	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-004	Página: 1 de 7
	IDENTIFICAÇÃO DE FURTO DE ÁGUA	Aprovação: 01/08/24	Revisão: 02

1. OBJETIVO


Estabelecer a sistemática de fluxo para tratamento de ocorrências de furto de água.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- **Decreto-Lei nº 2.848 de 07/12/1940** – Código Penal Brasileiro.
- **Resolução ARSI Nº 008 de 07/12/210** – Estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.
- **Lei Federal nº 13.079/2018** - Lei Geral de Proteção dos Dados.

3. DEFINIÇÕES

- **Boletim Eletrônico de Ocorrência:** É o documento oficial utilizado pelas instituições policiais que formaliza a notícia do crime, onde os fatos são fielmente registrados com os seus principais dados. É também conhecido pela sigla B.O.;
- **Furto de água:** É ligação irregular clandestina, sem registro no cadastro técnico da CESAN, à rede de distribuição de água, ou derivada da canalização da água de outro ramal predial sem autorização ou conhecimento da CESAN;
- **Irregularidade:** É toda e qualquer intervenção/violação realizada por terceiros no hidrômetro/padrão, no ramal predial ou na rede de distribuição a fim de burlar a medição;
- **Ordem de Serviço de Hidrômetro (OSH):** É o registro da solicitação de serviço relacionado a alguma ocorrência no hidrômetro;
- **Pesquisa de irregularidade:** É a verificação detalhada de uma determinada ligação de água com suspeita de irregularidade, a fim de ser confirmar ou não a suspeita;
- **Termo de Ocorrência de Inspeção (TOI):** Formulário preenchido no campo, conforme regulação da ARSP – Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo, com os dados do serviço executado com numeração.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-004	Página: 3 de 7
	IDENTIFICAÇÃO DE FURTO DE ÁGUA	Aprovação: 01/08/24	Revisão: 02

- b. **Ramal/rede pública:** com a ocorrência de intervenção no ramal antes do hidrômetro, intervenção na rede da CESAN, interligação com instalação não hidrometrada, utilização de ramal cortado/suprimido e/ou qualquer outra ocorrência que denote irregularidade no ramal/rede pública.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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. Processo de identificação de furto de água


O processo para identificação de furto de água deverá ter os passos descritos a seguir:

a) Identificação da irregularidade

A Pesquisa de Identificação de Irregularidade deverá ser realizada seguindo os procedimentos estabelecidos no **PO HD 002 – Pesquisa e Retirada de Irregularidade**.

Observação:

- I. Ao ser constatada a existência de irregularidade, esta deverá ser sanada no momento da realização da pesquisa.
- II. Caso não seja identificada nenhuma irregularidade, encerra-se o TOI sem aplicação de penalidade.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-004	Página: 4 de 7
	IDENTIFICAÇÃO DE FURTO DE ÁGUA	Aprovação: 01/08/24	Revisão: 02

b) Notificação do cliente

Após a constatação da ocorrência da irregularidade no abastecimento do imóvel, deverá ser lavrado o “Termo de Ocorrência de Inspeção” e o cliente titular da matrícula deverá ser notificado a respeito da irregularidade identificada e corrigida, dos valores correspondentes às penalidades previstas, bem como, do prazo regulamentar para recorrer à aplicação da penalidade.

Observação:

- I. O TOI deverá ser numerado sequencialmente, em formulário próprio, com as informações listadas no §1º do artigo 108 da Resolução ARSI Nº 008/2010;
- II. O prazo regulamentar para recorrer à notificação é de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do TOI;
- III. Caso o cliente titular não apresente tempestivamente recurso à notificação, deverá ser aplicada a penalidade e efetuado o registro do Boletim Eletrônico de Ocorrência, junto à autoridade policial, encerrando o TOI.

c) Análise de recurso administrativo

A apreciação do recurso administrativo deverá ocorrer para análise dos fatos expostos pelo cliente titular que discorde da penalidade a ser aplicada referente à infração cometida.


Após a análise do recurso, o cliente deverá ser comunicado, via ofício, sobre a decisão quanto ao deferimento ou não da contestação.

Observação:

- I. Para os casos em que houver o **deferimento do recurso**, deve-se encerrar o TOI, sem a aplicação de penalidade.
- II. Para os casos em que houver o **indeferimento do recurso**, deve-se aplicar a penalidade correspondente e encerrar o TOI;
- III. O B.O eletrônico deve ser tratado como medida excepcional e de acordo com a conveniência e oportunidade da Administração;
- IV. Serão analisados prioritariamente os recursos submetidos tempestivamente à apreciação no prazo legal.

d) Aplicação de penalidade e regularização pós-fraude

Na regularização pós-fraude e aplicação das penalidades, alguns princípios devem ser observados, notadamente:

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-004	Página: 5 de 7
	IDENTIFICAÇÃO DE FURTO DE ÁGUA	Aprovação: 01/08/24	Revisão: 02

- **Princípio retributivo e de prevenção**, quando referente à penalidade, propriamente dita, com efeito pedagógico;
- **Princípio compensatório**, quando referente aos serviços de regularização da ligação e da substituição do hidrômetro.

Observação:

- As ações ou omissões que constituem infração passível de aplicação de penalidade estão descritas no artigo 105 na Resolução ARSI Nº 008/2010, estando o infrator sujeito ao pagamento de multa ao prestador de serviço, conforme prevê o Artigo 106 da mesma resolução.

d.1) Cálculo dos valores de cobrança


Na retirada da irregularidade e na regularização da ligação de água está prevista a cobrança pela prestação do serviço para regularizar o abastecimento e a penalidade atribuída à infração cometida.

Considerando as especificidades operacionais do serviço de abastecimento de água e o escopo do contrato vigente que trata sobre as situações de irregularidades, bem como, o modelo de gestão operado, as condições de pesquisa implementadas estão dispostas no inciso II, do art. 106 da Resolução ARSI Nº 008/2010, sendo que a cobrança de penalidade será constituída por um valor de **“6 (seis) vezes o valor da fatura média da subcategoria em que a ligação estiver classificada”**, conforme disposto regulamentar.

Dessa forma, o cálculo dos valores se dá com base no valor da tarifa média definida por grupo de consumo parametrizado no **Sistema Comercial da CESAN**. A Tabela 1 apresenta os valores cobrados para regularização de ligação clandestina de água em uma matrícula com economia residencial.

Tabela 1. Valores de cobrados para regularização pós-fraude e aplicação de penalidade para economia residencial.

Natureza	Código	Descrição	Valor cobrado – R\$
Regularização da ligação de água ⁽¹⁾	1236	Regularização de HD/ramal	R\$ 78,00 para regularização de fraude no padrão da ligação; R\$ 100,00 para regularização de fraude no ramal da ligação.
	1235	Manutenção do hidrômetro	R\$ 55,37 (custo do HD substituído – para HD de ¾)
Aplicação da penalidade ⁽²⁾	1303	Violação de Hidrômetro	R\$ 272,64
	1311	Intervenção indevida na rede	R\$ 272,64

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-004	Página: 6 de 7
	IDENTIFICAÇÃO DE FURTO DE ÁGUA	Aprovação: 01/08/24	Revisão: 02

(1) Valores sempre fixos, independente do número e natureza cadastral das economias abastecidas na matrícula regularizada.

(2) Valores que variam em razão da espécie imobiliária e do número de economias.

Sendo múltiplas as economias com diferentes classificações imobiliárias, estas serão somadas e aplicadas o valor daquela economia considerada preferencial, identificada com a letra **P** (de preferencial).

e) Casos reincidentes de infração

Para os casos em que o cometimento da infração pelo cliente titular seja reincidente, com aplicação de penalidades e medidas administrativas, a critério da Divisão de Hidrometria deverá ser submetido para análise jurídica junto à Coordenadoria de Assuntos Jurídicos (P-CAJ).


A análise jurídica, de acordo com a conveniência e oportunidade da Administração, deverá considerar a perda potencial e o gravame da condição excepcional ocorrida, conforme adequação das medidas de cobrança judicial e interpelação das forças de segurança, que porventura, tenham que agir na situação concreta verificada.

f) 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.

g) 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 sala fechada, com acesso restrito aos

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-004	Página: 7 de 7
	IDENTIFICAÇÃO DE FURTO DE ÁGUA	Aprovação: 01/08/24	Revisão: 02

agentes públicos da CESAN autorizados, armazenados dentro de caixas identificadas por período, sendo essas mesmas descartadas de maneira responsável objetivando a reciclagem ou destruição completa do material após decurso da temporariedade relacionada a cada processo.

6. NATUREZA DAS ALTERAÇÕES

Alterado código do PO em função da reestrutura organizacional PO-ADSC-004> PO-HD-004

Rev 00 > Rev 01:

Notas Gerais: Inclusão do texto padrão sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), itens C a G.

Notas Específicas: Inclusão dos itens f a g.

Rev. 01 > Rev. 02:

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