

RESOLUÇÃO Nº 6105/2019

APROVAR NORMA INTERNA

A DIRETORIA DA COMPANHIA
ESPIRITO SANTENSE DE
SANEAMENTO – CESAN,
usando de atribuições que lhe são
conferidas,
RESOLVE:

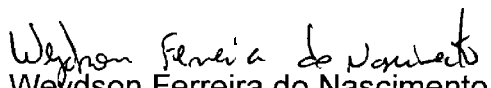
Artigo 1º - Aprovar a Norma Interna COM.009.00.2019 – Tratamento Clandestinos.

Artigo 2º - Esta resolução entra em vigor nesta data, revogando as disposições em contrário.

Vitória, 24 de maio de 2019.



Carlos Aurélio Linhares
DIRETOR PRESIDENTE



Weydson Ferreira do Nascimento
DIRETOR ADMINISTRATIVO E
COMERCIAL



Rodolfo Gemes Có
DIRETOR OPERACIONAL



Thiago José Gonçalves Furtado
DIRETOR DE ENGENHARIA
E MEIO AMBIENTE

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN



TRATAMENTO DE CLANDESTINOS

COM.009.00.2019

CESAN

qualidade em saneamento

Revisão: 00	Proposta: A-GCO	Processo: 2019.014521	Aprovação: Resolução 6105/2019	Páginas: 09
-----------------------	---------------------------	---------------------------------	--	-----------------------

SUMÁRIO

1	OBJETIVO	2
2	CAMPO DE APLICAÇÃO.....	2
3	COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES.....	2
4	DEFINIÇÕES	2
4.1	LOTE CLANDESTINO OU IRREGULAR	2
4.2	LOTE EM LOTEAMENTO REGULAR SEM INFRAESTRUTURA CEDIDA A CESAN	2
4.3	LOTE EM LOTEAMENTO REGULAR.....	3
4.4	CADASTRO COMERCIAL	3
4.5	SUSPEITA DE LIGAÇÃO CLANDESTINA.....	3
4.6	LIGAÇÃO CLANDESTINA CONFIRMADA	3
4.7	LIGAÇÃO CLANDESTINA REGULARIZADA.....	3
5	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
5.1	DAS RESPONSABILIDADES DAS UNIDADES.....	3
5.1.1	Do Polo de Gestão do Atendimento Comercial.....	4
5.1.2	Do Polo de Cadastro Comercial e Polos de Atendimento Comercial do Interior	4
5.1.3	Da Divisão de Serviços Comerciais.....	4
5.1.4	Da Divisão de Faturamento, Arrecadação e Cobrança	4
5.1.5	Da Gerência Comercial	5
5.1.6	Da Divisão de Relações com a Comunidade	5
5.1.7	Da Divisão de Obras Operacionais.....	5
5.1.8	Da Gerência de Engenharia de Serviços.....	5
6	PROCEDIMENTOS.....	5
6.1	IDENTIFICAÇÃO DE SUSPEITA DE CLANDESTINOS	5
6.2	REGISTRO DE SUSPEITA DE LIGAÇÃO CLANDESTINA	6
6.3	VISTORIA E TRATAMENTO DO RETORNO	6
6.4	REGULARIZAÇÃO DE CLANDESTINOS	7
6.5	ADMINISTRAÇÃO DE LIGAÇÕES CLANDESTINAS	8
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	8
	ANEXO A – FLUXO DE TRATAMENTO DE CLANDESTINOS	9

1 OBJETIVO

Definir diretrizes para tratamento de ligações clandestinas.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as unidades da CESAN envolvidas nos procedimentos descritos na sequência desta norma.

3 COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

- a) Compete à Gerência Comercial revisar esta norma e propor adequações com o objetivo de tratar ligações clandestinas;
- b) Compete às Unidades da CESAN executar os procedimentos propostos nesta norma com o objetivo de identificar, vistoriar, regularizar, retirar ou administrar as ligações clandestinas.

4 DEFINIÇÕES

4.1 LOTE CLANDESTINO OU IRREGULAR

É todo aquele que não tem autorização, seja porque os órgãos públicos competentes não têm conhecimento de sua existência ou, quando levado a seu conhecimento não adquire a aprovação para sua implementação e comercialização.

4.2 LOTE EM LOTEAMENTO REGULAR SEM INFRAESTRUTURA CEDIDA A CESAN

É todo aquele que tem autorização, seja porque os órgãos públicos competentes têm conhecimento de sua existência ou, quando levado a seu conhecimento adquire a aprovação para sua implementação e comercialização, entretanto os procedimentos de viabilidade, análise de projeto, fiscalização de obras e cessão de rede que não foram conclusos na CESAN.

4.3 LOTE EM LOTEAMENTO REGULAR

É a parcela de solo aprovada perante os órgãos competentes da Administração Pública e posteriormente registrados no cartório de Registro de Imóveis, onde o imóvel deixa de existir juridicamente como gleba e passa a existir como lote, possuindo a infraestrutura exigida.

4.4 CADASTRO COMERCIAL

Constitui o conjunto de registros permanentes atualizados e necessários à comercialização, faturamento, cobrança de serviços, e apoio ao planejamento e controle operacional.

4.5 SUSPEITA DE 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.

4.6 LIGAÇÃO CLANDESTINA CONFIRMADA

Trata-se imóvel com abastecimento de água ou coleta de esgoto da CESAN, onde foi confirmado que a ligação não consta no cadastro comercial da CESAN.

4.7 LIGAÇÃO CLANDESTINA REGULARIZADA

Trata-se de imóvel que possuía abastecimento de água ou coleta de esgoto da CESAN, oriunda de ligação clandestina, cujo cadastro foi incluído no sistema comercial da CESAN e a ligação de água e/ou esgoto foi regularizada.

5 DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1 DAS RESPONSABILIDADES DAS UNIDADES

5.1.1 DO POLO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO COMERCIAL

- a) Registrar por meio de seus canais de atendimento as denúncias/suspeitas de ligações clandestinas e abrir solicitações de serviço correspondentes;

5.1.2 DO POLO DE CADASTRO COMERCIAL E POLOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL DO INTERIOR

- a) Oficiar, quando pertinente, órgãos públicos competentes solicitando informações sobre a regularidade da área onde foram solicitadas ligações e ou extensão de rede.
- b) Identificar por meio de seus processos as suspeitas de ligações clandestinas;
- c) Georreferenciar as solicitações de serviço de denúncia/suspeita de ligações clandestinas e classificá-las em confirmadas ou não confirmadas, e em lotes regulares ou não;
- d) Elaborar estimativa do consumo das ligações clandestinas;
- e) Contatar o titular da ligação clandestina, em Loteamentos regulares sem infraestrutura;
- f) Reclassificar as solicitações de serviços de suspeita de ligações clandestinas no GIS Módulo Gestão de Clandestinos, de confirmadas para regularizadas;
- g) Administrar ou solicitar supressão das ligações clandestinas.

5.1.3 DA DIVISÃO DE SERVIÇOS COMERCIAIS

- a) Identificar por meio de seus processos as suspeitas de ligações clandestinas e abrir solicitações de serviço correspondentes.
- b) Providenciar a supressão de ramal clandestino quando o cliente se recusar a regularizar a ligação, a critério da fiscalização.

5.1.4 DA DIVISÃO DE FATURAMENTO, ARRECADAÇÃO E COBRANÇA

- a) Identificar por meio de seus processos as suspeitas de ligações clandestinas e abrir solicitações de serviço correspondentes.

5.1.5 DA GERÊNCIA COMERCIAL

- a) Oficiar, quando pertinente, órgãos públicos competentes solicitando informações sobre a regularidade da área onde foram identificadas ligações clandestinas.

5.1.6 DA DIVISÃO DE RELAÇÕES COM A COMUNIDADE

- a) Executar ações sociais com objetivo de conscientizar o uso racional da água, informar dos problemas operacionais provocados pela utilização irregular das redes de água e regularização das ligações clandestinas existentes.

5.1.7 DA DIVISÃO DE OBRAS OPERACIONAIS

- a) Regularizar a ligação de água e/ou esgoto após o aceite do titular da ligação clandestina.
- b) Suprimir ramal clandestino quando o cliente se recusar a regularizar a ligação.
- c) Caso a supressão não possa ser realizada a Gerência Comercial deve ser informada sobre a situação das ligações e o motivo da não supressão;

5.1.8 DA GERÊNCIA DE ENGENHARIA DE SERVIÇOS

- a) Manter atualizadas as imagens e cadastro de rede no GIS

6 PROCEDIMENTOS

6.1 IDENTIFICAÇÃO DE SUSPEITA DE CLANDESTINOS

- a) O Polo de Cadastro Comercial ou Polos de Atendimento Comercial do Interior.
 - a1) Identifica a suspeita quando o cliente solicita ligação, mas após vistoria constata que o lote é irregular (área de proteção ambiental, invadida, etc.);
 - a2) Identifica a suspeita quando o cliente solicita ligação, mas após vistoria constata que o lote é regular em loteamento sem infraestrutura doada ao titular e cedida à CESAN;
 - a3) Identifica suspeita quando executa seus processos;

- a4) Registra suspeita quando cliente denuncia nos canais de atendimento (*Call Center, site, escritório, etc.*);
- a5) Georreferencia todas as ligações clandestinas suspeitas no GIS Módulo Gestão de Clandestinos (apontamento);
- b) A Divisão de Faturamento, Arrecadação e Cobrança:
 - b1) Registra suspeita quando o agente comercial (leiturista) identifica imóvel sem faturamento dentro da rota de leitura;
- c) A Divisão de Serviços Comerciais:
 - c1) Registra suspeita durante a execução de serviços comerciais.

6.2 REGISTRO DE SUSPEITA DE LIGAÇÃO CLANDESTINA

Após identificada a suspeita de ligação clandestina, o empregado deverá informar ao Polo de Cadastro ou Polos de Atendimento Comercial do Interior através de um dos seguintes canais:

- a) Inserir apontamentos de potencial ligação clandestina no GIS Módulo Gestão de Clandestinos ou;
- b) Enviar e-mail para o Polo de Cadastro Comercial ou Polos de Atendimento Comercial do Interior;
- c) Registrar Solicitação de Serviço no SICAT para a Unidade Cadastro GV ou;
- d) Protocolar processo para o Polo de Cadastro Comercial ou Polos de Atendimento Comercial do Interior;

Para os itens “b”, “c” e “d”, o Polo de Cadastro Comercial ou Polos de Atendimento Comercial do Interior irão registrar a suspeita de ligação clandestina no Módulo GIS Gestão de Clandestinos quando a denúncia chegar por e-mail, SS ou processo protocolado.

6.3 VISTORIA E TRATAMENTO DO RETORNO

O Polo de Cadastro Comercial ou demais Polos de Atendimento Comercial do Interior:

- a) Realiza vistoria em campo por meio de equipe própria ou contratada;
- b) Altera no GIS Gestão de Clandestinos o status da suspeita da ligação clandestina de “Suspeito” para “Confirmado”, quando confirmada pela vistoria;

- c) Altera no GIS Gestão de Clandestinos o status da ligação clandestina de “Suspeito” para “Não Confirmado”, quando não confirmada pela vistoria;
- d) Georreferencia todas as solicitações de serviço relacionadas ao apontamento de ligações clandestinas suspeitas no GIS Módulo Gestão de Clandestinos.

6.4 REGULARIZAÇÃO DE CLANDESTINOS

- a) O Polo de Cadastro Comercial ou Polos de Atendimento Comercial do Interior:
 - a1) Localizada em loteamento/área regular;
 - a2) Localizada em loteamento regular sem infraestrutura doada para o titular e cedida para a CESAN;
 - a3) Localizada em Loteamento autoproduzido sem infraestrutura;
 - a4) Localizada em loteamento irregular.
- b) O Polo de Cadastro Comercial ou Polos de Atendimento Comercial do Interior tratam a solicitação de serviço da ligação clandestina confirmada:
 - b1) Se localizada em área regular, contata o titular da ligação para regularização (registrar SS de ligação de água/esgoto). No caso de negativa do usuário, encaminhar para abordagem social;
 - b2) Se localizada em loteamento regular sem infraestrutura doada para o titular e cedida para a CESAN, tratar através das Normas Internas ENG.006.03.2015 – Concessão de Viabilidade Técnica para Novos Empreendimentos e ENG.002.05.2018 - Recebimento de Obras e Serviços de Engenharia e Emissão de Atestado Técnico;
 - b3) Se localizado em loteamento irregular ou autoproduzido sem infraestrutura, encaminha ofício para a Prefeitura solicitando informações acerca da regularidade da área, bem como se há projeto de regularização. Se autorizado, encaminhar para elaborar projeto e orçamento para execução. Quando não autorizada a regularização, encaminhar para abordagem social;
- c) A Divisão de Obras Operacionais elabora projeto e orçamento, executa a ligação, suprime o ramal / rede clandestina e ativa a matrícula no Sistema Comercial;
- d) O Polo de Cadastro Comercial ou Polos de Atendimento Comercial do Interior reclassificam as solicitações de serviço de suspeita de ligações clandestinas, no GIS Módulo Gestão de Clandestinos, de confirmadas para regularizadas, conforme esquema de cor.

6.5 ADMINISTRAÇÃO DE LIGAÇÕES CLANDESTINAS

- a) O Polo de Cadastro Comercial ou Polos de Atendimento Comercial do Interior ao receber a demanda de regularização não autorizada, avalia a “densidade” de ligações clandestinas e analisa a possibilidade de macromedir a área de vulnerabilidade social sem faturamento para agregar ao volume de consumo autorizado não faturado – CANF;
- b) O Polo de Cadastro Comercial ou Polos de Atendimento Comercial do Interior, ao receber a demanda de regularização rejeitada pelo loteador (em relação a loteamento regular sem infraestrutura doada ao titular e cedida para CESAN), procede conforme Normas Internas ENG.006.03.2015 - Concessão de Viabilidade Técnica para Novos Empreendimentos e ENG.002.05.2018 - Recebimento de Obras e Serviços de Engenharia e Emissão de Atestado Técnico;
- c) O Polo de Cadastro Comercial estima mensalmente o volume consumido pelas ligações clandestinas confirmadas e não regularizadas.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os casos omissos nesta Norma Interna serão resolvidos pela Diretoria.

ANEXO A – FLUXO DE TRATAMENTO DE CLANDESTINOS

