	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-009	Página: 1 de 7
	REENQUADRAMENTO DE CATEGORIA DE CONSUMO	Aprovação: 01/08/2024	Revisão: 01

1. OBJETIVO

Padronizar a alteração de reenquadramento de categoria de consumo para revisão tarifária a pedido do cliente ou a critério da CESAN.

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

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- **Norma CESAN COM.008.003.2015**
- **RESOLUÇÃO ARSP nº 051 de 2021**
- **Resolução ARSI Nº 08 de 2010**
- **PO HD 007 - Serviços de Hidrometria**

3. DEFINIÇÕES


As unidades usuárias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas de acordo com as atividades nelas exercidas, conforme critérios estabelecidos na Resolução ARSI Nº 08, de 07 de dezembro de 2010, nas seguintes categorias:

I. Residencial - Individual: imóvel utilizado para fins exclusivamente de moradia, composto por uma economia e um único medidor;

II. Residencial – Coletivo: imóvel utilizado para fins exclusivamente de moradia, composto por mais de uma economia e único medidor, não elegível para o benefício da tarifa social;

III. Comercial e Serviços - Individual: imóvel utilizado no exercício de atividade econômica organizada para a produção e circulação de bens e serviços, em que a atividade exercida estiver incluída na classificação de comércio e serviços estabelecida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) ou outra atividade não prevista nas demais categorias, composto por uma economia e um único medidor;

IV. Comercial e Serviços – Coletivo: imóvel utilizado no exercício de atividade econômica organizada para a produção e circulação de bens e serviços, em que a atividade exercida estiver incluída na classificação de comércio e serviços estabelecida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) ou outra atividade não prevista nas demais categorias, composto por mais de uma economia e único medidor;

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-009	Página: 1 de 7
	REENQUADRAMENTO DE CATEGORIA DE CONSUMO	Aprovação: 01/08/2024	Revisão: 01

V. Industrial: imóvel utilizado para exercício de atividade classificada como Industrial pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE);

VI. Pública: imóvel utilizado para o exercício das atividades finalísticas dos órgãos dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário, e, Autarquias e Fundações vinculadas aos Poderes Públicos.

Para enquadramento das unidades usuárias nas categorias definidas anteriormente, deverão ser obedecidos os seguintes critérios:


- I. As ligações coletivas da categoria Residencial, não beneficiárias da tarifa social, serão reclassificadas automaticamente na categoria Residencial – Coletivo;
- II. As ligações coletivas atualmente enquadradas na categoria Comercial e Serviços serão enquadradas automaticamente na categoria Comercial e Serviços – Coletivo;
- III. As ligações residenciais e comerciais que atendem a apenas uma economia passarão a ser denominadas Residencial - Individual e Comercial e Serviços - Individual, respectivamente;
- IV. As ligações atualmente enquadradas nas categorias Industrial e Pública não serão objeto de reclassificação;
- V. As ligações atualmente enquadradas na categoria residencial social deverão ser reclassificadas considerando os critérios definidos na seção III.

A tarifa será composta de duas partes sendo uma parcela fixa, em função da disponibilidade da infraestrutura e acesso aos serviços, e outra variável em função do volume de água consumido na unidade usuária, aplicável conforme as características do usuário e da política de subsídios.

O consumo médio será a média dos consumos medidos válidos, relativos aos últimos 12 (doze) meses, mesmo que incompletos.

Reclassificação para as Categorias Coletivas

Os usuários das ligações coletivas serão reclassificados conforme os critérios da Resolução ARSP nº 051 ou resolução/norma que vier a substituir este instrumento descritos no Quadro 1 abaixo, considerando o volume máximo dimensionado para cada imóvel:

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-009	Página: 1 de 7
	REENQUADRAMENTO DE CATEGORIA DE CONSUMO	Aprovação: 01/08/2024	Revisão: 01

QUADRO 1 – CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DAS CATEGORIAS COLETIVAS

Critério	Diâmetro do Hidrômetro	1º Dígito	Vazão Máxima do Medidor
Critério 1	até 3/4"	Y, A e B	até 6,9 m3/hora
Critério 2	1"	C e D	entre 7 m3/hora e 12,5 m3/hora
Critério 3	1 1/2"	E	entre 12,6 m3/hora e 50 m3/hora
	2"	F e G	
Critério 4	Acima de 2"	Demais	acima de 50 m3/hora

Mudança de Categoria

A classificação de categoria de consumo do imóvel obedecerá à Resolução ARSP Nº 051, DE 19 DE AGOSTO DE 2021 ou documento que vier a substituí-lo.


Quando houver mudança de atividade ou de características construtivas do imóvel que importe em alteração no cadastro comercial do prestador de serviços, o usuário titular deverá comunicar o fato diretamente ao prestador para que se proceda a revisão dos dados cadastrais de categoria e quantidade de unidades usuárias. (Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011)

A mudança de categoria, subcategorias e quantidade de economias poderá ocorrer unilateralmente por parte do prestador de serviços, sempre que se verifique ser a água utilizada para fins diversos daqueles que serviram de base à sua fixação. (Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011)

Ocorrendo reajuste tarifário o faturamento do período será calculado conforme nova tarifa vigente.

Quando houver reclassificação da unidade usuária, o prestador do serviço deve proceder aos ajustes necessários e emitir comunicado específico para a unidade usuária, no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes da apresentação da fatura de água subsequente à reclassificação, esclarecendo as condições da nova categoria, subcategoria e tarifa, inclusive quando for o caso, informando-o da necessidade de celebrar aditivo ao contrato de fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário. (Resolução ARSI nº 008)

Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-009	Página: 1 de 7
	REENQUADRAMENTO DE CATEGORIA DE CONSUMO	Aprovação: 01/08/2024	Revisão: 01

I. no caso de faturamento a menor: não poderá efetuar cobrança complementar relativo ao serviço efetivamente prestado; e

II. no caso de faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário titular das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, nos termos da legislação vigente.

§ 1º No caso do inciso II, o prestador deverá:

a) calcular o montante a ser devolvido, considerando as tarifas e a estrutura de faixas tarifárias em vigor no período em que ocorreram as diferenças de faturamento, acrescidas de juros e multa, conforme critérios definidos no Art. 98;

Nos casos de reclassificação da unidade usuária por classificação incorreta por culpa exclusiva do usuário titular, o prestador do serviço deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações, no prazo de 15 (quinze) dias, podendo o prestador de serviços cobrar os valores retroativos, nos prazos legais. (Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011)

No caso de erro de classificação da unidade usuária por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário titular deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior, retroativos aos prazos legais e comprovadamente pagos, sendo vedado ao prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor. (Redação dada pela Resolução ARSI nº 015 de 29/11/2011).


4. PROCESSO PRODUTIVO (EXECUÇÃO E ATIVIDADES)

Alteração na Categoria de Consumo

4.1 Mudança de Categoria a Critério da CESAN:

A Divisão de Hidrometria analisará o consumo médio do cliente nos últimos 12 (doze) meses, desconsiderando meses em que ocorreram consumos anormais, e caso seja identificado a necessidade de alteração na categoria de consumo, será adotado o seguinte procedimento:

3.1.1) A Divisão de Hidrometria abrirá uma SS com macro 2510 (Análise HD – Critério Tarifa) complementando com a SS micro 2512 (HD Adequado – critério modificado) ou a SS micro 2514 (HD inadequado – critério modificado);

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-009	Página: 1 de 7
	REENQUADRAMENTO DE CATEGORIA DE CONSUMO	Aprovação: 01/08/2024	Revisão: 01

a) Caso a SS Micro seja 2512 (HD Adequado – critério modificado):

- i. Será aberta uma SS com macro 2300 (Alteração Cadastral) para a Divisão de Cadastro comunicando a necessidade de alteração do grupo de consumo da matrícula;
- ii. A Divisão de Cadastro comunicará o cliente no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes da apresentação da fatura de água subsequente à reclassificação, esclarecendo as condições da nova categoria, subcategoria e tarifa, inclusive quando for o caso, informando-o da necessidade de celebrar aditivo ao contrato de fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

b) Caso a SS Micro seja 2514 (HD inadequado – critério modificado):

- i. Será gerada uma OSH (Ordem de Serviço de Hidrometria) ou SS (Solicitação de Serviço), que seguirá o PO HD 007 - Serviços de Hidrometria, para substituição do HD (hidrômetro) e adequação do padrão, caso necessário;
- ii. Após a troca do HD e regularização do padrão, caso necessário, será aberta uma SS com macro 2300 (Alteração Cadastral) para a Divisão de Cadastro comunicando a necessidade de alteração do grupo de consumo da matrícula;
- iii. A divisão de cadastro comunicará o cliente no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes da apresentação da fatura de água subsequente à reclassificação, esclarecendo as condições da nova categoria, subcategoria e tarifa, inclusive quando for o caso, informando-o da necessidade de celebrar aditivo ao contrato de fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário;


4.2 Mudança de Categoria a Pedido do Cliente:

O cliente solicita alteração/mudança de sua categoria de consumo junto a CESAN através dos canais de atendimento onde deverá ser gerada a SS macro 2510 (Análise HD – Critério Tarifa); A Divisão de Hidrometria analisará o consumo médio do cliente nos últimos 12 (doze) meses, desconsiderando meses em que ocorreram consumos anormais, e será adotado o seguinte procedimento:

4.2.1) Caso seja identificado que o o cliente pertence a outra categoria de consumo:

- 3.2.1.1) A Divisão de Hidrometria irá complementar a SS existente com a SS micro 2512 (HD Adequado – critério modificado) ou a SS micro 2514 (HD inadequado – critério modificado);

a) Caso a SS Micro seja 2512 (HD Adequado – critério modificado):

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-009	Página: 1 de 7
	REENQUADRAMENTO DE CATEGORIA DE CONSUMO	Aprovação: 01/08/2024	Revisão: 01

- i. Será aberta uma SS com macro 2300 (Alteração Cadastral) para a Divisão de Cadastro comunicando a necessidade de alteração do grupo de consumo da matrícula;
- ii. A Divisão de Cadastro comunicará o cliente no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes da apresentação da fatura de água subsequente à reclassificação, esclarecendo as condições da nova categoria, subcategoria e tarifa, inclusive quando for o caso, informando-o da necessidade de celebrar aditivo ao contrato de fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

b) Caso a SS micro gerada seja a 2514 (HD inadequado – critério modificado):


- i. Será gerada uma OSH ou SS, que seguirá PO HD 007 - Serviços de Hidrometria, para substituição do HD e adequação do padrão, caso necessário;
- ii. Depois abrirá uma SS com macro 2300 (Alteração Cadastral) para a Divisão de Cadastro comunicando a necessidade de alteração do grupo de consumo da matrícula;
- iii. O Divisão de Cadastro comunicará o cliente no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes da apresentação da fatura de água subsequente à reclassificação, esclarecendo as condições da nova categoria, subcategoria e tarifa, inclusive quando for o caso, informando-o da necessidade de celebrar aditivo ao contrato de fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

4.2.2) Caso seja identificado que categoria de consumo do cliente esta correta:

4.2.2.1) A Divisão de Hidrometria irá complementar a SS existente com a SS micro 2511 (HD Adequado – critério mantido) ou a SS micro 2513 (HD inadequado – critério mantido);

a) Caso a SS micro gerada seja a 2513 (HD inadequado – critério mantido):

- i. será gerada uma OSH ou SS, que seguirá PO HD 007 - Serviços de Hidrometria, para substituição do HD e adequação do padrão, caso necessário;
- ii. A A-DHD comunica ao cliente, através do retorno da SS, no prazo máximo de 30 dias após a abertura da SS que a categoria de consumo do cliente continua a mesma e que as condições de cobrança estão mantidas;

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-009	Página: 1 de 7
	REENQUADRAMENTO DE CATEGORIA DE CONSUMO	Aprovação: 01/08/2024	Revisão: 01

b) Caso a SS micro gerada seja a 2511 (HD Adequado – critério mantido):

- i. A Divisão de Hidrometria comunica ao cliente, através do retorno da SS, no prazo máximo de 30 dias após a abertura da SS que a categoria de consumo do cliente continua a mesma e que as condições de cobrança estão mantidas;

4.3 Casos Especiais:

Ligação que possua consumo acima da média em determinadas épocas do ano serão tratadas como casos especiais e serão analisadas caso a caso.

4.4 Construção/Adequação do Padrão e Substituição de Hidrômetro:


O serviço de substituição de hidrômetro com adequação ou construção de padrão necessários para o reenquadrar o cliente na nova categoria de consumo será feito conforme PO HD 007 - Serviços de Hidrometria.

4.5 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 deverão obedecer aos prazos recebidos pelos órgãos reguladores

NOTAS GERAIS:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-009	Página: 1 de 7
	REENQUADRAMENTO DE CATEGORIA DE CONSUMO	Aprovação: 01/08/2024	Revisão: 01

- e) 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:

- 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 e funcionários da contratada autorizados, sendo essas informações descartadas de maneira responsável objetivando a reciclagem ou destruição completa do material após decurso da temporariedade relacionada a cada processo.

5. NATUREZA DAS ALTERAÇÕES

Rev. 00 > Rev 01 =

Não houve alteração de conteúdo. Documento foi revalidado para atender prazo de revisão a cada 2 (dois) anos.