de atendimento comercial mediante apresentação de documentos pessoais e do imóvel. O serviço está condicionado ao cumprimento de exigências por parte do solicitante e condições técnicas.
SERASA	A	
Supressão de ramal	B	
Tarifa	A	
Falta de água (bomba parada)	A	
Falta de água (geral)	A	
Falta de água (local)	A	
Falta de água (serviço em execução)	M	
Reposição de pavimento (asfalto)	M	
Reposição de pavimento (cimento)	M	
Reposição de pavimento (especial)	M	
Reposição de pavimento (paralelos)	M	

Reposição de pavimento (pedras portuguesas)	M	
Reposição de tampão	M	
Retirada de entulho	M	
Solicitação de carro-pipa	A	
Vazamento de água (após o corte)	A	
Vazamento de água (após religação)	A	
Vazamento de água (cavalete)	A	
Vazamento de água (hidrômetro)	A	
Vazamento de água (passeio)	A	
Vazamento de água (registro)	A	
Vazamento de água (rua)	A	
Vazamento de esgoto	A	
Unificação de ramal	B	
Abastecimento precário	M	
Inclusão na tarifa social	B	
Inclusão como entidade sem fins lucrativos	B	