



## ANEXO XIII – PARTE IV

### FISCALIZAÇÃO DE LIGAÇÕES CLANDESTINAS E RELIGAÇÃO DE SUPRIMIDOS

#### Sumário

1. OBJETO .....	2
2. ESCOPO DOS SERVIÇOS.....	2
3. SERVIÇOS CONTRATADOS.....	2
4. PREÇO DOS SERVIÇOS E RECURSOS FINANCEIROS.....	4
5. FORMA DE REMUNERAÇÃO .....	4
6. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.....	5
7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE .....	14
8. PENALIDADES .....	15
9. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	17



## **1. OBJETO**

Constitui objeto deste ANEXO, a contratação dos Serviços de Fiscalização de Ligações Clandestinas e /ou Religação de Suprimidos, oriundas de suspensão do fornecimento de água para clientes em débito ou quando detectado clandestino (corte ou supressão) e a regularização do fornecimento de água (religação ou restabelecimento, em todas as localidades das Unidades de Negócio pertencentes à COMPESA e que são contempladas pela CONCESSÃO.

## **2. ESCOPO DOS SERVIÇOS**

- 1.1. Realizar Inspeção de ramal;
- 1.2. Coletar dados e atributos do registro cadastral dos clientes e dos imóveis.
- 1.3. Realizar Religação
- 1.4. Providenciar restabelecimento de ligação
- 1.5. Realizar Nova Ligação

## **3. SERVIÇOS CONTRATADOS**

### **3.1. Inspeção de ramal**

**3.1.1.** Nesta etapa o objetivo da CONCESSIONÁRIA é verificar se o cliente se encontra ligado de forma regular ou irregular, devendo inspecionar as ligações de água (potencial, factível, ligadas, cortadas e suprimidas), visando detectar irregularidades de ordens técnicas e ou comercial.

**3.1.2.** Semanalmente a CONCESSIONÁRIA enviará relatório dos serviços executados e devolverá as ordens (O.F) para GERÊNCIA DE COBRANÇA e/ou UNIDADE DE NEGÓCIO para a devida fiscalização.

**3.1.3.** Durante a execução do ciclo de inspeção a CONCESSIONÁRIA deverá entregar à COMPESA os serviços



não realizados por ocasião da regularização do débito, não executados e justificados. Cabendo a COMPESA acatar ou não as justificativas ou devolver para complementação, onde após fiscalização da compesa só serão aceitos para pagamentos após conclusão de todas as etapas do serviço.

**3.1.4.** Todo e qualquer serviço executado deverá ser alterado no sistema comercial da compesa, GSAN, sob pena de não-remuneração do mesmo.

### **3.2. Coletar dados e atributos do registro cadastral dos clientes e dos imóveis tais como:**

#### **3.2.1. Do cliente**

- a) Quantidade de moradores/ocupantes;
- b) Nome do proprietário e ou inquilino e razão social;
- c) CPF/CNPJ;
- d) Telefone.

#### **3.2.2. Do imóvel**

- a) Endereço/localização
- b) Número de economias
- c) CEP

#### **3.2.3. Do ramal predial**

- a) Dados do hidrômetro (nº, marca, capacidade, tipo, local de instalação, diâmetro, leitura atual, existência de cavalete, tipo de proteção).

### **3.3. Restabelecimento**

Esta etapa a CONCESSIONÁRIA localizará o ramal suprimido, reativará o fluxo da água, interligando em seguida, instalando hidrômetro no imóvel, e fotografando em seguida o serviço executado. Tendo como premissa a negociação do débito, à



vista ou parcelado, será emitida uma ordem de serviço para execução do restabelecimento, solicitada pelo cliente, que deverá ser executada e encerrada no GSAN no prazo máximo de 24 horas, inclusive aos sábados até as 12:00 horas.

### **3.4. Nova Ligação**

Esta etapa a CONCESSIONÁRIA localizará o ramal suprimido através de escavação com a finalidade de localizar o mesmo, regularizando o fluxo da água e em seguida instalando hidrômetro no imóvel, fotografando em seguida o serviço executado, conforme (anexo X). Tendo como premissa a negociação do débito, à vista ou parcelado, será emitida uma ordem de serviço para execução do restabelecimento, solicitada pelo cliente, que deverá ser executada e encerrada no GSAN no prazo máximo de 24 horas.

## **4. PREÇO DOS SERVIÇOS E RECURSOS FINANCEIROS**

4.1. A ser publicado por ocasião da publicação do edital.

## **5. FORMA DE REMUNERAÇÃO**

6.1. Os serviços a serem executados são aqueles contidos na Planilha de Quantidade e Preço, conforme (anexo III) em conformidade com as descrições dos serviços;

6.2. Nos preços dos serviços objeto desta contratação, deverá estar incluso os custos com a execução dos serviços acessórios e intrínsecos, tais como:

- a) Sinalização com ou sem iluminação do local da execução do serviço (quando necessário);
- b) Demolição manual e/ou mecanizada, de qualquer tipo de pavimentação e/ou calçada e/ou escadarias, com ou sem aproveitamento de material, incluindo empilhamento lateral dos materiais reaproveitados na repavimentação;



- c) Reaterro manual com material reaproveitado;
- d) Reposição de material existente na calçada demolida por ocasião de serviços executados nos ramais prediais de água;
- e) Tempo improdutivo do dia;
- f) Tempo de consulta e alteração dos serviços on-line no sistema da COMPESA;
- g) Serviço de transporte de pessoal e logística de distribuição dos serviços;
- h) Utilização de metodologias de controle operacional, que viabilizem e colaborem com o aumento da produtividade dos funcionários da CONCESSIONÁRIA, como: equipamentos eletrônicos, SOFTWARE´s associados, etc., deverão fazer parte dos custos inerentes a execução dos serviços.

## **6. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**

### **7.1. De Ordem administrativa**

#### **7.1.1. Disponibilizar:**

- a) Designar um representante legal com legitimidade em cada uma das sedes nas respectivas Unidades de Negócio (Coordenador) responsável por cada superintendência sendo: 1(um) Coordenador para a Superintendência de Negócios Metropolitana (SNM), 1(um) para a Superintendência de Negócios Agreste (SNA) e 1(um) para Superintendência de Negócios Sertão (SNS);
- b) Escritório administrativo em cada gerência de unidade de negócio, sendo: 2 (dois) escritórios para atender as demandas das Gerências de Negócios da Região Metropolitana e 12(doze) escritórios com sede nas Gerências Regionais do

Interior: SNA (Agreste e Matas) e SNS (Sertão) com estrutura adequada de computadores e impressoras com acesso à INTERNET, possibilitando a consulta de débitos, recepção e retorno de dados referentes a realizações dos serviços, registros e atualizações em tempo real;

- c) Deverá disponibilizar a estrutura mínima necessária a execução de cada serviço e suas respectivas quantidades, conforme sugestão do quadro abaixo:

LOTE ÚNICO – Demanda Mensal

SERVIÇO	QUANT/MÊS	QUANT/ DIA	TEMPO MÉDIO/ POR SERVIÇO	Equipe Mínima	
Inspeção de ramal com negociação de parcelamento	17.333	787,8	15 MINUTOS	Tipo I	25 PROFISSIONAIS
Corte Ramal Predial com Obturador	14.167	708,35	25 MINUTOS	Tipo I	47 PROFISSIONAIS COM VEÍCULO ( tipo MOTO)
Religação do Ramal Predial de Água	14.903	203,5	25 MINUTOS	Tipo I	22 PROFISSIONAIS COM VEÍCULO ( tipo MOTO)
Restabelecimento	883	40	80 MINUTOS	Tipo II	6 equipes (1 PROFISSIONAL + 1 AJUDANTE COM VEÍCULO) (carro tipo passeio)
Supressão	4.167	6	50 MINUTOS	Tipo II	10 equipes (1 PROFISSIONAL + 1 AJUDANTE COM VEÍCULO) (carro tipo passeio)
Nova Ligação	267	2,3	90 MINUTOS	Tipo II	3 equipes (1 PROFISSIONAL + 1 AJUDANTE COM VEÍCULO (carro tipo passeio)

- d) Visitas as suas instalações e condições para análise de seus procedimentos de cobrança, a critério da COMPESA.

- e) Fornecer todo o material, equipamentos e pessoal com qualificação técnica para a execução das atividades previstas no objeto do contrato;
- f) Adequar o seu sistema de processamento de dados, compatibilizando-o com os padrões e procedimentos adotados pela COMPESA, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato, passivo de multa pelo *descumprimento* do prazo, de acordo com o disposto;
- g) Utilizar veículos adequados à finalidade dos serviços, com no máximo 02 (dois) anos de fabricação, apresentando-se em perfeitas condições de utilização e bom estado de conservação, os quais serão previamente inspecionados e aprovados pela unidade na COMPESA responsável pela gestão do contrato;
- h) Afixar em todo veículo utilizado na execução dos serviços – nas portas laterais dos carros – o adesivo padronizado pela COMPESA, conforme (anexo VI) deste Termo de Referência, com a seguinte identificação nas portas e no capô:

**“EMPRESA XXXXXXX”**  
**“A SERVIÇO DA COMPESA”**  
**“Equipe nº xxxxx**

**7.1.2.** Os custos referentes às viaturas, ao fornecimento de combustível, manutenção das mesmas, encargos e tributos e até mesmo no caso de multas por infração como outras despesas com os veículos oriundos do contrato, deverão estar incluídos nos preços unitários da planilha de serviços, já que são de responsabilidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA;

- 7.1.3.** Providenciar a seleção e contratação do pessoal, promovendo treinamento técnico específico, de forma a capacitá-los adequadamente na execução dos serviços internos e externos, com a orientação da COMPESA;
- 7.1.4.** O treinamento dos profissionais será executado pela CONCESSIONÁRIA que também deverá arcar com os seus custos. Todos os empregados da CONCESSIONÁRIA terão obrigatoriamente que receber um treinamento específico antes de iniciar suas atividades em campo;
- 7.1.5.** Embora os treinamentos sejam de responsabilidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA, a COMPESA se reserva ao direito de acompanhá-los, como também de indicar instrutores para realizá-los quando assim julgar necessário;
- 7.1.6.** Ser a única empregadora de seu pessoal, utilizando-se somente de funcionários devidamente registrados e apresentar à COMPESA cópia dos exames médicos admissionais, demissionais e periódicos (Art. 168 CLT). Junto com a fatura mensal entregar os comprovantes de recolhimento dos encargos sociais e trabalhistas, que devem ser compostos dos seguintes documentos, referentes ao mês anterior:
- a) Folha de Pagamento.
  - b) Guia de recolhimento do FGTS devidamente quitada.
  - c) Guia de recolhimento do INSS devidamente quitada.
  - d) Relação dos empregados que atuam diretamente na execução dos serviços, contendo as seguintes informações: nome completo, RG, CPF, endereço, telefone, formação, comprovante de residência, cargo ou função exercida na empresa.





**7.1.7.** Apresentar ao gestor do contrato:

- a) Cópia do Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO, conforme NR–7 e aprovado pela DRT - Seção PE;
- b) Cópia do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA, conforme a NR–9;
- c) Cópia do Programa de Condições do Meio Ambiente do Trabalho na Indústria da Construção – PCMAT, conforme a NR–18;
- d) Cópia do Plano de Segurança do Trabalho, conforme as NR's.

**7.1.8.** O início dos serviços só será autorizado pelo gestor do contrato, após o atendimento de todos os itens acima apresentados;

**7.1.9.** A CONCESSIONÁRIA cumprirá todas as determinações das Normas Regulamentadoras – NR's da portaria 3214/78 do MTBE, e ainda:

**7.1.10.** Informar à COMPESA, em até 48 (quarenta e oito) horas, qualquer substituição em seu quadro funcional utilizado na prestação dos serviços objeto deste Termo, ainda que de forma temporária, os quais estarão igualmente enquadrados nos procedimentos do subitem anterior. Esse empregado deverá atender ao perfil exigido pela COMPESA e somente poderá substituir o anterior após receber o treinamento necessário para o bom desempenho das suas funções;

**7.1.11.** Fornecer aos seus empregados crachá (com foto 3x4) e fardamento padronizado (com identificação da firma na parte posterior da camisa) para identificação como prestadores de serviços e utilização obrigatória em campo durante a execução dos mesmos;



- 7.1.12.** Cumprir e fazer cumprir todas as prescrições relativas às Leis de Trabalho, da Previdência ou correlatas em vigor no País;
- 7.1.13.** Responsabilizar-se pela conduta e disciplina de seus empregados, exigindo deles postura ética adequada, máxima eficiência e qualidade na prestação dos serviços e no tratamento aos clientes da COMPESA, de forma a garantir a sua satisfação e, conseqüentemente, evitar reclamações posteriores;
- 7.1.14.** Efetuar no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas as substituições, porventura, solicitadas oficialmente pela COMPESA, motivadas pelo não atendimento às condições e às exigências por ela definidas neste Termo;
- 7.1.15.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter preposto, aceito pela Administração, no local do serviço, para representá-lo na execução do contrato. (Art. 68 da Lei 8.666). Este profissional qualificado deve ser devidamente credenciado como seu Gerente ou ser Sócio-diretor, para proporcionar toda a assistência e facilidades necessárias ao relacionamento com a COMPESA durante a execução dos serviços;
- 7.1.16.** Nos casos em que haja necessidade de ação judicial e, se necessária a instrução probatória, informar e dar as devidas orientações ao empregado que realizou as notificações, o qual deverá comparecer em juízo, como testemunha, se chamado a tanto, salvo se dispensado pela COMPESA;
- 7.1.17.** Não reivindicar à COMPESA qualquer indenização por perdas, danos a bens de sua propriedade ou de terceiros sob sua responsabilidade;
- 7.1.18.** Assumir integral responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer prejuízos pessoais ou materiais causados à COMPESA, ou a terceiros, por si ou por seus sucessores



e/ou empregados e prepostos, na execução do objeto da presente licitação;

**7.1.19.** A CONCESSIONÁRIA obrigará-se a executar todas as demandas judiciais oriundas de tutelas ou decisões judiciais em caráter emergencial, inclusive nos finais de semana e feriados, respondendo pelos danos causados em virtude dos atrasos e não cumprimentos dos prazos legais, com ressarcimentos financeiros à COMPESA, em decorrência no atraso da execução ou dos serviços mal executados ou executados indevidamente.

## **7.2. De Ordem Operacional**

**7.2.1.** Fornecer todo material necessário a realização dos serviços: conexões, tubos, torneira de passagem, selo ou lacre, adesivo, fita teflon, tubetes, cap, aplicador e bloqueador, etc.;

**7.2.2.** Adquirir equipamentos acessórios à execução dos serviços. Máquinas fotográficas, smartfhone, ou similar compatível ao sistema da COMPESA, aplicador flexível e Georadar ultrassônico;

**7.2.3.** Obedecer às Normas Técnicas da COMPESA e ao Regulamento Geral do Fornecimento de Água e Coleta de Esgotos (Decreto 18.251 de 21 de dezembro de 1994), que fazem parte integrante do contrato, independente de transcrição, não podendo alterar qualquer das especificações dos serviços sem a prévia aprovação, por escrito, da COMPESA;

**7.2.4.** Cumprir os prazos de execução dos serviços entregues pela COMPESA, conforme abaixo:

- a) Restabelecimento de ramal predial de água - até 24 (vinte e quatro) horas do recebimento das respectivas ordens de serviço ou imediatamente

no mesmo dia, quando demandadas judicialmente;

- b) Reposição de calçada - até 72 (setenta e duas) horas do recebimento das respectivas ordens de serviço;
- c) Demais serviços descritos nos prazos fixados no Cronograma Mensal de Cobrança da COMPESA.

**7.2.5.** Somente efetuar cobrança de valores constantes nos documentos de execução de serviços repassados diretamente pela COMPESA, e dentro do prazo contratual, não lhe sendo permitido, a qualquer título, adicionar valor ou receber numerários em suas diversas formas, sob pena de rescisão unilateral do respectivo contrato e aplicação de medidas legais;

**7.2.6.** Executar os serviços de religação e restabelecimento de ramais prediais de água, após autorização em documento específico por parte da COMPESA, nos padrões da COMPESA;

**7.2.7.** Executar recuperação de piso de calçada que, porventura, tenha sido danificado durante a execução do serviço, com as mesmas especificações e padrão de acabamento do piso anterior, e providenciar a remoção dos resíduos e materiais não utilizados, de forma que o local retorne às condições originalmente encontradas;

**7.2.8.** Lançar diariamente no GSAN ou on-line todos os documentos geradores dos serviços executados, respeitando as datas estabelecidas em cronograma, quando for o caso;

**7.2.9.** Responsabilizar-se pela aquisição de todas as ferramentas, equipamentos e materiais necessários à execução dos serviços nos padrões que atendam às especificações técnicas da COMPESA;

**7.2.10.** Entregar ao almoxarifado da COMPESA, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após o serviço, todo o material retirado em consequência de sua execução,



etiquetando os hidrômetros com número, capacidade, motivo da retirada, matrícula e endereço do imóvel;

- 7.2.11.** Promover a execução dos serviços sem interromper o trânsito de veículos e de pedestres ou o acesso às residências, tomando as providências necessárias à execução de passagens ou outros meios eficientes que garantam a segurança e conforto aos transeuntes, sem ônus para a COMPESA, em conformidade com as normas do Município;
- 7.2.12.** Preservar o cliente devedor de ameaças e constrangimentos, assim como a imagem da COMPESA, priorizando a todo o momento a boa negociação;
- 7.2.13.** Guardar sigilo profissional por si e por seus prepostos, sobre toda e qualquer informação que vier a ter conhecimento em virtude do desempenho da presente contratação e não disponibilizar a terceiros as informações cadastrais e da base de dados da COMPESA;
- 7.2.14.** Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 7.2.15.** Aceitar, integralmente, todos os métodos e processos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pela COMPESA;
- 7.2.16.** A CONCESSIONÁRIA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;
- 7.2.17.** A CONCESSIONÁRIA é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou à terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos contrato.

**7.2.18.** Durante a visita ao cliente e inspeção ao imóvel a equipe executora deverá fotografar o serviço e disponibilizar a foto catalogada por matrícula e imóvel em site específico da empresa, meio digital ou online, para eventuais confirmações de clandestinidade e de demais situações encontradas, como imóvel demolido, nº inexistente, não permitiu o acesso, etc.

## **7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

### **8.1. Fornecer à CONCESSIONÁRIA:**

- a) Normas e instruções de procedimentos relativas aos serviços objeto deste Termo e necessárias à sua execução, que farão parte integrante do mesmo;
- b) Ordens de serviço de referente aos serviços de inspeção, corte, supressão com os dados selecionados e destinados à cobrança aos clientes inadimplentes;
- c) Autorizações para geração das ordens de serviço referentes à regularização do abastecimento de água (religação e restabelecimento) e supressão;
- d) Os hidrômetros necessários à execução do serviço.

**8.2.** Comunicar à CONCESSIONÁRIA com antecedência de 72 (setenta e duas) horas, para os devidos ajustes, qualquer alteração efetuada nas Normas e Instruções de procedimento e especificações para execução dos serviços, desde que estas não impliquem aumento de custos para a CONCESSIONÁRIA;

**8.3.** Esclarecer dúvidas referentes à execução dos serviços, de imediato, se possível, quando solicitado verbalmente, ou no prazo máximo de 3 (três) dias úteis quando oficializado por escrito;

**8.4.** Intervir junto aos órgãos competentes para agilizar as respectivas autorizações dos serviços, sempre que necessário;

- 8.5. Exercer a critério seu, e através da área requisitante, ampla, irrestrita e permanente fiscalização de todas as fases do objeto licitado, verificando a correta execução dos serviços e rejeitando-os quando estes não atenderem ao especificado;
- 8.6. Transmitir à CONCESSIONÁRIA todas as reclamações que receber quanto à execução dos serviços, para que tome as providências requeridas de imediato, registrando por escrito, esses e outros fatos igualmente relevantes, sobretudo, aqueles que prejudiquem direta ou indiretamente a qualidade e a efetividade dos serviços;
- 8.7. Emitir mensalmente Boletim de Medição relativo aos serviços executados, efetuando o pagamento dos mesmos até o trigésimo dia útil subsequente a confirmação das Notas Fiscais;
- 8.8. Suspender o envio dos dados para cobrança 30 (trinta) dias antes do término da vigência do contrato.

## **8. PENALIDADES**

- 9.1. As penalidades serão aplicadas tomando-se por base as ocorrências verificadas pela COMPESA e performance, de desempenho da cobrança, devendo ser deduzido do Boletim de Medição do mês ou do mês subsequente.
- 9.2. COMPESA realizará fiscalizações por amostragem nos serviços executados, e aplicará penalidades conforme estatística, por amostragem de acordo com o nível de qualidade aceitável (NQA) da ABNT – NBR 5426 de janeiro 1985. Caberá aos gestores fiscais das Unidades de Negócios a fiscalização dos serviços e ao Gestor do Contrato o desconto das penalidades na fatura mensal ou boletins posteriores, a critério da COMPESA, os valores correspondentes;
- 9.3. Caso não execute o índice mínimo de execução por ciclo de cobrança, de 90% dos serviços de corte físico e inspeção de ligação

da cota de execução, previstos na Planilha de quantidade e preço, excluindo-se as ordens pagas e parceladas (débito regularizado) e/ou suspensas por determinação da COMPESA, será aplicada a multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor total do Boletim de Medição correspondente, podendo inclusive ser rescindido o contrato;

- 9.4.** O serviço de inspeção executado sem qualidade ou alterado indevidamente, não será pago, além de descontado no Boletim de medição o equivalente a 05 (cinco) vezes o valor de cada serviço executado sem qualidade ou reprovado na fiscalização, além das penalidades previstas;
- 9.5.** Se for verificado pela COMPESA que determinado serviço foi executado indevidamente, aplicar-se-á à CONCESSIONÁRIA, conforme item 12.4, a reprovação do lote, com aplicação de multa sobre o valor total do Boletim de Medição da seguinte forma:
- 9.6.** Corte Indevido por negligência, imprudência, imperícia na execução ou erro de consulta e de localização do imóvel, será descontado 0,001% (um décimo) do BM para cada corte indevido detectado;
- 9.7.** Caso a COMPESA constate que a CONCESSIONÁRIA tenha informado no GSAN a realização de 03 (três) ou mais serviços, não efetivamente executados, será aplicada a multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do Boletim de Medição correspondente;
- 9.8.** A partir do trigésimo primeiro dia da assinatura da Ordem de Serviço, será aplicada multa de 0,001% (um décimo) do valor total do contrato por dia de atraso do início dos serviços;
- 9.9.** Os serviços de religação e restabelecimento e nova ligação, realizados fora do prazo legal de execução e implantação no sistema (24h), serão pagos apenas 50% do valor do serviço unitário;
- 9.10.** Todas as ordens de corte físico e inspeção, emitidas para imóveis com perfil de grande consumidor e corporativo, deverão ser executados em 100% do total de ordens emitidas.



- 9.11.** O descumprimento do item 12.10 estará sujeito a multa de 2% sobre o valor faturado no mês da ocorrência do fato;
- 9.12.** Os casos omissos serão decididos observando-se os preceitos estabelecidos na Lei 8.666 de 21/06/93 e suas atualizações, e demais legislações aplicáveis.

## **9. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 9.13.** Os serviços serão executados em dias úteis e finais de semana, conforme os roteiros estabelecidos pela COMPESA;
- 9.14.** A CONCESSIONÁRIA é responsável pelo deslocamento, em seus veículos, dos fiscais da COMPESA nos locais e horários estabelecidos pela CONTRATANTE, para os casos de fiscalização e divergências encontradas;
- 9.15.** Os serviços que não puderem ser executados diariamente, deverão ser agrupados em função dos motivos impeditivos, descrevendo na ordem de serviço os comentários justificando as ocorrências, com fotos;
- 9.16.** Caso haja algum impedimento técnico para a execução da suspensão de fornecimento de água com aplicador flexível, a empresa poderá executar corte simples ou agravado desde que previamente autorizado pela COMPESA;
- 9.17.** Não será pago à CONCESSIONÁRIA, em qualquer hipótese, visita improdutiva no serviço de corte ou de inspeção, imóvel não localizado, ramal não localizado, cliente não permitiu, casa fechada, cabendo a CONCESSIONÁRIA buscar informações junto a COMPESA e retornar ao imóvel visando o contato com o cliente e acesso ao imóvel. Os casos excepcionais serão avaliados e acatados ou não a critério da COMPESA;



**9.18.** Será fornecida à CONCESSIONÁRIA uma relação contendo todos os endereços das Unidades de Negócio e suas respectivas Agências de Serviços para conhecimento da abrangência do trabalho. Não cabendo a esta reclamações posteriores sobre as distâncias a serem trabalhadas.