

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE
ITAPIRA**

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAPIRA

Relatório R2 –Diagnóstico

Americana, julho de 2019



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR	5
2.1 MUNICÍPIO	5
2.2. PRESTADOR	5
3. EQUIPE TÉCNICA	5
3.1 ARES-PCJ	5
3.2 PRESTADOR	5
4. FISCALIZAÇÃO	6
5. RECOMENDAÇÕES	7
ANEXO	8

1. INTRODUÇÃO

A Lei Federal nº 11.445/2007 – diretrizes nacionais do Saneamento, regulamentada pelo Decreto Federal nº 7.217/2010, apresenta o saneamento básico como o conjunto de serviços, infraestruturas e instalações operacionais de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas.

A norma legal também prevê que todos os municípios respondam pelo planejamento, regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico, além de serem responsáveis pela prestação desses serviços, por meios próprios, ou através de terceiros. Desta forma, as funções de planejamento, regulação e fiscalização desses serviços são distintas e devem ser exercidas de forma autônoma.

A Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (ARES-PCJ) foi criada a partir da demanda de diversos municípios que, diante desta nova realidade, procuraram o Consórcio PCJ em busca de uma solução comum adequada, aliando menores custos operacionais a uma maior proximidade e atenção a realidade de cada município.

Mais que um órgão regulador e fiscalizador, a ARES-PCJ é uma entidade autônoma e independente, parceira dos municípios consorciados e conveniados, que atua visando conciliar tecnicamente os interesses de usuários, prestadores dos serviços e titulares (prefeituras), tendo como objetivos básicos:

- Estabelecer padrões e normas para prestação dos serviços públicos;
- Garantir o cumprimento do Plano Municipal de Saneamento;
- Prevenir e reprimir o abuso do poder econômico;
- Definir tarifas e outros preços para equilíbrio econômico e financeiro do prestador;
- Garantir a eficiência e eficácia da prestação dos serviços.

Atualmente, a Agência Reguladora ARES-PCJ conta com 58 municípios consorciados e conveniados, tendo como Presidente eleito em Assembleia Geral, o Prefeito de Vinhedo – Sr. Jaime Cruz, como Primeiro Vice-Presidente, o Prefeito de Pedreira – Sr. Hamilton Bernardes Junior, e como Segundo Vice-Presidente, o Prefeito de Limeira – Sr. Mário Botion.

A fim de exercer seu poder normativo e estabelecer padrões de qualidade na prestação dos serviços, a ARES-PCJ emitiu a Resolução ARES-PCJ nº 50, de 28 de fevereiro de 2014, que estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário nos municípios associados.

1.2. DEFINIÇÕES

Providências a médio prazo: medidas, ações ou atitudes necessárias que não são passíveis de aplicação imediata e/ou necessitem de estudos e avaliações mais detalhadas;

Providências a longo prazo: medidas, ações ou atitudes necessárias que pela situação ou vulto, podem ser objeto de estudos e projetos específicos e podem ser guardadas as proporções, postergadas;

Providências imediatas: medidas, ações ou atitudes necessárias e passíveis de serem tomadas prontamente, em função de risco de segurança, saúde ou operacionalidade do sistema.

2. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

2.1 Município

Prefeitura Municipal de Itapira

Prefeito: JOSÉ NATALINO PAGANINI

Endereço: Rua João de Moraes, 490 - Centro

Telefone: (19) 38439-100

Código ARES: 83

Lei Municipal que autoriza Convenio de Cooperação: Lei Municipal nº 5.770/2019

5

2.2. PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE

Responsável legal: LUCAS PEREIRA GARDINALI

Endereço: Rua Rui Barbosa, 918 - Centro

Telefone: (19) 3913-9505

3. EQUIPE TÉCNICA

3.1 ARES-PCJ

Edilincon Martins de Albuquerque – Analista de Regulação e Fiscalização - Engº Civil

3.2 Prestador

Morales de Freitas Rosa - Chefe de Divisão Comercial

Wilson de Castro e Silva Junior – Diretor Administrativo Financeiro

4. FISCALIZAÇÃO

Em 02/07/2019 foi realizada inspeção no atendimento presencial e setores relacionados para elaboração de diagnóstico e verificação das condições gerais de prestação dos serviços públicos de água e esgoto, conforme a Resolução ARES-PCJ nº 50 de 28/02/2014.

6

Os formulários detalhados da fiscalização encontram-se no ANEXO.

5. RECOMENDAÇÕES

A partir das inspeções realizadas são propostas as seguintes recomendações:

7

ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
9.2	Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias (Art. 6 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014) <i>Não cadastra CPF de todos os usuários</i>	90 dias
9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura (Art. 90 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). <i>Não há na fatura indicação de parcelamentos. Não há número dos telefones e endereços da Ouvidoria da ARES-PCJ.</i>	90 dias
9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário (Art. 45 a 46 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014).	90 dias
9.14	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços de ligação (Art. 52 a 54 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014).	90 dias
9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria (Art. 10 e 79 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014).	90 dias
9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (Art. 27, 55 e 58 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014).	90 dias
9.22	Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos com devolução automática (Art. 101 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014).	90 dias
9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água (Art. 113 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014).	Imediato
9.33	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário (Art. 46 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014).	Imediato
9.34	Não dar publicidade sobre interrupções emergenciais (Art. 105 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014).	Imediato
9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário (Art. 46 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014).	Imediato
9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo (Art. 47 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014).	90 dias

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

Agência Reguladora ARES-PCJ







**DIAGNÓSTICO E NÃO-CONFORMIDADES NAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS
SERVIÇOS DE SANEAMENTO**

Município: Itapira

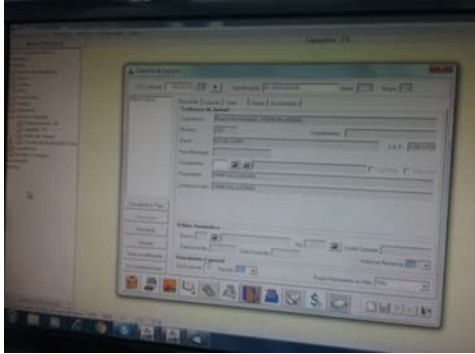
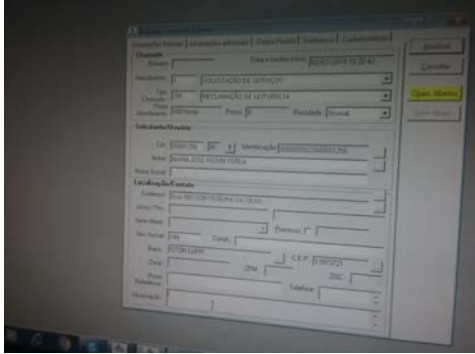
Prestador de Serviços


SAAE Itapira

Número de unidades de atendimento	Identificação do local
1	Setor comercial
Coordenada	Estrutura de atendimento: Arts. 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
	<input checked="" type="checkbox"/> Dispõe de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações <input checked="" type="checkbox"/> Atende prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato, as pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo <input checked="" type="checkbox"/> Possui em seus locais de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente <input checked="" type="checkbox"/> Dispõe de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários <input checked="" type="checkbox"/> O atendimento telefônico está disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana <input checked="" type="checkbox"/> Todas as condições atendidas
Foto - Atendimento	Foto - Atendimento 2
	
Foto - Atendimento 3	Foto - Atendimento 4
A placa de identificação da ARES-PCJ está instalada em local de fácil visualização aos usuários?	Foto - Placa ARES-PCJ
<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não	
O prestador de serviços disponibiliza manual ou regulamento de prestação dos serviços e atendimento previamente aprovado pela ARES-PCJ Art. 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014	Informações Complementares
<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	Atualmente os usuários assinam a OS de ligação. Não recebe contrato de prestação.

<p>Foto - Regulamento</p>	<p>O prestador de serviços disponibiliza cópia da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>
	<p><input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não</p>
<p>O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p>Informações complementares</p>
<p><input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não</p>	
<p>O prestador de serviços disponibiliza cópia da Portaria Consolidação nº 5/2017 MS Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p>O prestador de serviços disponibiliza tabela de preços públicos previamente aprovada pela ARES-PCJ Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>
<p><input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente</p>
<p>Informações Complementares</p>	<p>Foto - Preços Públicos</p>
	
<p>Foto - Resolução, Código, Portaria</p>	<p>Foto - Resolução, Código, Portaria</p>
	

DADOS

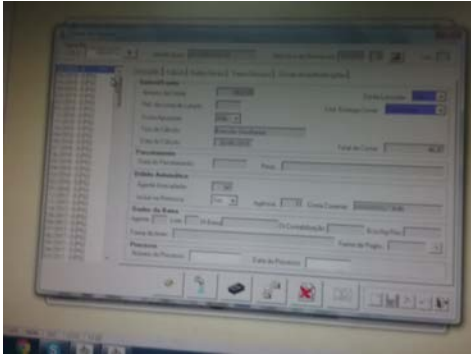
<p>Cadastro mínimo das unidades usuárias: Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p> <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Nome completo<input type="checkbox"/> CPF/CNPJ<input checked="" type="checkbox"/> Código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária<input checked="" type="checkbox"/> Endereço da unidade usuária<input checked="" type="checkbox"/> Atividade desenvolvida<input checked="" type="checkbox"/> Número de economias por categorias/classe<input checked="" type="checkbox"/> Data de início da prestação dos serviços, quando disponível<input checked="" type="checkbox"/> Histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos<input checked="" type="checkbox"/> Código referente à tarifa e categoria aplicável<input checked="" type="checkbox"/> Número ou identificação do medidor instalado<input type="checkbox"/> Todas as condições atendidas	<p>Foto- Cadastro</p> 
<p>Resposta às reclamações dos usuários: Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p> <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Respostas em até 10 dias úteis<input checked="" type="checkbox"/> Prestador fornece número de protocolo ou ordem de serviço<input checked="" type="checkbox"/> Prestador mantém registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários<input checked="" type="checkbox"/> Todas as condições atendidas	<p>Foto - Sistema de Reclamações</p> 
<p>Conteúdo mínimo da fatura: Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p>Foto da fatura - Frente</p>


<input checked="" type="checkbox"/> Nome do usuário <input checked="" type="checkbox"/> Número ou código de referência e classificação da unidade usuária <input checked="" type="checkbox"/> Endereço da unidade usuária <input checked="" type="checkbox"/> Número do medidor <input checked="" type="checkbox"/> Leituras anterior e atual do hidrômetro <input checked="" type="checkbox"/> Data da leitura atual e próxima <input checked="" type="checkbox"/> Consumo de água do mês correspondente à fatura <input checked="" type="checkbox"/> Histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses <input checked="" type="checkbox"/> Valor total a pagar e data do vencimento da fatura <input checked="" type="checkbox"/> Discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores <input checked="" type="checkbox"/> Descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento <input checked="" type="checkbox"/> Multa e mora por atraso de pagamento <input type="checkbox"/> Os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e da ARES-PCJ <input type="checkbox"/> Indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes <input checked="" type="checkbox"/> Qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005 <input checked="" type="checkbox"/> Aviso sobre a constatação de alto de consumo <input type="checkbox"/> Todas as condições atendidas	
Foto da fatura - Verso	Observações:
	<p>Está em processo de mudança de sistema. Os antigos não possuem, CPF cadastrado. Retém fatura cuja leitura acima de 40% da média. Depois de verificar manda a fatura com carimbo de possível vazamento. Os parcelamentos são feitos via carnê apartado da fatura.</p>
<p>O prestador de serviços emite e encaminha ao consumidor declaração de quitação anual de débitos Art. 49 da Resolução ARES-PCJ 50/2014 e Lei federal 12.007/2009</p>	Informações Complementares
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
Foto - Quitação	Foto - Quitação 2
<p>Prestador fornece dados junto ao SNIS Art. 127 da Resolução 50/2014</p>	Informações Complementares
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	Verificar

<p>Prestador fornece dados junto a Vigilância Sanitária, em níveis federal, estadual e municipal Art. 127 da Resolução 50/2014</p>	<p>Informações Complementares</p>
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente </p>	
<p>O prestador divulga em sua webpage tabela com o valor das tarifas praticadas? Lei 13.673/2018</p>	<p>Informações Complementares</p>
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não </p>	
<p>O prestador divulga em sua webpage a evolução das revisões e reajustes realizados nos últimos 5 anos? Lei 13.673/2018</p>	<p>Informações Complementares</p>
<p> <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não </p>	

PROCEDIMENTOS

Há notificação prévia por parte do prestador de serviços da alteração de categoria ou classe de unidade usuária Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014	Informações Complementares
<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
Foto - Notificação	Foto - Notificação 2
O prestador de serviços formaliza (entrega) ao usuário o respectivo Contrato de Prestação de Serviços (normais e especiais) Arts. 27, 55 e 58 da Resolução ARES-PCJ 50/2014	Informações Complementares
<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	Emita uma OS apenas.
Foto - Contrato	Foto - Contrato 2
O interessado é instruído na ocasião do pedido de ligação?	Informações Complementares
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
As faturas serão apresentadas ao usuário em intervalos regulares (entre 27 e 33 dias), de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços Art. 87 §1 da Resolução ARES-PCJ 50/2014	Informações Complementares
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	29 a 33
O prestador de serviços emite segunda via da fatura, sem ônus para o usuário, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento Art. 87 §3 da Resolução ARES-PCJ 50/2014	Informações Complementares
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	Segunda via da fatura nunca é cobrada.
O prestador de serviços oferece 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário Art. 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014	Informações Complementares
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	

<p>O prestador de serviços dispõe de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade com devolução até o próximo faturamento? Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p>Informações Complementares</p>
<p> <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente </p>	<p>Identifica no sistema mas não devolve automaticamente.</p>
<p>Foto - Identificação de Duplicidade</p>	<p>Foto - Identificação de Duplicidade 2</p>
	
<p>O prestador de serviços divulga com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água Art. 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p>Informações Complementares</p>
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente </p>	<p>Divulgas no Site, jornal, Facebook</p>
<p>Foto - Divulgação</p>	<p>Foto - Divulgação 2</p>
<p>O prestador de serviços divulga imediatamente, assim que identificada a área de abrangência, as interrupções emergenciais de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água Art. 105, parágrafo único, da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p>Informações Complementares</p>
<p> <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente </p>	
<p>O prestador de serviços, após a interrupção dos serviços, comunica imediatamente o usuário dos motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água, salvo quando solicitado pelo próprio usuário Art. 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p>Informações Complementares</p>

<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
Foto - Providências Necessárias	Foto - Providências Necessárias 2
O prestador de serviços suspende a prestação de serviços mediante aviso ao usuário, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014	Informações Complementares
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	Vai aviso de corte anexo a fatura. O corte é executado por empresa terceirizada.
Foto - Aviso	Foto - Aviso 2
	
O prestador de serviços REALIZA cortes de fornecimento de água tratada após as 12 (doze) horas das sextas-feiras ou na véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais Art. 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014	Informações Complementares
<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
Foto - OS	Foto - OS 2
O prestador de serviços comunica à ARES-PCJ as situações de emergências que possam resultar na interrupção do abastecimento ? Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014	Informações Complementares
<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
O Prestador disponibiliza à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo? Art. 47 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Informações Complementares

<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente <input type="radio"/> Não se aplica	
<p>Cessado o motivo da interrupção, o prestador de serviços restabelece o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 12 (doze) horas por cortes indevidos, até 24 (vinte e quatro) horas por cortes com aviso prévio e 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal Art. 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	Informações Complementares
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
<p>O prestador de serviços dispõe de fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população, quando a interrupção do fornecimento é superior a 12 (doze) horas Art. 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	Informações Complementares
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
<p>Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços: Art. 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014, salvo disposições contratuais em diverso</p>	Informações Complementares
<input type="checkbox"/> Em área urbana, de 3 (três) dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações <input type="checkbox"/> Em área urbana, de 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares <input type="checkbox"/> Em área rural, de 5 (cinco) dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações <input type="checkbox"/> Em área rural, de 15 (quinze) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares <input type="checkbox"/> Todas as condições atendidas	O prestador segue os prazos estipulados pela ISO 9001. Para ligação de água e esgoto o prazo é de 30 dias.
Foto - Prazos	Foto - Prazos 2
<p>O prestador de serviços realiza substituição de medidores, em decorrência de seu desgaste normal de seus mecanismos, sem ônus para o usuário Art. 83 §5 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	Informações Complementares

<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
Foto - Troca de Medidores	Foto - Troca de Medidores 2
O prestador comunica ao usuário no ato da troca do medidor: número e leitura final do hidrômetro substituído, número e leitura inicial do novo hidrômetro, data da substituição e motivo da troca Art. 83 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014	Informações Complementares
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
O prestador de serviços realiza verificação dos instrumentos de medição, de acordo com as normas metrológicas Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014	Informações Complementares
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	Quando necessário, contratam aferição da Sanasa - Campinas
Foto - Aferição	Foto - Certificação INMETRO

FOTOS

Imagens(1)

Imagem



Descrição

Cogido de Defesa do consumidor

Imagens(2)

Imagem



Descrição

OS de verificação de vazamento por conta do consumo elevado.

Imagens(3)

Imagem

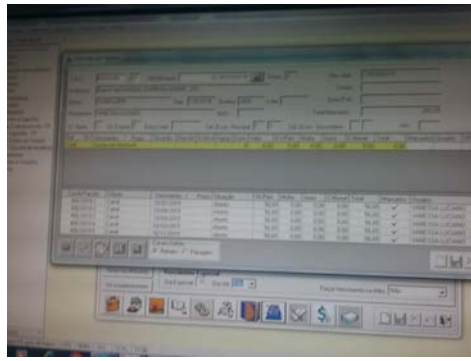


Descrição

Aviso de Alto consumo (Consumo)

Imagens(4)

Imagem



Descrição

Tela de visualização dos débitos

Imagens(5)

Imagem



Descrição

Painel de informações

Imagens(6)

Imagem



Descrição

Padrão de ligação de água

NÃO CONFORMIDADES

Item 9.2

Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias (Art. 6 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). Prazo: 90 dias

Item 9.7

Não atender ao conteúdo mínimo da fatura (Art. 90 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). Prazo 90 dias

Item 9.12

Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário (Art. 45 a 46 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). Prazo: 90 dias

Item 9.14

Não obedecer aos prazos para execução dos serviços (Art. 52 a 54 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). Prazo: 90 dias

Item 9.15

Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria (Art. 10 e 79 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). Prazo: 90 dias

Item 9.17

Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (Art. 27, 55 e 58 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). Prazo: 90 dias

Item 9.22

Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos com devolução automática (Art. 101 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). Prazo: 90 dias

Item 9.28

Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água (Art. 113 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). Prazo: Imediato

Item 9.33

Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário (Art. 46 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). Prazo: Imediato

Item 9.34

Não dar publicidade sobre interrupções emergenciais (Art. 105 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). Prazo: Imediato

Item 9.35

Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário (Art. 46 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). Prazo: Imediato

Item 9.36

Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo (Art. 47 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). Prazo: 90 dias

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares

0800-770-0195