



AGENERSA



**Direitos e Deveres dos
Usuários dos Serviços
Públicos de
Saneamento Básico e
Fornecimento de Gás
Canalizado**

A AGENERSA é responsável por regular e fiscalizar os serviços públicos de abastecimento de água e tratamento de esgoto, prestados pelas Concessionárias Rio + Saneamento, Iguá Saneamento, Águas de Paraty, Águas do Rio, Cedae, Prolagos e Águas de Juturnaíba e pelos serviços públicos de fornecimento de gás canalizado, operados pelas Concessionárias Ceg

e Ceg Rio, empresas do grupo Naturgy.

Com esta cartilha você vai conhecer seus principais direitos e deveres como usuário desses serviços. Conhecendo as normas, você poderá exercer melhor sua cidadania, tanto no acompanhamento da prestação do serviço com qualidade, quanto na conscientização de suas obrigações.

OUVIDORIA



Fale com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da empresa regulada.

Não resolveu?



Procure a Ouvidoria da concessionária

Não resolveu?



Registre sua reclamação na Ouvidoria da Agenera



Passo 1: Fale com o SAC da empresa regulada. Lembre-se de exigir o número de registro ou

protocolo do seu atendimento
porque é muito importante para os
passos seguintes. Veja todos os
contatos:

Águas de Juturnaíba:

0800 725 0265 e (22) 3201-1010

E-mail: sac-caj@aguasdejuturnaiba.com.br

Prolagos:

0800 702 0195 (Região dos Lagos)

(22) 2621-5095

E-mail: atende@prolagos.com.br

Aplicativo WhatsApp (segunda à sexta-feira, das 6h às 21h):

(22) 99722-8242

Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn e YouTube: **@prolagos**

Cedae:

0800 031 6032

Deficientes auditivos e de fala: 0800 282 3059

Águas do Rio:

0800 195 0 195

E-mail: atende.rj@aguasdoriorio.com.br

Aplicativo WhatsApp (24h por dia, sete dias da semana): 0800 195 0 195

Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn e YouTube: **@aguasdoriorio**



Iguá Saneamento:

Iguá Rio de Janeiro Capital: 0800 400 0509

Aplicativo WhatsApp (24h por dia, sete dias da semana): 0800 400 0509

Iguá Paty dos Alferes: 0800 400 0510

Aplicativo WhatsApp (24h por dia, sete dias da semana): 0800 400 0510

Iguá Miguel Pereira: 0800 400 0511

Aplicativo WhatsApp (24h por dia, sete dias da semana): 0800 400 0511

Ceg e Ceg Rio (Naturgy):

Ceg: 0800 024 7766

Ceg Rio: 0800 282 0205

Deficientes auditivos e de fala (Ceg e Ceg Rio): 0800 031 0234

Ceg e Ceg Rio: sac@naturgy.com

Concessionária Rio+ Saneamento:

Para problemas com os serviços da concessionária Rio+ Saneamento, primeiro o usuário deve entrar em contato com o SAC - através de ligação gratuita por meio dos números:

Zona Oeste do Rio: 0800 772 1025 (Telefone e WhatsApp)

Demais Localidades: 0800 772 1027 (Telefone e WhatsApp)

Concessionária Águas da Condessa:

0800 721 7067

Aplicativo WhatsApp (De 6h às 00h, sete dias da semana): (21) 97211-8064

Local de Atendimento ao Cliente: Praça Garcia, nº20

– Centro, Paraíba do Sul (RJ)

O SAC NÃO RESOLVEU SUA SOLICITAÇÃO?



Passo 2: Procure a Ouvidoria da concessionária, lembrando de exigir o número de registro ou protocolo do seu atendimento, que é diferente do fornecido no SAC. Veja os contatos:

Águas de Juturnaíba:

0800 725 0265

E-mail: ouvidoria-caj@aguasdejuturnaiba.com.br

Prolagos:

E-mail: ouvidoria@prolagos.com.br

Águas do Rio:

0800 195 0 200

Cedae:

0800 031 6032

0800 2821 195 (24 horas)

E-mail: ouvidoriageral@cedae.com.br

A Ouvidoria da Cedae também presta atendimento presencial na sede da Companhia: Av. Presidente Vargas, nº 2655, térreo, Cidade Nova, Centro do Rio de Janeiro.

Iguá Saneamento:

E-mail: ouvidoria@igua.com.br

Rio+ Saneamento:

Zona Oeste do Rio: 0800 772 1025 (Telefone e WhatsApp)

Demais Localidades: 0800 772 1027 (Telefone e WhatsApp)

Site: www.riomaissaneamento.com.br



Concessionária Águas da Condessa:

0800 721 7067

Aplicativo WhatsApp (De 6h às 00h, sete dias da semana): (21) 97211-8064

Local de Atendimento ao Cliente: Praça Garcia, nº20

– Centro, Paraíba do Sul (RJ)

Ceg e Ceg Rio (Naturgy):

E-mail: ouvidoria@naturgy.com

Atenção! Se o seu contato com as empresas do Grupo Naturgy é emergencial, como vazamento de gás ou qualquer problema urgente no sistema de abastecimento, ligue diretamente para o setor da ocorrência:

Emergência Ceg e Ceg Rio: 0800 0240197

A OUVIDORIA DA REGULADA NÃO RESOLVEU O SEU PROBLEMA?

Passo 3: Registre sua reclamação na Ouvidoria da Agenera. Com os números de registro ou protocolos do seu atendimento, veja como é fácil falar com nosso setor que receberá a sua ocorrência:

Call Center Agenera: 0800 024 9040

E-mail: ouvidoria@agenera.rj.gov.br

Aplicativo WhatsApp: (55) (21) 2332-6457



Os usuários das concessionárias que são reguladas e fiscalizadas pela Agenera - Ceg, Ceg Rio, Rio + Saneamento, Iguá Saneamento, Águas de Paraty, Águas do Rio, Cedae, Prolagos e Águas de Juturnaíba - podem ainda fazer suas solicitações através de carta

endereçada à Ouvidoria da Agenera (Avenida Treze de Maio, nº 23/23º andar, Centro, RJ).

Para dar bom andamento à reclamação, à denúncia ou à sugestão junto às Concessionárias reguladas pela Agenera, são fundamentais os seguintes dados:

- Número de protocolo da reclamação junto à Concessionária, data, horário e nome do atendente que a registrou;
- Nome completo da pessoa que fez o comunicado, com seu CPF (CIC);
- Telefones de contato (residencial, celular e comercial), o que houver;
- Endereço eletrônico (e-mail), se houver;
- Nome completo do cliente que está cadastrado pela empresa concessionária;
- O número do cliente cadastrado junto à concessionária, que consta na fatura;
- Os endereços completos da pessoa que comunica o problema e do cliente;
- Se o comunicado referir-se às concessionárias Ceg ou Ceg Rio deve ainda ser informado se o gás fornecido é natural ou manufaturado;
- Fazer uma breve descrição do problema relatado.



DIREITOS DOS USUÁRIOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E TRATAMENTO DE ESGOTO

Você tem direito de saber o **consumo do seu imóvel**. Para isso, deve solicitar a instalação de um **hidrômetro**.

Você tem direito a escolher uma das **6 datas para pagamento da sua conta**. Ligue para a concessionária e informe-se.

Dica: escolha a data disponível mais próxima do pagamento do seu salário.

É um direito seu ser avisado antes do serviço ser interrompido. A concessionária **não pode cortar o abastecimento** de água do seu imóvel sem antes enviar um aviso com pelo menos **30 dias de antecedência** explicando o motivo do corte.

Uma vez solucionada a questão do corte, você tem direito a ter o abastecimento restabelecido em até **48 horas**.

Por exemplo: se a água foi cortada porque você se esqueceu de pagar a conta, assim que quitá-la deve comunicar à concessionária. Ela tem o prazo descrito acima para voltar a abastecer o seu imóvel, mas cobrará uma taxa de religação em

sua próxima fatura, além dos encargos pelo atraso do pagamento. Contudo, se sua água for **indevidamente cortada**, você tem o direito de ter o abastecimento normalizado em **até 4 horas**.

Ou seja: se sua conta estava em dia e, por algum **erro da concessionária**, a água foi cortada, ela deve restabelecer o abastecimento imediatamente. Neste caso, não haverá **nenhum custo adicional** para o consumidor.

Você tem direito a ser informado sobre **interrupções programadas** com uma antecedência de **48 horas**. Em casos de emergência, o aviso deve ser imediato, podendo a concessionária utilizar os meios de comunicação disponíveis.

No caso de interrupção do serviço com duração superior a 24 horas, deverá ser oferecida uma modalidade de **abastecimento de emergência** sem nenhum ônus para quem for afetado.

Você tem direito de solicitar a verificação de leitura de consumo e do hidrômetro caso sua conta apresente um valor muito diferente do normal.



DEVERES DOS USUÁRIOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E TRATAMENTO DE ESGOTO

Quando **solicitar a ligação** do seu imóvel à rede de abastecimento, você deve informar à concessionária o **número de pontos** de consumo e qual a **finalidade** da água: residencial, comercial, industrial ou pública. Essa informação é importante porque existem **tarifas diferenciadas** para cada uma destas atividades.

Você é o responsável pela **adequação** e **segurança** das instalações internas do seu imóvel e é importante observar e seguir os padrões exigidos nas normas técnicas. Em caso de dúvida, peça orientação à concessionária.

Você **não deve** fazer ligações de água de outras fontes na rede de abastecimento da concessionária. A água que você recebe passou por **processos de tratamento** antes de ser distribuída, que garantem qualidade para o consumo e evitam a disseminação de doenças.

Pague a conta em dia e, assim, exija a qualidade do serviço.

Quando **desocupar o imóvel**, você deve fazer o pedido de **desligamento** à concessionária para não permanecer como titular da conta e continuar recebendo faturas no seu nome.

Você deve permitir o **acesso ao hidrômetro** pelos funcionários da concessionária. Impedir o acesso ao medidor pode resultar em **corte do fornecimento**.

A instalação e manutenção do hidrômetro são de responsabilidade da concessionária e é sua **obrigação** contribuir para a **conservação** e **funcionamento** do aparelho. O hidrômetro é importante porque é o registro dele que vai determinar o consumo do seu imóvel e, portanto, a adequada prestação do serviço.

Comunique vazamentos à concessionária, seja no seu imóvel ou em logradouros públicos. Eles geram prejuízos para todos.

Denuncie ligações clandestinas. Elas oneram a sua conta.



DIREITOS DOS USUÁRIOS DE GÁS CANALIZADO

Você tem direito de saber o **consumo** do seu imóvel. Para isso, deve solicitar a instalação de um **medidor**.

Você tem direito a ser informado quanto às **condições, planos e cronogramas** de expansão e a **localização** da rede atual de gás. Ligue para a concessionária e informe-se.

É um direito seu ser avisado sobre qualquer **alteração tarifária** com **30 dias de antecedência**.

É um direito seu ser **comunicado antes do serviço ser interrompido**. A concessionária não pode cortar o abastecimento de gás do seu imóvel sem antes enviar um aviso explicando o motivo.

Uma vez solucionada a questão do corte, você tem direito a ter o abastecimento do seu imóvel **restabelecido** em até **24 horas (Ceg) e 48 horas (Ceg Rio)**.

Por exemplo: se o gás foi cortado porque você se esqueceu de pagar a conta, assim que quitá-la deve comunicar à concessionária. Ela tem o prazo descrito acima para voltar a abastecer o seu imóvel, mas cobrará uma taxa de religação em sua próxima fatura, além dos encargos pelo atraso do pagamento.

Contudo, se o gás do seu imóvel for **indevidamente cortado**, você tem o direito de ter o abastecimento normalizado **imediatamente**.

Ou seja: se sua conta estava em dia e, por algum erro da concessionária, o gás foi cortado, ela deve **restabelecer o abastecimento de imediato**. Neste caso, não haverá **nenhum custo** para o consumidor.

Você tem que ser informado sobre **interrupções programadas** com antecedência. Em casos de **emergência**, a concessionária deve comunicar aos consumidores **imediatamente**, podendo ser utilizado os meios de comunicação disponíveis.

Você tem direito a solicitar a **verificação de leitura de consumo do medidor** com prazo máximo de 72 horas (Ceg) e cinco dias (Ceg Rio) caso sua conta apresente um valor muito diferente do normal.

Você tem direito a um canal de atendimento **gratuito e eficaz** para fazer denúncias de escapamento de gás ou qualquer outro fator de risco pelo **número 0800 024 0197**. Caso seu problema não seja resolvido entre em contato com a **Ouvidoria da Agenersa: 0800 024 9040**.

Você tem direito a **receber** a fatura com **antecedência mínima de cinco dias úteis** da data do vencimento.



DEVERES DOS USUÁRIOS DE GÁS CANALIZADO

Quando **desocupar o imóvel**, você deve fazer o **pedido de desligamento** à concessionária para não permanecer como titular da conta e continuar recebendo faturas no seu nome.

Você é o responsável pela **adequação e manutenção da segurança das instalações internas** do seu imóvel.

Em caso de obras é importante observar e seguir os padrões exigidos no **Regulamento de Instalações Prediais de Gás Canalizado do Estado do Rio de Janeiro (RIP/RJ)**. Em caso de dúvida, peça orientação à concessionária.

Qualquer escapamento de gás ou outros fatos relativos à segurança

devem ser informados pelo cliente. Número de Emergência: 0800 024 0197.

Você deve **permitir o acesso ao medidor** pelos funcionários da concessionária. Impedir o acesso ao medidor pode resultar em corte do fornecimento.

A instalação e manutenção do medidor são responsabilidades da concessionária e é sua **obrigação contribuir para a conservação e funcionamento do aparelho**. O medidor é importante porque é o registro dele que vai determinar o consumo do seu imóvel e, portanto, a adequada prestação do serviço.

Pague a conta em dia e, assim, exija a qualidade do serviço.

Dicas de segurança para utilização do gás canalizado

Vazamento: Fique atento a qualquer tipo de vazamento observando anormalidades quanto ao cheiro. Todos os elementos por onde passa o gás devem estar em boas condições de conservação;
Não utilize as tubulações de gás como suporte de outros objetos;
Não coloque materiais inflamáveis ou corrosivos próximo às tubulações nem permita contato com cabos elétricos;
Feche a válvula do medidor caso se ausente do seu imóvel por vários dias.

Ambiente: Nos ambientes onde estão instalados os equipamentos a gás, as portas devem ter treliças ou venezianas com 200 cm² de ventilação e as janelas, uma ventilação de no mínimo 600 cm². É importante manter janelas ou basculantes sempre abertos de forma fixa.

Manutenção: Realize, no mínimo, uma vistoria no equipamento de gás canalizado do seu imóvel a cada dois anos. Faça limpeza adequada e vistoria das condições de queima e de exaustão dos queimadores e aquecedores;



Na instalação de fogões, use tubo flexível metálico com registro de esfera e mantenha o fogão em local ventilado e acessível.

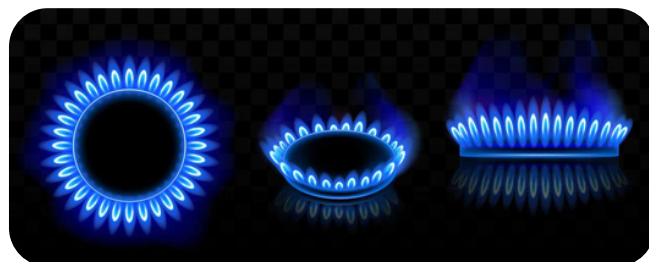
Instalação: Fique atento para a instalação das chaminés dos aque-

cedores, elas devem obedecer aos padrões mínimos de 35 cm de altura e 2 m de comprimento.

Uso diário: Primeiro acenda o fósforo, depois abra o controle de gás do aquecedor.

Dicas de economia

Na queima: Saiba que as chamas de gás devem apresentar coloração azulada e que a presença de tons amarelados é sinal de que os queimadores estão sujos ou desregulados, contribuindo para aumentar o consumo de gás.



Cozinhando: Mantenha sempre as panelas bem tampadas durante o cozimento dos alimentos para aproveitar melhor o calor. Além disso, sempre que possível prefira a panela de pressão, já que ela cozinha os alimentos em temperatura mais elevada e, conseqüentemente, mais rápido.

Para o uso do forno: Evite abrir a porta com frequência quando ele estiver funcionando. Procure usá-lo para assar várias coisas ao mesmo tempo e diminua a chama quando a temperatura desejada for atingida. O forno gasta o equivalente a dois ou três queimadores comuns.



Lavando louças: Antes de começar a lavar a louça, devemos raspar os restos de comida e deixar de molho as panelas ou as louças muito sujas. Ensaboe tudo o que for lavar com a torneira fechada. Abra a torneira apenas na hora de enxaguar.



Desperdício de água: Torneira pingando, descarga desregulada, caixa d'água com boia que não funciona e vazamentos de todo tipo são modos de perder água. Além disso, é preciso combater as ligações clandestinas na rede de abastecimento. Quem consome água desta maneira não paga por ela e, este prejuízo, acaba sendo cobrado na sua tarifa.



Lavando carros e calçadas: É só usar um balde de água de 10 litros para molhar o carro e mais uns três ou quatro para enxaguá-lo. Utilizar a mangueira para esta atividade gera um grande desperdício. O mesmo serve para as calçadas. Devemos usar a vassoura para retirar a sujeira e não o jato de água da mangueira!

Cuidando das plantas: Para cuidar do jardim, substitua a mangueira por um regador. Desta maneira, você só joga água onde é necessário, não afoga as plantas e fica mais perto delas.



Verificando os vazamentos: Vazamento é um problema! Uma torneira pingando, um cano furado ou uma válvula de descarga desregulada pode desperdiçar milhares de litros de água em um único dia.



Lavando as roupas: Na hora de lavar a roupa, o segredo para economizar água é deixar acumular peças e lavar tudo de uma só vez. Só ligue a máquina quando ela estiver cheia. As roupas muito sujas devem ser deixadas de molho antes de serem lavadas pois, com isso, a sujeira sai mais fácil e se gasta menos água.



Tomando banho: Um banho de 15 minutos gasta, em média, 130 litros de água. Para economizar, basta reduzir o tempo do banho: oito minutos são suficientes para lavar todo o corpo. Desligar o chuveiro enquanto se ensaboa também é uma boa maneira de economizar. Além disso, utilize sempre o botão do controle do aquecedor para ajustar a temperatura ideal do seu banho, ao invés de misturar água fria.



Escovando os dentes e fazendo a barba:

Quando estiver escovando os dentes ou fazendo a barba, deixe a torneira fechada! Gastamos, aproximadamente, 10 litros de água por cinco minutos com a torneira aberta. Para economizar, abra a torneira apenas para molhar a escova e enxaguar a boca e na hora de lavar o rosto, pós-barba.



Outras dicas para preservar a água

Não jogue lixo nos lagos, córregos, rios e mar;

Edifícios com hidrômetros individuais por apartamento estimulam a economia de água e a conta é mais justa, pois cada família só paga o quanto consome;

Adote a ideia do reuso da água sempre que possível;

Organize um grupo para plantar árvores ao longo das margens de um córrego ou para limpar, recuperar e conservar um pedaço de terra degradada.

Quanto desperdiça:

Escovar dentes com torneira aberta = 80 L

Lavar louça com torneira aberta = 100 L

Banhos longos = 95 a 180 L

Lavar calçada com mangueira = 280 L

Lavar carro com mangueira em meia hora = 560 L

Feche bem as torneiras para que não pinguem.

Evite o desperdício e economize água e dinheiro.



Como limpar a caixa d'água do seu imóvel

Programe o dia de lavagem de sua caixa d'água e dê preferência para o fim de semana.

Se quiser, um dia antes de realizar a lavagem, feche o registro de entrada ou amarre a boia da caixa. Com isto, você poderá gastar a água até a quantidade necessária para limpeza.

Se não fizer isso, esvazie a caixa d'água abrindo torneiras e puxando descargas. Quando a caixa estiver quase vazia, tampe a saída. A água que restou será usada na limpeza.

Esfregue as paredes da caixa d'água apenas com uma escova. Nunca use sabão ou outros produtos.

Retire a água que sobrou da limpeza usando canecas ou baldes e panos.

Deixe encher a caixa d'água e adicione 1 litro de água sanitária para cada 1000 litros de água.

Feche o registro e deixe-a descansar por 2 horas. Não use essa água de forma alguma neste período.

Esvazie a caixa pelas torneiras e descargas. Essa água também servirá para desinfetar os canos.

Marque do lado de fora a data da limpeza e tampe novamente a caixa. É indispensável mantê-la sempre fechada.

Furto de água

A **ligação clandestina**, também conhecida como “gato”, por ser realizada sem o devido cuidado técnico, **desequilibra todo o sistema de abastecimento** da concessionária e **provoca a diminuição da pressão na rede**.

Por isso, fica mais difícil a água chegar nos pontos mais altos ou nos terminais.

A ligação clandestina **permite**, ainda, a **entrada de micro-organismos**, que contaminarão toda a água já tratada e pronta para o consumo que está

disponível no sistema de abastecimento, **provocando intoxicações** e podendo chegar até mesmo a casos de **envenenamento**.

As ligações clandestinas **levam à perda da água** produzida pela concessionária para atender a você, que corre o risco de ter o abastecimento do seu imóvel prejudicado, além de pagar na sua tarifa a água consumida clandestinamente.



Tratamento de esgoto

O uso correto da rede coletora de esgoto é de responsabilidade do usuário.

Você não deve direcionar a água da chuva para a rede de esgoto que passa em frente ao seu imóvel porque ela não está dimensionada para receber esse volume de água e, caso supere sua capacidade de escoamento, vai ocasionar o retorno do esgoto para dentro da sua própria casa.

Cuidado! Vasos sanitários não são lixeiras. Objetos jogados nos vasos sanitários, além de serem um atentado ao meio ambiente, provocam o entupimento da rede de esgoto causando, também, o retorno do esgoto para dentro do seu próprio imóvel ou do vizinho.

É preciso verificar mensalmente o nível da caixa de gordura e mantê-la sempre limpa.

"Gato" é crime e deve ser denunciado e combatido.



Contatos Agenera

Avenida Treze de Maio, nº 23
23º/24º andares - Centro - Rio de Janeiro - RJ
CEP 20031-902

www.agenersa.rj.gov.br

secex@agenersa.rj.gov.br

Telefone Geral: (21) 2332-6469

Call Center: 0800 024 90 40

WhatsApp: (21) 97645-7491

ouvidoria@agenersa.rj.gov.br

Imprensa: (21) 2332-6478

imprensa@agenersa.rj.gov.br

agenersaasrin@gmail.com

Horário de funcionamento

Administrativo: 08h às 19h

Protocolo: 09h às 12h30 e
das 13h30 às 16h30

protocolo@agenersa.rj.gov.br

Redes Sociais



[@_agenersa](https://www.instagram.com/_agenersa)



[@agenersa](https://www.linkedin.com/company/agenersa)



[@agenersa](https://www.facebook.com/agenersa)



[agenersa RJ](https://www.youtube.com/agenersa)





AGENERSA



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

