	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Código: PO-HD-007	Página: 1 de 4
	<b>SERVIÇOS DE HIDROMETRIA</b> <i>(substituições, tratamento de ocorrências de leituras graves e serviços no padrão)</i>	Aprovação: 08/01/2024	Revisão: 05

## OBJETIVO

Estabelecer e padronizar/normatizar os serviços de substituição, instalação, reparo, limpeza e lacração dos micromedidores, bem como os serviços de assentamento, deslocamento e confecção dos padrões prediais, aplicada a todas as unidades executoras de serviços de Hidrometria.

A atualização deste documento é de responsabilidade da Gerência de Engenharia e Serviços (O-GES), através da Divisão de Hidrometria (O-DHD).

## 1. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- **Norma CESAN COM.008.003.2015**
- **Resolução da ARSP nº008 de 2010**
- **INMETRO Portaria nº 246 de 17 de outubro de 2000.**

## 2. DEFINIÇÕES


Substituição de hidrômetro (hd) é um serviço contínuo na Companhia. Diariamente a Divisão de Hidrometria envia lotes de Ordens de Serviço de Hidrômetro (OSH's) para a contratada responsável. As substituições podem ser corretiva ou preventiva.

### 2.1 Substituição Corretiva

Substituição de hidrômetro devido à informação de uma ocorrência de leitura que impeça a geração do faturamento do consumo mensal do cliente pelo volume efetivamente medido.

### 2.2 Substituição Preventiva

Substituição de hidrômetro mecânico em decorrência de critérios previamente estabelecidos de vida útil de instalação ou volume totalizado. Para a substituição preventiva dos municípios de Cariacica, Serra e Vila Velha os prazos estão estabelecidos no Caderno de Encargos relacionados as PPP's dos respectivos municípios.

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Código: PO-HD-007	Página: 1 de 4
	<b>SERVIÇOS DE HIDROMETRIA</b> <i>(substituições, tratamento de ocorrências de leituras graves e serviços no padrão)</i>	Aprovação: 08/01/2024	Revisão: 05

DN	Capacidade do Medidor	Limite para Substituição Preventiva	
		Tempo para Troca	Volume para Troca (m³)
3/4"	1,5 m³/h	60 meses	1.500
3/4"	3,0 m³/h	60 meses	9.500
1"	7,0 m³/h	48 meses	28.000
1"1/2	20 m³/h	36 meses	48.600
2"	30 m³/h	24 meses	-

### 2.3 Lacração

Consiste em verificar as condições de instalação e lacração do hidrômetro ao padrão. O lacre deverá garantir a inviolabilidade do hidrômetro ao padrão.

### 2.4 Instalação

Consiste em localizar o ramal do cliente e realizar a confecção/assentamento do padrão e instalação do medidor. A Norma CESAN COM.008.003.2015 estabelece os tipos de padrões utilizados pela CESAN.

### 2.5 Tratamento de Ocorrência Grave de leitura (TOG)

Consiste em ações para possibilitar a efetiva contabilização do volume do medidor como: deslocamento de padrão, assentamento de padrão, adequação de padrão e reparo de padrão.


### 2.6 Confecção de padrão/ Assentamento de padrão

Consiste em construir ou assentar determinado tipo de padrão predial, regularizando e interligando o ramal existente com as instalações internas do imóvel. Devendo ser executada a instalação do hidrômetro e recomposição da calçada.

### 2.7 Reparo de padrão

Consiste em localizar, promover a substituição da tampa da caixa enterrada ou a substituição das conexões hidráulicas danificadas e/ou da tampa da caixa termoplástica de parede ou o reparo necessário na base de concreto e /ou a substituição das conexões hidráulicas do padrão tipo cavalete, e se for o caso, a substituição do hidrômetro em qualquer tipo dos padrões.

### 2.8 Adequação de padrão

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Código: PO-HD-007	Página: 1 de 4
	<b>SERVIÇOS DE HIDROMETRIA</b> <i>(substituições, tratamento de ocorrências de leituras graves e serviços no padrão)</i>	Aprovação: 08/01/2024	Revisão: 05

Adequar o padrão existente promovendo toda regularização necessária para a instalação do hidrômetro com a capacidade diferente do medidor existente no local.

## 2.9 Tratamento de Ocorrência 05

Consiste em promover a limpeza da caixa enterrada, ou até mesmo somente do hidrômetro, com a finalidade de possibilitar a leitura do medidor.

## 2.10 ORIGEM DA DEMANDA

O recebimento das demandas relativas aos serviços de hidrometria é realizado por meio de Solicitações de Serviços (SS), Ocorrências de Leitura (OL), PROCON / Justiça / Órgãos Reguladores e Ouvidoria, fiscalização e demandas internas.

### 2.10.1 Ocorrência de Leitura

Através de script SQL e crivos definidos pela Divisão de Hidrometria.

### 2.10.2 Solicitações de Serviços

Demandas que são registradas no Call Center ou Atendimento presencial, essas são recepcionadas pela Divisão de Hidrometria e inseridas no tratamento conforme cronograma de faturamento.

### 2.10.3 PROCON, Justiça, Órgãos Reguladores e Ouvidoria


Demandas encaminhadas através de Cartas de Informações Preliminares (CIP – PROCON), processo judicial ou protocolos para a Divisão de Hidrometria e inseridas no tratamento conforme suas prioridades.

### 2.10.4 Fiscalização

Através de amostragem após a execução de OSH, pode surgir a necessidade de alguma outra tratativa, podendo gerar nova OSH.

## 3.11 CRITÉRIOS PARA ESCOLHA DOS SERVIÇOS

As estratégias definidas para envio de cada tipo de serviço se baseiam nas localidades e ciclos das matrículas, nas ocorrências de leitura, quantidade de débitos, média de consumo, faturamento, retornos recentes dos serviços comerciais já enviados e se há viabilidade técnica. Respeitando o quantitativo definido no Edital.

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Código: PO-HD-007	Página: 1 de 4
	<b>SERVIÇOS DE HIDROMETRIA</b> <i>(substituições, tratamento de ocorrências de leituras graves e serviços no padrão)</i>	Aprovação: 08/01/2024	Revisão: 05

Ainda assim em algumas situações específicas, mesmo com a ocorrência dos critérios definidos acima, os serviços podem ou não ser executados.

#### **Critérios estabelecidos para cada serviço:**

- Substituição Corretiva – São matrículas com as Ocorrências de leitura 04, 06, 09 e 52. Caso as matrículas não estejam de acordo com os critérios definidos anteriormente (item 6), as mesmas poderão ser sequenciadas para as áreas responsáveis pelo processo de cobrança ou pesquisa de irregularidade.
- Confecção de padrão (Trat. OL Grave) – São as matrículas que possuem as ocorrências de leitura 07, 08, 14, 20, 22, 24, 26, 27, 34, 44, 45. As matrículas que não estiverem de acordo com a estratégia definida, poderão ser sequenciadas para a área responsável pelo processo de cobrança ou pesquisa de irregularidade, ou para área operacional (crescimento vegetativo).
- Serviço de limpeza OL 05 - São as matrículas que possuem a ocorrência de leitura 05. As matrículas que não estiverem de acordo com a estratégia definida, poderão ser sequenciadas para a área responsável pelo processo de cobrança ou pesquisa de irregularidade.
- Reparo OL 03 - São as matrículas que possuem a ocorrência de leitura 03. As matrículas que não estiverem de acordo com a estratégia definida, poderão ser sequenciadas para a área responsável pelo processo de cobrança ou pesquisa de irregularidade.

### **3.12 OCORRÊNCIAS DE LEITURA TRATADAS PELA DIVISÃO DE HIDROMETRIA**

#### **➤ Ocorrência 03 – Hidrômetro Retirado.**

Identificação do padrão (completo ou incompleto) sem o respectivo hidrômetro

#### **➤ Ocorrência 04 – Hidrômetro Parado.**

Identificação de imóvel com abastecimento de água, porém sem consumo registrado no hidrômetro, sendo a leitura da referência atual igual à anterior.


#### **➤ Ocorrência 05 - Hidrômetro Soterrado ou Submerso.**

Identificação do local do padrão, porém sem a possibilidade de realização de leitura devido ao hidrômetro estar submerso ou soterrado (coberto por areia, lixo, barro).

#### **➤ Ocorrência 06 - Hidrômetro com Vidro Embaçado.**

Impossibilidade de identificação da leitura em decorrência de vidro embaçado por gotículas de água interna à cúpula do hidrômetro.

#### **➤ Ocorrência 07 – Imóvel Fechado**

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Código: PO-HD-007	Página: 1 de 4
	<b>SERVIÇOS DE HIDROMETRIA</b> <i>(substituições, tratamento de ocorrências de leituras graves e serviços no padrão)</i>	Aprovação: 08/01/2024	Revisão: 05

Impossibilidade de realização de leitura em virtude de o hidrômetro ser interno ao imóvel, sem visualização externa e morador ausente.

➤ **Ocorrência 08 – Abrigo Trancado**

Impossibilidade de realização de leitura em virtude de o hidrômetro estar inacessível para visualização por motivo de abrigo trancado, sem a possibilidade de abertura com o uso da chave padrão de caixa termoplástica.

➤ **Ocorrência 09 – Mostrador Ilegível**

Impossibilidade de identificação da leitura em decorrência de danos na cúpula do hidrômetro ou em seus números/ponteiros.

➤ **Ocorrência 14 – Hidrômetro de Difícil Acesso**

Impossibilidade de realização de leitura em virtude de impedimento de acesso ao hidrômetro, sendo esse temporário ou não (ex. carro sobre a caixa termoplástica, alagamento da rua, grade fechada, etc).

➤ **Ocorrência 20 – Padrão não localizado**

Impossibilidade de realização de leitura em virtude de não localização do padrão.

➤ **Ocorrência 22 – Cliente Não Permitiu a Leitura**

Impossibilidade de realização de leitura em virtude de impedimento por parte de ação do morador.

➤ **Ocorrência 24 – Animal Bravo**

Impossibilidade de realização de leitura em virtude da existência de animal bravo que coloque em risco a integridade física do agente de leitura, sem a possibilidade de contenção do animal por parte do morador.

➤ **Ocorrência 26 – Caixa de Proteção Sem Tampa/ Danificada**


Identificação que a caixa enterrada ou termoplástica está sem tampa ou com ela danificada.

➤ **Ocorrência 27 – Hidrômetro em Má Posição**

Hidrômetro interno com visualização externa ao imóvel, porém com a cúpula posicionada de forma a impossibilitar a leitura.

➤ **Ocorrência 34 – Caixa Enterrada / Hidrômetro Profundo**

Hidrômetro instalado em caixa enterrada, mas em profundidade exacerbada, de forma a impossibilitar a leitura.

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Código: PO-HD-007	Página: 1 de 4
	<b>SERVIÇOS DE HIDROMETRIA</b> <i>(substituições, tratamento de ocorrências de leituras graves e serviços no padrão)</i>	Aprovação: 08/01/2024	Revisão: 05

➤ **Ocorrência 44 – Padrão Irregular**

Padrão predial não está em acordo com a norma.

➤ **Ocorrência 45 – Olhal – Tampa do HD Fechada**

Hidrômetro interno com visualização externa ao imóvel, porém com a tampa do hidrômetro fechada, de forma a impossibilitar a leitura.

➤ **Ocorrência 52 – Hidrômetro mau funcionamento**

Informação do agente de leitura para caso de queda abrupta de consumo, após conversar com morador e descartar a possibilidade de outras ocorrências que justificam o baixo consumo de água.

### 3.13 CICLO DE FATURAMENTO

A base para o envio dos serviços de hidrometria é o cronograma de faturamento, uma vez que este estabelece ao longo de um ano as datas de espelho e leitura de cada ciclo. A geração de serviços só deve ocorrer fora deste período, de forma a não impactar no faturamento. O Cronograma de faturamento é definido a partir do Sistema Comercial.

## 3. PROCESSO PRODUTIVO (EXECUÇÃO E ATIVIDADES)

### 3.1 GERAÇÃO DE LOTES


Os lotes são gerados no Sistema Comercial com base no ciclo de faturamento, sendo as matrículas extraídas por script SQL, separando os tipos de serviço: substituição corretiva, substituição preventiva, tratamento de ocorrência grave, tratamento de OL 05, aferição e instalação.

### 3.2 ENVIO PARA CONTRATADA

Após a geração dos lotes no Sistema Comercial, respeitando o cronograma de faturamento, os serviços são enviados através de arquivos específicos do sistema comercial, sendo recepcionados pela contratada que deverá desenvolver aplicativo para essa atividade, conforme previsto em Edital.

### 3.3 PRAZO PARA CONTRATADA

Todos os prazos estão estipulados no Edital do contrato.

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Código: PO-HD-007	Página: 1 de 4
	<b>SERVIÇOS DE HIDROMETRIA</b> <i>(substituições, tratamento de ocorrências de leituras graves e serviços no padrão)</i>	Aprovação: 08/01/2024	Revisão: 05

### 3.4 CONTROLE DO ENVIO DE LOTES

O envio de lotes de serviços à contratada é controlado por meio de planilha Excel, onde são identificados a referência, localidade, ciclo, lote, data de envio, previsão de retorno, quantidade de serviços do lote, tipo de serviço, diâmetros e prazos. Caso os lotes não sejam retornados no prazo definido, a mensuração dos dias de atraso e pontuação atrelada ao atraso, que são componentes do cálculo do IDES (Índice de Desempenho do Contrato).

### 3.5 RETORNO DA CONTRATADA

#### 3.5.1 Serviço executado

Os serviços executados deverão respeitar os prazos definidos em cada lote e ser retornado no Sistema Comercial com as informações pertinentes a ordem de serviço de hidrômetro (OSH), sendo preenchidos os campos de acordo com cada tipo de serviços executado.

São considerados serviços executados, os retornos que tratam as ocorrências de leitura que as originaram ou atendem a demanda a qual foram proposta.

#### 3.5.2 Serviço não executado

São os retornos em que houve insucesso na tentativa de execução do serviço refletindo na necessidade de um desdobramento de outra OSH ou apoio de outras unidades da CESAN.


##### ➤ Necessidade de outra OSH

Serviços com retornos de campo 13, 14, 15, 16, 20 e 22 são geradas novas OSH's.

Ocorrências de Execução de OSH	
Código	Descrição
13	Hidrômetro sem acesso para execução
14	Imóvel com abrigo fechado
15	Imóvel sem hidrômetro
16	Imóvel sem padrão
20	Padrão sem registro

##### ➤ Vistoria de cadastro

Serviços com retornos de campo 17, 43 e 44 associados à ocorrência 29, é gerada SS para o cadastro realizar vistoria e atualizar as informações no SICAT e posicionamento no GIS.

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Código: PO-HD-007	Página: 1 de 4
	<b>SERVIÇOS DE HIDROMETRIA</b> <i>(substituições, tratamento de ocorrências de leituras graves e serviços no padrão)</i>	Aprovação: 08/01/2024	Revisão: 05

Ocorrências de Execução de OSH	
Código	Descrição
17	Imóvel não localizado
43	Imóvel não georreferenciado
44	Duplicidade de matrícula no imóvel

➤ Tratamento pela cobrança

Serviços com retornos de campo 18 (Ligação com água cortada/suprimida) são encaminhados para a área responsável pela cobrança.

➤ Envio para o crescimento vegetativo

Serviços com retorno de campo 87, 92, 93, 95 e 96 associados à ocorrência 29 (Outros), caracterizam problemas no ramal, é aberto processo protocolado para a área do crescimento vegetativo da CESAN.

Ocorrências de Execução de OSH	
Código	Descrição
87	Ramal não localizado
92	Ramal ramificado/conjugado
93	Ramal localizado sem abastecimento
95	Ramal dentro do imóvel ou do imóvel vizinho
96	Imóvel abaixo do nível da rua


➤ Notificação informativa por ação do cliente no padrão

Serviços com retorno 22 (Cliente notificado) é quando o cliente fez alguma ação no padrão que impossibilita a manutenção no medidor, neste caso o cliente recebe uma notificação informativa para liberar o acesso ao padrão e informar a CESAN, após isso é gerada nova OSH para o mesmo tratamento da OSH anterior.

➤ Notificação por impedimento do cliente

Serviço com retorno 19 (Cliente não permitiu a execução) é quando o cliente impede a contratada de realizar qualquer serviço que envolva seu padrão de ligação de água, neste caso o cliente é notificado no momento da tentativa pela contratada. Após 30 dias geramos nova OSH para nova tentativa de execução, em caso de insucesso o cliente é notificado via AR. Caso o



	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Código: PO-HD-007	Página: 1 de 4
	<b>SERVIÇOS DE HIDROMETRIA</b> <i>(substituições, tratamento de ocorrências de leituras graves e serviços no padrão)</i>	Aprovação: 08/01/2024	Revisão: 05

cliente não realize contato com a CESAN, seu abastecimento poderá ser interrompido conforme previsto na Lei Federal, artigo citado na notificação.

➤ **Área de vulnerabilidade social**

Serviço com retorno 89 (Área de vulnerabilidade social) associado à ocorrência 21 (Sem visita ao local) é quando a contratada não conseguiu chegar até a matrícula devido a situações de risco.

As matrículas de áreas de vulnerabilidade social são encaminhadas para a área de relação com o cliente da CESAN.

➤ **Retornos que caracterizam irregularidade na ligação**

Serviços com retornos 55, 56, 57 e 62 associados à ocorrência 29 caracterizam a possibilidade de irregularidade na ligação, essas são encaminhadas para tratamento do núcleo responsável pela tratativa de irregularidades.

<b>Ocorrências de Execução de OSH</b>	
<b>Código</b>	<b>Descrição</b>
55	Hidrômetro depredado/danificado
56	Hidrômetro invertido
57	Hidrômetro violado/com objeto introduzido
62	Ligação com suspeita de irregularidade

### 3.5.3 Atualização do sistema


Após a execução da OSH os lotes de serviços são retornados no mesmo dia no sistema através de arquivos específicos.

É considerado status parcial, quando existem serviços a serem executados dentro do lote. Quando todos os serviços forem concluídos o status do lote é alterado para final.

Somente após o status final o lote é incluído em processo de medição.

### 3.6 PLANILHAMENTO

Uma vez os lotes retornados como final no sistema, através de script SQL obtém as informações de retorno em formato xls. Essas informações são agrupadas em uma planilha única para início da fiscalização, validação das informações, controle de prazos, notificações de possíveis erros e apuração da medição.

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Código: PO-HD-007	Página: 1 de 4
	<b>SERVIÇOS DE HIDROMETRIA</b> <i>(substituições, tratamento de ocorrências de leituras graves e serviços no padrão)</i>	Aprovação: 08/01/2024	Revisão: 05

### 3.7 FISCALIZAÇÃO

A fiscalização é feita por amostragem ou por demanda. Por amostragem o fiscal seleciona as matrículas a serem verificadas (conformidades por foto ou no campo).

A fiscalização por demanda é originada pela necessidade de acompanhar um serviço mais complexo, serviços recorrentes de reclamações de execução ou na necessidade de confirmação dos dados de execução.


### 3.8 MEDIÇÃO

É feita a compatibilização da planilha em que são controlados os envios de lotes e a planilha de retorno de execução, após isso são verificados os retornos aceitáveis por tipo de serviço e ocorrência de retorno, erros de serviços e atrasos. Com essas informações é possível calcular o IDES (Índice de Desempenho de Execução dos Serviços) e a FAC (Formulário de Avaliação de Contratada).

#### **NOTAS GERAIS:**

- Em atendimento a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) os dados pessoais de pessoas físicas são cadastrados no sistema comercial de propriedade da CESAN, estando os dados protegidos por perfil e senha de acesso dos usuários. Todos os usuários do sistema devem cumprir a Norma Interna de Utilização de Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- Para acesso ou alteração de dados pessoais o cliente pode realizar a solicitações em nossos canais de atendimento. Os dados pessoais são captados com objetivo de garantir a relação comercial estabelecida e o contato com o cliente.
- A Cesan é responsável pela guarda e proteção dos dados, sendo vedada a venda dos dados pessoais. A Cesan compartilha dados pessoais através contratos para prestação de serviços e de convênios com entidades públicas como prefeituras e órgãos judiciais.
- O atendente deve observar as ressalvas quando da inclusão de dados pessoais e/ou sensíveis do cliente (por exemplo: cor, raça, religião, política, gênero) na solicitação de serviço, item de atendimento e dossiê.
- O atendimento com captação de dados pessoais deve ser realizado com discrição. Todos processos que envolvam o tratamento de dados pessoais, principalmente quanto a guarda digitalizada ou física dos documentos deve ser realizado somente pelos atendentes, observando os princípios da LGPD.

#### **NOTAS ESPECÍFICAS:**

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Código: PO-HD-007	Página: 1 de 4
	<b>SERVIÇOS DE HIDROMETRIA</b> <i>(substituições, tratamento de ocorrências de leituras graves e serviços no padrão)</i>	Aprovação: 08/01/2024	Revisão: 05

a) Notificações e formulários preenchidos

Quanto às notificações e formulários preenchidos, o agente público da CESAN, empregados, contratados, terceirizados, estagiários e colaboradores em geral devem certificar-se de que todos os documentos com dados sensíveis ou protegidos devem ser alocados em ambientes seguros e igualmente protegidos, de responsabilidade e acesso restrito ao titular, como caixa de correios ou entregue em mãos, mediante assinatura do responsável. Tais documentos nunca devem ser entregues a vizinhos, parentes, amigos ou deixados em uma cerca ou qualquer outro ambiente de trânsito comum ou vulnerável a terceiros. Igualmente, é vetada a divulgação de dados de clientes através da comunicação verbal a terceiros, nunca sugerindo qualquer condição que possa incorrer em exposição dos dados ou criar qualquer atmosfera depreciativa do moral das referidas pessoas naturais e jurídicas.

b) Armazenamento e descarte de notificações e formulários preenchidos

Os documentos físicos relacionados aos processos trabalhados pela CESAN que contenham informações sensíveis ou protegidas serão armazenados em local próprio da contratada com acesso restrito aos agentes públicos da CESAN autorizados, sendo essas informações descartadas de maneira responsável objetivando a reciclagem ou destruição completa do material após decurso da temporariedade relacionada a cada processo.

#### 4. NATUREZA DAS ALTERAÇÕES

**Rev. 00 > Rev.01 =**

Incluída a informação contida no item 3.12

Incluído os anexos

Alterado código do PO em função da reestrutura organizacional PO-ADSC-009> PO-HD-007

**Rev. 01 > Rev.02 =**


**2.2 Substituição Preventiva**

Alterado o tempo e volume de troca para o medidor de 3/4" de capacidade de 1,5.

DE: Tempo para Troca: 84 meses; Volume para Troca (m³): 2000

PARA: Tempo para Troca: 60 meses; Volume para Troca (m³): 1500

**Rev 02 > Rev 03 =**

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Código: PO-HD-007	Página: 1 de 4
	<b>SERVIÇOS DE HIDROMETRIA</b> <i>(substituições, tratamento de ocorrências de leituras graves e serviços no padrão)</i>	Aprovação: 08/01/2024	Revisão: 05

**PROCESSO PRODUTIVO:** Inclusão das Notas Gerais: texto padrão sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), itens A a E.

Notas Específicas: Inclusão dos itens a e b.

**Rev 03 > Rev 04 =**

Inclusão do Item 6 OBSERVAÇÕES.

**Rev 04 > Rev 05 =**


Alteração do nome da divisão/gerência e inclusão de texto no item 2.2 sobre prazo de execução de substituição preventiva.

## 5. ANEXOS

- Script SQL para “Substituição Corretiva, Instalação, Limpeza, Reparo, Confeção/Deslocamento de Padrão” – DA HD 001;
- Script SQL “Substituição preventiva” – DA HD 002;
- Cronograma de execução de OSH corretiva - Grande Vitória e Interior – DA HD 003.

## 6. OBSERVAÇÕES

- O dimensionamento do hidrômetro será feito através da média histórica, grupo de consumo, quantidade de economias, perspectiva de consumo do imóvel, viabilidade técnica, tabela de estimativa da Resolução 040 da ARSP e/ou dados de telemetria;
- O padrão de ligação de água deverá estar de acordo com o dimensionamento do hidrômetro ou de acordo com a viabilidade técnica;
- Caso o ramal da construção não esteja dimensionado conforme a necessidade da ligação definitiva, a solicitação deverá ser analisada de acordo com a viabilidade técnica e o redimensionamento do medidor ocorrerá conforme itens anteriores;
- Todo medidor a ser instalado deverá ser novo (com aprovação pelo INMETRO na verificação inicial), ou usado com aprovação do Laboratório de Hidrômetros;
- O deslocamento do padrão não obriga a substituição do hidrômetro;

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Código: PO-HD-007	Página: 1 de 4
	<b>SERVIÇOS DE HIDROMETRIA</b> <i><b>(substituições, tratamento de ocorrências de leituras graves e serviços no padrão)</b></i>	Aprovação: 08/01/2024	Revisão: 05

- Caso haja impedimento de leitura ocasionado pelo cliente, a CESAN, após notificar o cliente a reestabelecer o acesso, poderá adequar o padrão para eliminar o impedimento com o valor do serviço podendo ser cobrado do cliente;