



TRATAMENTO PARA LIGAÇÃO INATIVA DE ÁGUA

COM.007.02.2014

CESAN
qualidade em saneamento

Revisão: 02	Proposta: R-DCB	Processo: 118-2014-00036	Aprovação: Resolução 5679/2014	Páginas: 11
-----------------------	---------------------------	------------------------------------	--	-----------------------

DESCRIÇÃO DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO

[illegible]

SUMÁRIO

1	OBJETIVO.....	3
2	CAMPO DE APLICAÇÃO	3
3	COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES	3
4	DEFINIÇÕES.....	3
4.1	CADASTRO COMERCIAL.....	3
4.2	CLIENTE.....	3
4.3	LIGAÇÃO ATIVA DE ÁGUA	4
4.4	LIGAÇÃO INATIVA DE ÁGUA.....	4
5	DISPOSIÇÕES GERAIS	4
5.1	CARACTERÍSTICAS	4
5.2	ABRANGÊNCIA.....	5
5.3	CRITÉRIO.....	5
5.4	ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES.....	5
5.5	ACOMPANHAMENTO DOS RESULTADOS.....	5
5.6	PERIODICIDADE DAS VISITAS.....	6
5.7	PENALIDADE	6
5.8	METODOLOGIA	6
5.9	CANCELAMENTO DE DÉBITOS	6
5.10	EXCLUSÃO DE MATRÍCULAS	6
6	PROCEDIMENTOS	7
7	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	8
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	8
	ANEXO A - TRATAMENTO PARA LIGAÇÕES INATIVAS	9

1 OBJETIVO

Promover a recuperação das perdas aparentes e financeiras, bem como manter atualizado o cadastro comercial com o acompanhamento sistemático de cada ligação de água inativa existente, e se pertinente, promover a exclusão das matrículas inutilizáveis nos termos desta norma.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as Unidades que tenham em suas competências a atividade de cadastro e monitoramento de ligações inativas. Na Grande Vitória, os Escritórios de Cobrança Norte e Sul e, no Interior, os Polos ligados às Divisões Litorânea, Serrana, Sul, Noroeste e Centro Norte, são responsáveis pela execução dos procedimentos constantes nesta Norma.

3 COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

A atualização desta norma é de responsabilidade da Gerência Comercial, em interação com as demais Unidades da empresa.

4 DEFINIÇÕES

4.1 CADASTRO COMERCIAL

Conjunto de dados permanentemente atualizados e necessários à comercialização, faturamento, cobrança de serviços, apoio ao planejamento e controle operacional. É composto por informações armazenadas no Sistema Comercial e no Sistema de Georreferenciamento.

4.2 CLIENTE

É o usuário, pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar à CESAN o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

- a) Cliente Proprietário – o dono do imóvel;
- b) Cliente Titular - o ocupante ou responsável pelo imóvel, podendo ser o proprietário, locatário, etc, responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações, ou que por uma eventualidade necessite de serviço temporário ou que a CESAN tenha que apropriar algum serviço em seu nome.

4.3 LIGAÇÃO ATIVA DE ÁGUA

Imóvel com ligação de água e/ou esgoto conectada à rede pública e com cadastro regular junto a CESAN.

4.4 LIGAÇÃO INATIVA DE ÁGUA

Imóvel com o fornecimento de água e/ou esgoto suprimida, permanecendo no cadastro da CESAN.

5 DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1 CARACTERÍSTICAS

O trabalho consiste em levantar a situação e/ou a forma de abastecimento de cada ligação que se encontra no cadastro comercial como “Inativa”, e promover o tratamento caso a caso, visando:

- a) Redução das perdas aparentes;
- b) Aumento de Faturamento;
- c) Aumento de Arrecadação;

- d) Aumentar o número de clientes com ligação de água/esgoto ativa.
- e) Organização da carteira de clientes nessa situação, proporcionando condições de visitas periódicas para o devido monitoramento;
- f) Atualização sistêmica do banco de dados do Sistema Comercial, tornando-o mais confiável;
- g) Tratar a carteira de ligações inativas eliminando registros e débitos indevidos;
- h) Identificar áreas com índices elevados de irregularidades de forma a subsidiar a tomada de decisão estratégica considerando a especificidade de cada localidade.

5.2 ABRANGÊNCIA

Serão visitadas todas as ligações inativas da CESAN, visando identificar qual a situação da ligação de água e forma de abastecimento do imóvel quando habitado.

5.3 CRITÉRIO

A visita deverá ser realizada, da forma que corresponda a melhor relação custo x benefício.

5.4 ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES

A análise das informações será realizada:

- a) Na região da Grande Vitória, pelos Escritórios de Cobrança Norte e Sul;
- b) No Interior, pelos Polos ligados às Divisões Litorânea, Serrana, Sul, Noroeste e Centro Norte.

5.5 ACOMPANHAMENTO DOS RESULTADOS

As Divisões a que estão subordinados os Escritórios e Unidades Executoras devem acompanhar ativamente, através de relatórios específicos, os resultados alcançados.

5.6 PERIODICIDADE DAS VISITAS

As visitas deverão ser distribuídas de forma a permitir uma vistoria a cada 06 meses para o imóvel com ligação em situação Inativa, mantendo assim a carteira devidamente atualizada.

5.7 PENALIDADE

A cobrança de penalidade decorrente do Tratamento de Ligação Inativa Violada seguirá o previsto nas Diretrizes Comerciais.

5.8 METODOLOGIA

As atividades de gestão de Ligações Inativas consistirão em vistoriar cada imóvel na condição de ligação de água inativa, de forma contínua e sistemática, avaliando cada situação encontrada em campo para aplicação do tratamento adequado, conforme “Tratamento para Ligações Inativas”– Anexo A.

5.9 CANCELAMENTO DE DÉBITOS

O cancelamento de débitos estará aderente à Resolução que trata dos limites e competências para negociação com clientes, cabendo sua aplicação a cada Unidade legitimada em seu limite ou mediante autorização de uma unidade hierarquicamente superior.

5.10 EXCLUSÃO DE MATRÍCULAS

A exclusão de matrículas estará vinculada às hipóteses previstas nesta norma, conforme Tabela I, após cancelamento de débitos de acordo com competência estabelecida em resolução própria.

A responsabilidade da exclusão fica a cargo dos Escritórios de Cobrança Norte e Sul na Grande Vitória e dos Polos ligados às Divisões Litorânea, Serrana, Sul, Noroeste e Centro Norte, no Interior.

6 PROCEDIMENTOS

As áreas responsáveis pela gestão das ligações inativas deverão:

- a) Gerar Lote de Vistoria de Inativos;
- b) Disponibilizar, por meio eletrônico, o rol de matrículas que compõe cada lote de visita, para levantamento das informações em campo;
- c) Receber, analisar e tratar lote de vistorias;
- d) Analisar as informações coletadas, observando:
 - d1) Informações registradas no Sistema Comercial;
 - d2) Informações registradas no dossiê do Sistema Comercial anterior SASB – disponível no portal corporativo;
 - d3) Período em que a ligação está inativa;
 - d4) Se houve violações anteriores; e
 - d5) Se existe débito.
- e) Existindo dúvidas nas informações, uma nova visita em campo deverá ser realizada, preferencialmente por empregado da CESAN, visando comprovar a veracidade dos dados apurados;
- f) Os casos de vistorias inconclusivas deverão ser tratados conforme disposição contratual enquadrando-os para fins de medição e controle como glosa, e não como erro, ressalvada comprovada má fé;
- g) O tratamento deverá ser realizado de acordo com a Tabela I, devendo obrigatoriamente ser registradas as informações no dossiê;

- h) Os formulários da qualidade FM-RGCO/EC-003 e FM-RGCO/EC-009 deverão ser arquivados, de forma organizada pelo período previsto no Documento de Apoio Tabela de Registros do Sistema de Gestão da Qualidade NBR ISO 9001 da Gerência Comercial (R-GCO) e Gerência de Relações com o Cliente (R-GRC);
- i) Periodicamente deverão ser emitidos os relatórios de acompanhamento dos trabalhos, buscando com o monitoramento uma redução constante das ligações inativas, assim como um incremento nas ligações ativas;
- j) O Tratamento de Inativos está descrito no PO-RGCO-EC-002.

7 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

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.

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 que Trata dos limites e competências para negociação com clientes.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL: PO-RGCO-EC-002 – Tratamento de Inativos, na Intranet.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os casos omissos nesta Norma serão analisados pelo Comitê Comercial até o limite de sua competência e, acima desse limite, encaminhado à Diretoria da CESAN para apreciação.

ANEXO A - TRATAMENTO PARA LIGAÇÕES INATIVAS

Item	Descrição	Situação Encontrada	Ações
1	Abastecimento através do vizinho	A ligação continua suprimida	<p>Caso o vizinho fornecedor:</p> <p>a) seja hidrometrado e mantenha regular os pagamentos pertinentes ao consumo de água, registrar a matrícula do vizinho fornecedor no dossiê da matrícula inativa;</p> <p>b) esteja adimplente, mas sem hidrômetro, registrar OSH pedindo a instalação do hidrômetro na matrícula abastecedora;</p> <p>c) esteja em débito independente de ser ou não hidrometrado, encaminhar para cobrança administrativa;</p> <p>d) seja clandestino, solicitar a regularização da ligação ao Cadastro através de SS;</p>
2	Duplicidade de matrículas	Duplicidade gerada pela execução de nova ligação	<p>Selecionar e manter apenas a matrícula regular e/ou ativa e excluir a matrícula em duplicidade.</p> <p>Se, no entanto, houver débito com possibilidade de recuperação, tratando de titulares diversos, verificar a possibilidade de cobrança administrativa e judicial da inadimplida.</p> <p>Se a matrícula em duplicidade for do mesmo usuário e houver débito, emitir a notificação de arraste para a matrícula utilizada (ativa), corrigindo se necessário, o período de uso com o desconto do débito indevido.</p>
3	Fusão de lotes	Fusão de lotes em uma só edificação	<p>Verificar a possibilidade de desconto dos débitos sem a expectativa de recebimento, justificando estes casos (em cada nível de competência), proceder à exclusão da matrícula inativa.</p> <p>Se a matrícula fundida for do mesmo usuário e houver débito, emitir a notificação de arraste para a matrícula utilizada (ativa), corrigindo se necessário, o período de uso com o desconto do débito indevido.</p>
4	Imóvel fechado	Não foi possível vistoriar a ligação	Manter o débito no sistema e cobrar administrativamente e/ou judicialmente.
5	Imóvel abandonado /demolido / ruínas / lote em estado de abandono / desabitado / lote vago	Ligação continua suprimida	<p>Manter o débito no sistema;</p> <p>Realizar cobrança administrativa e/ou judicial;</p> <p>Verificando-se a impossibilidade ou inviabilidade de cobrança ou a emissão indevida de débitos, descontá-los e, se não restar débitos, lançar como supressão a pedido do cliente.</p>

Item	Descrição	Situação Encontrada	Ações
6	Abastecimento através de Poço artesiano / Nascente	Ramal suprimido, com confirmação de não utilização de água da CESAN através de reagente	<p>Manter débito e matrícula. Realizar cobrança administrativa e/ou judicial, se houver débito, e incluir no cadastro “abastecido por fonte alternativa”.</p> <p>Facultada a CESAN em caso de eminente interesse público e relevância administrativa proceder a notificação ao órgão competente.</p>
7	Supressão violada	Ramal ligado	<p>Ativar matrícula, cobrar penalidades descritas nas Diretrizes Comerciais;</p> <p>Cobrar o consumo do período não faturado em razão da autorreligação, se conhecido e, se desconhecido, cobrar valor correspondente a 6 (seis) vezes a média segundo cada grupo de consumo.</p> <p>Enviar para regularização da ligação;</p> <p>Em situações relevantes, registrar Boletim de Ocorrência e analisar possibilidade de visita in loco e ação policial.</p>
8	Supressão violada	Ramal ligado, com terceiro possuidor de fato ou de direito.	<p>Caso a CESAN tenha certeza que o imóvel com ramal autorreligado pertence a um terceiro, que adquirido a propriedade ou tenha a posse de fato sem oposição de outrem, propor averbação através do instrumento de aquisição ou declaração a título precário, regularizar a ligação e começar a cobrar deste cliente.</p>
9	Imóvel não localizado	Não foi possível vistoriar a ligação.	<p>Encaminhar para o cadastro promover as adequações necessárias;</p> <p>Localizar o imóvel, realizar visita e tratar de acordo com a situação encontrada;</p> <p>Realizar cobrança administrativa e judicial;</p> <p>Se comprovada a inexistência do imóvel, analisar a possibilidade de desconto do débito e exclusão da matrícula.</p>
10	Imóvel Demolido por ordem do Poder Público	Demolido por motivo de risco ou por interesse público	<p>Se comprovada a inexistência do imóvel, analisar possibilidade de cobrança administrativa e/ou judicial. Caso não exista débito ou não seja possível ou viável a cobrança, fundamentadamente descontar os débitos no limite de cada competência e excluir o imóvel.</p>

Item	Descrição	Situação Encontrada	Ações
11	Área de risco	Imóvel não pode ser visitado por integrar área de risco ou ameaça de terceiro	Verificar se a informação é recorrente naquela matrícula e naquele ciclo. Não sendo, realizar posteriormente com outro vistoriante nova visita. Sendo recorrente, verificar junto à Divisão de Relações com a Comunidade a possibilidade de estruturar um plano conjunto de ação naquela área para abordar cobrança e outros aspectos junto à liderança comunitária.