

GUIA DE PROCEDIMENTO COMERCIAL

PROCESSO: 1-FATURAMENTO

PÁGINA:

1/4

ATIVIDADE: 1.5. MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA DE ÁGUA

1.0 FINALIDADE

Sistematizar os procedimentos administrativos e técnicos para atendimento a solicitação da medição individualizada de ligação de água para condomínios horizontais ou verticais, visando possibilitar a emissão de faturas individuais para cada unidade usuária, excetuando-se os clientes cadastrados como conjunto social, advindos do Programa Minha Casa Minha Vida (Ver Anexo XII).

2.0 DESCRIÇÃO

– Cliente / Síndico ou Representante legal –

- 2.1 Solicita informações junto a Cagece, na loja de atendimento ou na central de atendimento, sobre os procedimentos necessários para implantar a medição individualizada em condomínio horizontal/vertical que já possui medidores individuais instalados ou não.

– Loja de Atendimento / Central de Atendimento / Núcleo de atendimento –

- 2.0 Informa ao cliente que, para implantação de medição individualizada, suas instalações necessitam atender à Norma Interna de Medição Individualizada de Água NIT-0012 e seus anexos, disponibilizados no portal da Cagece www.cagece.com.br, por meio do caminho: menu Documentos e Publicações, Documentos, clicar em Norma de Medição Individualizada.
- 2.1 Informa ao cliente que para implantação da medição individualizada, o cliente necessita não possuir débito vencido pendente, sendo necessário sua quitação ou negociação.

– Cliente / Síndico ou Representante legal –

- 2.2 Solicita, na loja de atendimento, abertura de processo administrativo para implantar a medição individualizada em condomínio horizontal/vertical que já possui medidores individuais instalados ou não.

– Loja de Atendimento / Núcleo de atendimento –

- 2.3 Solicita ao cliente os dados do imóvel/cliente.
- 2.4 Consulta no sistema dados do imóvel/cliente, verificando a existência de débito.
- 2.5 Caso tenha débito, informa ao cliente que para efetivar a medição individualizada há a necessidade negociação do mesmo na loja de atendimento.
- 2.6 Caso não exista débito, informa ao cliente que para implantação de medição individualizada, suas instalações necessitam atender à Norma Interna de medição individualizada NIT-0012 e seus anexos, disponibilizados no portal da Cagece www.cagece.com.br, por meio do caminho: menu Documentos e Publicações, Documentos, clicar em Norma de Medição Individualizada. Em caso de dúvidas e/ou esclarecimentos sobre a documentação necessária, orienta-o a procurar Gecli-Par, localizada na sede da Cagece Fortaleza, quando for grande cliente ou a Coordenação Comercial da Unidade de Negócio para os demais clientes.
- 2.7 Solicita apresentação da documentação obrigatória, descrita no Anexo IX (Documentação Exigida de Cliente Sem CNPJ Formalizado) ou Anexo X (Documentação Exigida de Cliente Com CNPJ Formalizado), número do telefone e e-mail para gerar processo administrativo de solicitação de medição individualizada.
- 2.8 Inserir na descrição/assunto do processo o nome do cliente, número do telefone e e-mail.
- 2.9 Informar ao cliente o número do processo para acompanhamento.

GUIA DE PROCEDIMENTO COMERCIAL

PROCESSO: 1-FATURAMENTO

PÁGINA:

2/ 4

ATIVIDADE: 1.5. MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA DE ÁGUA

2.10 Encaminha processo para a Gecli-Par ou Coordenação Comercial da UN, de acordo com o porte do cliente.

– Gecli-Par / UN –

- 2.11 Recebe processo e confere a documentação anexada referente ao pedido de medição individualizada.
- 2.12 Convoca o cliente para assinar o Termo de Compromisso Para Medição Individualizada de Água, (Anexo III) desta norma interna, e o termo de doação dos hidrômetros, em duas vias cada termo.
- 2.13 Anexa 1 (uma) das vias do termo de compromisso e do termo de doação dos hidrômetros ao processo e entrega as outras vias ao cliente assinada pelo Coordenador ou Supervisor Comercial.
- 2.14 Informa ao cliente que o processo será encaminhado para a Gerência de Medição (Gemed) e que a mesma entrará em contato para o agendamento da entrega dos medidores em até 5 (cinco) dias úteis.
- 2.15 Informa que o cliente é responsável pelos custos (hidrômetros e serviços de verificação) e transporte dos hidrômetros até a Gemed juntamente com a documentação obrigatória listada no Anexo IX ou Anexo X.
- 2.16 Envia o processo físico para a GEMED.

– Gerencia de Medição (Gemed) –

- 2.17 Recebe o processo e confere a documentação. Em caso de documento não conforme, devolve o processo para a UN/GECLI-Par.
- 2.18 Entra em contato com o cliente para agendar o recebimento dos hidrômetros e o recebimento das documentações exigidas no Anexo IX ou X, item “Quando da solicitação de verificação de hidrômetro no laboratório de hidrometria da Cagece”.
- 2.19 Confere a documentação do cliente. Caso esteja não conforme, os hidrômetros não serão recebidos e não poderão ser armazenados na Gemed.
- 2.20 Com a documentação conforme, realiza inspeção visual dos hidrômetros. Caso os hidrômetros estejam não conforme, não serão recebidos e não poderão ser armazenados na Gemed.
- 2.21 Com a documentação e a inspeção visual conforme, apresenta proposta com o orçamento de serviço de verificação dos hidrômetros, forma de pagamento e prazo de entrega.
- 2.22 Caso o cliente concorde, a proposta é assinada e o cliente recebe uma via.
- 2.23 Executa o serviço e emite o certificado de aceitação dos hidrômetros.
- 2.24 Informa ao cliente que será emitida uma fatura avulsa de pagamento que posteriormente será entregue na Gemed ou enviada por meio eletrônico, a critério do cliente. Após a data de vencimento do pagamento o cliente terá até cinco dias úteis para a retirada do (s) hidrômetro (s).
- 2.25 Após a comprovação de pagamento, será entregue ao cliente uma via do certificado de aceitação

GUIA DE PROCEDIMENTO COMERCIAL

PROCESSO: 1-FATURAMENTO

PÁGINA:

3/ 4

ATIVIDADE: 1.5. MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA DE ÁGUA

juntamente com os hidrômetros (conforme e não conforme na verificação).

- 2.26 Caso conste no certificado de aceitação ao menos 1 (um) hidrômetro não conforme, comunica ao cliente que o processo só terá prosseguimento quando todos os hidrômetros estiverem conformes.
- 2.27 Em caso de hidrômetro reprovado, aguarda o cliente dar entrada em uma nova verificação dos medidores reajustados ou substituídos de fábrica.
- 2.28 Efetua a entrega dos hidrômetros reajustados ao cliente com a nova via do certificado de aceitação e anexa ao processo.
- 2.29 Caso todos hidrômetros estejam conformes, tramita o processo internamente na GEMED para cadastramento dos hidrômetros no sistema comercial PRAX.
- 2.30 Cadastra os hidrômetros no PRAX conforme certificado de aceitação, ofício, nota fiscal, ata de assembleia e termo de doação assinado.
- 2.31 Gera lote e movimentação dos hidrômetros para a UN, despacha o processo informando o nº do lote e da movimentação registrada no sistema comercial PRAX.
- 2.32 Devolve o processo para a Gecli-Par/ UN com uma via do certificado de aceitação, ofício e nota fiscal dos hidrômetros.

– Gecli-Par / UN –

- 2.33 Recebe o processo e analisa o resultado do laudo.
- 2.34 Caso toda documentação referente aos hidrômetros esteja conforme, solicita ao cliente a documentação obrigatória descrita no Anexo IX ou X para realização da inspeção do padrão de ligação de medição individualizada de todas as unidades usuárias.
- 2.35 Caso seja grande cliente o processo será encaminhado para a UN.

– Cliente / Síndico ou Representante legal –

- 2.36 Após a conclusão da execução do projeto de medição individualizada com os hidrômetros conformes instalados e em posse de toda a documentação necessária descrita no Anexo IX ou X, solicita à UN abertura de serviço de inspeção do padrão da ligação de medição individualizada de todas as unidades usuárias.

– UN –

- 2.37 Abre serviço inspeção do padrão da ligação de medição individualizada de todas as unidades usuárias.
- 2.38 Realiza a visita, verificando e atestando o padrão por meio do Anexo VI (Instalação Hidráulica - Checklist), em duas vias, sendo uma via entregue ao cliente para conhecimento da aprovação ou para as adaptações necessárias e a outra via anexa ao processo.
- 2.39 Caso conste no Anexo VI alguma não conformidade, comunica ao cliente que o processo só terá prosseguimento quando todas as não conformidades forem solucionadas.
- 2.40 Caso o processo de medição individualizada seja aprovado, verificar se os hidrômetros estão devidamente cadastrados no PRAX.
- 2.41 Caso esteja conforme, providencia visita para atualização de cadastro comercial e efetua a

GUIA DE PROCEDIMENTO COMERCIAL

PROCESSO: 1-FATURAMENTO

PÁGINA:

4/ 4

ATIVIDADE: 1.5. MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA DE ÁGUA

implantação dos hidrômetros das unidades usuárias no sistema comercial, por meio da gravação dos serviços correspondentes, caso exista ligação de esgoto, ambos os serviços sem ônus e dando início ao faturamento mensal individualizado.

- 2.42 Em caso de divergências de cadastro de hidrômetros no PRAX, entrar em contato com o setor de cadastro da GEMED.
- 2.43 Após a finalização do processo de validação, fiscalização e cadastro das unidades usuárias, no primeiro faturamento, a UN manterá a ligação principal ativa e as ligações individualizadas inativas (suspensas) para obtenção da primeira leitura de todas as ligações no processo de medição individualizada.
- 2.44 Do segundo faturamento em diante, a ligação principal ficará na situação de suspensão, tendo as unidades usuárias a sua ligação ativada, devendo ser solicitado à Getic, por meio de SGD, antes do segundo faturamento, que a primeira leitura seja desconsiderada do cálculo da média, nos casos de faturamento que utilizem a referida média.
- 2.45 A Gerem-Cli e a UN farão acompanhamento até o segundo ciclo de faturamento para evitar problemas na emissão das faturas.
- 2.46 Nos casos de clientes residentes em localidades da Região Metropolitana de Fortaleza, a UN deverá ajustar a média da tarifa de contingência de cada unidade usuária, considerando a média registrada para o condomínio, divida pelo número de unidades usuárias, sendo o resultado atribuído para cada unidade usuária.
- 2.46.1 Em casos de condomínios novos, a UN deverá questionar ao cliente se este possui histórico de consumo de água em residência anterior que possa ser atribuído como média para a nova unidade usuária, caso contrário, será atribuído a média da categoria/padrão do imóvel.

- Se imóvel ocupado -

- 2.47 Efetua baixa na Ordem de Serviço Comercial - OSC, registrando parecer improcedente, comunicando ao cliente a impossibilidade do atendimento.

- Se imóvel desocupado -

- 2.48 Efetua baixa na OSC, suspendendo o faturamento de esgoto, registrando parecer procedente.