

# REVISÃO DE CONTA



# POR QUAIS MOTIVOS EU POSSO REGISTRAR REVISÃO DA CONTA DE ÁGUA?

- Leitura incorreta ou não realizada (nesse caso você pode anotar a leitura atual do seu hidrômetro e informá-la para a Caesb);
- Em caso de vazamento interno (o vazamento precisa estar sanado e o conserto exposto, para vistoria pela Caesb);
- Cobranças não reconhecidas (juros, serviços, entre outros...);
- Quando a Caesb conserta um vazamento próximo ao hidrômetro que afeta a sua conta;
- Suspeita de mal funcionamento do hidrômetro.

# IMPORTANTE SABER...



Quase sempre a Caesb precisará ir até ao local, antes de proceder com a revisão de sua conta.

Por isso, é importante que você mantenha visíveis eventuais consertos que tenha realizado.



# QUEM PODE REGISTRAR A REVISÃO DA CONTA DE ÁGUA?



O atual responsável financeiro pela conta de água ou  
alguém que o represente.

# ONDE POSSO SOLICITAR REVISÃO DA CONTA DE ÁGUA?

Aplicativo da Caesb



# ONDE POSSO SOLICITAR REVISÃO DA CONTA DE ÁGUA?

Atendimento Eletrônico da  
Central 115,  
utilizando a opção 1





# ONDE POSSO SOLICITAR REVISÃO DA CONTA DE ÁGUA?



Portal de Serviços da Caesb



Central 115

# ONDE POSSO SOLICITAR REVISÃO DA CONTA DE ÁGUA?



## Escritórios Regionais



## Postos do Na Hora

Para saber os endereços e horários dos pontos de atendimento presencial, clique no link:  
<https://www.caesb.df.gov.br/canais-de-atendimento-ao-cliente/>

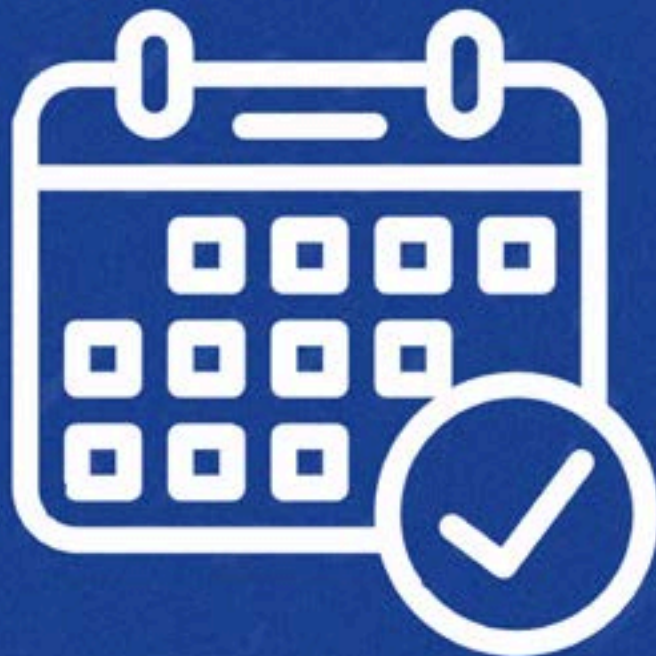


# COMO A CAESB ESTÁ PROCEDENDO EM RELAÇÃO ÀS VISTORIAS NOS IMÓVEIS?

- Existem casos em que será necessária a realização de uma vistoria no imóvel. Para isso, você poderá optar pelo agendamento, caso queira;
- O serviço de vistoria agendada é cobrado e você deverá indicar uma data e um período (manhã ou tarde);
- Nos casos de vazamento interno consertado você poderá tirar fotos do local do conserto e anexar à sua solicitação para que a Caesb possa analisar. Para isso, opte por registrar a sua solicitação através do nosso APP ou Portal de Serviços;
- Caso as fotos anexadas à solicitação não sejam suficientes, a CAESB ainda poderá realizar uma vistoria no seu imóvel.



# QUAL O PRAZO PARA PEDIR REVISÃO DE UMA CONTA?



A reclamação deve ser registrada no máximo até 90 (noventa) dias a partir do recebimento da fatura!

Resolução da ADASA  
12/2011, Artigo 115.



# MINHA CONTA DE ÁGUA ESTÁ PAGA, POSSO PEDIR REVISÃO?

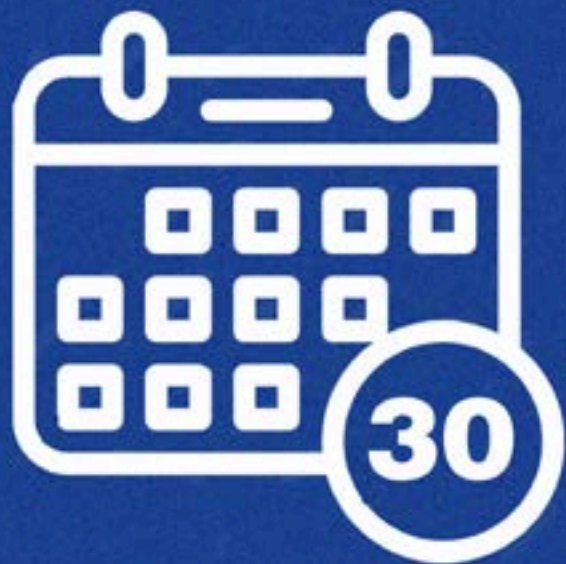
**Sim! Caso a sua solicitação seja procedente, então a Caesb gerará o crédito correspondente que poderá ser utilizado:**

- Na sua próxima conta;
- Em outra inscrição na qual você seja o responsável financeiro;
- Ou crédito em conta corrente, mediante solicitação.





# SOLICITEI REVISÃO DA MINHA CONTA DE ÁGUA, QUAL PRAZO A CAESB TEM PARA ANALISAR?



A Caesb tem até 30 dias, contados do recebimento da solicitação, para apresentar uma resposta conclusiva.

E atenção! Enquanto a conta estiver em análise, você não precisa efetuar o pagamento da mesma pois será disponibilizada uma nova conta com um novo vencimento.

# COMO FAÇO PARA RECEBER A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE ANÁLISE DA CONTA?



A resposta da reclamação poderá ser enviada de duas formas:

- Por e-mail;
- Por carta ao endereço de abertura da reclamação.



# COMO FICA O VENCIMENTO DA CONTA APÓS O RESULTADO DA ANÁLISE?

Após a análise da conta a Caesb deve alterar o vencimento para no mínimo 15 dias da data que houve o refaturamento, seja o resultado procedente ou improcedente.



Logo da Caesb:  **caesb**

COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL  
Av. Sibiapiruna - Lts. 13/21 - Águas Claras-DF - CEP 71928-729  
INSCRIÇÃO NO CF/DF: 07.324.867/001-67  
CNPJ: 00.082.824/0001-37

**MÊS/ANO:**  
**VENCIMENTO:**  
**INSCRIÇÃO:**

NÚMERO	PROPOSTA	DATA INSTALAÇÃO	CATEGORIA	RENTES	UNIDADE DE CONSUMO	DATA PRÓXIMA LEITURA
DATA	LEITURA ANTERIOR	LEITURA	DATA	LEITURA ANTERIOR	LEITURA	MÉDIO
MUNICÍPIO DE BRASÍLIA						MUNICÍPIO DE BRASÍLIA