

	TIPO DE DOCUMENTO:	CÓDIGO:	PÁGINA:
	PROCEDIMENTO OPERACIONAL TÍTULO DO DOCUMENTO: TRATAMENTO PARA LIGAÇÃO CLANDESTINA DE ÁGUA	PO-LA/GP-004 APROVAÇÃO: 04/04/2013	1 de 5 REVISÃO: 00

1 - OBJETIVOS

Orientar e regulamentar o procedimento de identificação e regularização de ligações clandestinas de água, promovendo a recuperação de perdas e a atualização do cadastro comercial da CESAN.

2 - DEFINIÇÕES

- ⊕ **Ligação clandestina:** ligação do imóvel, sem registro no cadastro técnico do prestador, à rede distribuidora de água e/ou coletora de esgoto, ou derivada da canalização da água de outro ramal predial sem autorização ou conhecimento do prestador de serviços.
- ⊕ **Cadastro comercial:** conjunto de registros permanentemente atualizados e necessários a comercialização, faturamento, cobrança de serviços, e apoio ao planejamento e controle operacional.
- ⊕ **Cliente:** pessoa física ou jurídica, legalmente constituída, pessoalmente ou representada, que solicitar à CESAN o fornecimento de água e/ou coleta e tratamento de esgoto ou outro serviço afim.
- ⊕ **Imóvel:** unidade predial ou territorial urbana ou rural constituída por uma ou mais unidades usuárias.
- ⊕ **Empreendimento:** loteamentos, conjuntos habitacionais, condomínios e demais agrupamentos residenciais, comerciais, industriais e públicos, cuja demanda, definida pelo prestador de serviços, justificar seu enquadramento.
- ⊕ **Inspeção:** procedimento fiscalizatório da unidade usuária, efetivado a qualquer tempo, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do prestador de serviços, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais.
- ⊕ **Área urbana:** área densamente urbanizada caracterizada pela edificação contínua, destinada à habitação, à indústria ou ao comércio, e inclusive de loteamentos de mesma destinação.
- ⊕ **Área rural:** região fracamente povoada e urbanizada, com grandes zonas envolventes de floresta ou destinada a atividades de agricultura e pecuária, agroindústria ou agronegócio, turismo rural, silvicultura ou conservação ambiental.
- ⊕ **Análise de viabilidade técnica de água e esgoto:** compreende a análise e verificação hidráulica, por parte do prestador de serviços, dos parâmetros e especificações referentes ao sistema de distribuição de água (diâmetros, pressões, vazão, dentre outros) e capacidade de vazão da rede coletora e da elevatória de esgoto bruto, bem como da capacidade da estação de tratamento de esgoto em determinado local, com fim de atestar ou não a capacidade de atendimento a uma edificação ou empreendimento. Inclui medições de pressão e vazão no sistema de distribuição de água, visita ao local por técnicos a serviço do prestador e análise, com emissão de parecer técnico, de engenheiro qualificado.
- ⊕ **Consumo estimado:** volume de água, expresso em m³ (metro cúbico), atribuído a uma unidade usuária, quando a ligação é desprovida de medidor.
- ⊕ **Contrato de adesão:** contrato padronizado, que disciplina as condições para o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, em conformidade com o modelo elaborado pela ARSI, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário titular.
- ⊕ **Suspensão do abastecimento:** interrupção do abastecimento de água, pelo prestador de serviços, por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio.
- ⊕ **Fornecimento suprimido:** interrupção definitiva do abastecimento de água a determinado imóvel mediante intervenção no ramal predial com interrupção do faturamento.

	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMENTO OPERACIONAL	CÓDIGO: PO-LA/GP-004	PÁGINA: 2 de 5
	TÍTULO DO DOCUMENTO: TRATAMENTO PARA LIGAÇÃO CLANDESTINA DE ÁGUA	APROVAÇÃO: 04/04/2013	REVISÃO: 00

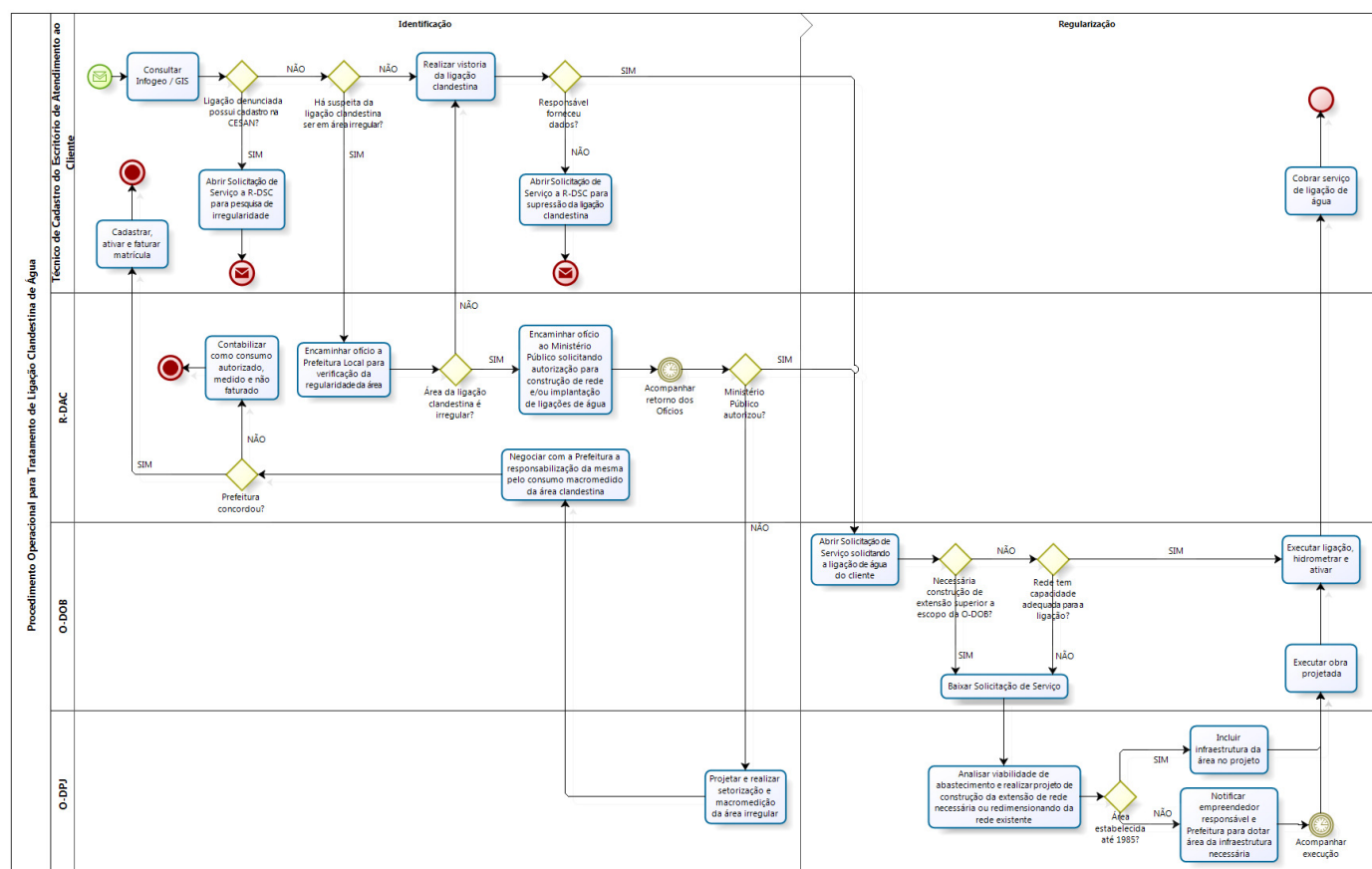
3 - DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- ⊕ **Diretrizes Comerciais** – Estabelece orientações de serviço a ser aplicadas em todas as Unidades da CESAN, que executam as atividades comerciais e operacionais contempladas no documento.
- ⊕ **Resolução ARSI Nº 008/2010** – Estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.
- ⊕ **Lei 6.766 de 1979** – Esta Lei dispõe sobre o parcelamento do solo para fins urbanos.

4 - CONDIÇÕES NORMATIVAS

O tratamento de ligações clandestinas de água se dá conforme atividades exemplificadas na Figura 1, e conforme descrição de serviços previamente definidos abaixo.

FIG. 1



4.1 - Condições para identificação de ligações clandestinas de água

As denúncias de ligações clandestinas podem ser recebidas através do 115, Escritórios de Atendimento presencial da CESAN e e-mail Fale Conosco ou por meio interno, através de vistorias comerciais e operacionais.

As denúncias recebidas primeiramente são consultadas pelos técnicos de cadastro dos Escritórios de Atendimento no INFOGEO, objetivando identificar se a ligação denunciada possui cadastro na CESAN. Caso haja cadastro a denúncia deve ser tratada como irregularidade e redirecionada a R-DSC – Divisão de Serviços Comerciais para o devido tratamento.

	TIPO DE DOCUMENTO:	CÓDIGO:	PÁGINA:
	PROCEDIMENTO OPERACIONAL TÍTULO DO DOCUMENTO: TRATAMENTO PARA LIGAÇÃO CLANDESTINA DE ÁGUA	PO-LA/GP-004 APROVAÇÃO: 04/04/2013	3 de 5 REVISÃO: 00

Caso não haja o cadastro e a ligação clandestina denunciada se encontrar em área regular é enviado um vistoriante a campo para inspeção da ligação, visando, principalmente, coletar dados cadastrais do responsável e imóvel em que se encontra a ligação e posterior repasse à O-DOB – Divisão de Obras Operacionais via processo para regularização. Se o responsável pela ligação clandestina se recusar a fornecer os dados para regularização da ligação deverá ser encaminhada Solicitação de Serviço a R-DSC, para supressão da referida ligação.

Caso não haja o cadastro e haja suspeita de que a ligação se encontra em área irregular, encaminhar processo à R-DAC – Divisão de Atendimento ao Cliente, visando verificar a regularidade da área via ofício à Prefeitura local. Se for constatada a regularidade da área o processo deve retornar ao cadastro para realização de vistoria e cadastramento, conforme descrito acima.

Para ligações clandestinas em áreas consideradas irregulares a R-DAC deverá encaminhar ofício ao Ministério Público solicitando autorização para construção de rede e/ou implantação de ligações de água na referida área. Todos os ofícios enviados devem ser acompanhados e monitorados periodicamente.

Em caso de resposta negativa do Ministério Público o processo deverá ser encaminhado à O-DPJ – Divisão de Projetos Operacionais para realização de projeto de setorização e macromedição da área irregular. Este projeto deverá ser devolvido via processo à R-DAC para negociação junto a Prefeitura, visando que a mesma se responsabilize pelo consumo macromedido da área, devido a impossibilidade de regularização. Caso a Prefeitura se recuse a responder pelo consumo da área, este deverá ser contabilizado nos cálculos de perdas como consumo autorizado, medido e não faturado.

4.2 - Condições para regularização de ligações clandestinas de água

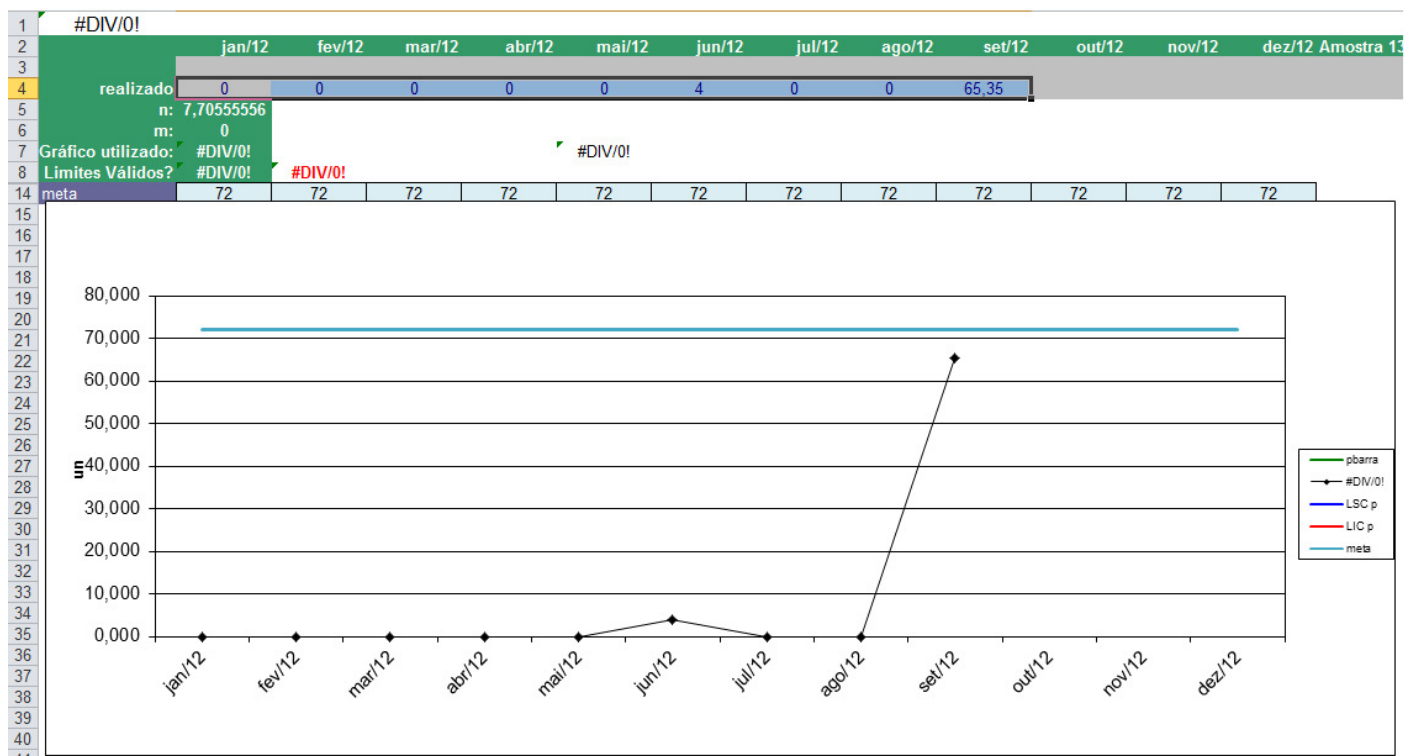
Na regularização de ligações clandestinas a O-DOB deverá verificar a existência de rede disponível e abrir SS solicitando a ligação de água do cliente. Caso a equipe verifique que a rede disponível não tem capacidade adequada para realização da ligação ou necessite de construção de extensão, superior a 24 (vinte e quatro) metros em área urbana e 36 (trinta e seis) metros em área rural, esta deverá baixar a SS e encaminhar processo à O-DPJ.

Para áreas estabelecidas até a data de **1985** a CESAN dotará a área da infraestrutura necessária para a regularização das ligações. Para os empreendimentos regulares estabelecidos após a data de **1985** a O-DPJ deverá notificar o empreendedor responsável, assim como a Prefeitura local, para que sejam tomadas as providências necessárias à regularização da área.

A O-DPJ deverá analisar a viabilidade de abastecimento e realizar projeto de construção da extensão de rede necessária ou redimensionando da rede existente, repassando o projeto via processo para execução pela O-DOB.

Após execução da obra projetada a O-DOB deverá realizar as devidas ligações e hidrometrá-las, com o acompanhamento de um vistoriante da área comercial, visando coletar dados cadastrais dos imóveis e dos responsáveis por novas ligações clandestinas que possam surgir na área. Em seguida a O-DOB deverá ativar todas as matrículas ligadas e abrir SS ao cadastro para cobrança do serviço de ligação de água.

	TIPO DE DOCUMENTO:	CÓDIGO:	PÁGINA:
	PROCEDIMENTO OPERACIONAL TÍTULO DO DOCUMENTO: TRATAMENTO PARA LIGAÇÃO CLANDESTINA DE ÁGUA	PO-LA/GP-004 APROVAÇÃO: 04/04/2013	5 de 5 REVISÃO: 00



5 - NATUREZA DAS ATUALIZAÇÕES

Documento original, sem revisões.