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

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE BROTAS – SAAEB

Relatório R3 – Continuação do Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, maio de 2017

Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR 3

1.1. MUNICÍPIO 3

1.2. PRESTADOR 3

2. EQUIPE TÉCNICA 3

2.1 ARES-PCJ 3

2.2 PRESTADOR 3

3. FISCALIZAÇÃO 4

4. NÃO-CONFORMIDADES 4

ANEXO 5

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1. MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Brotas

Prefeito: CAPITÃO MODESTO SALVIATTO FILHO

Endereço: Rua Benjamim Constant, nº 300, bairro: Centro

Telefone: (14) 3653-9900

e-mail: gabinete@brotas.com.br

Código ARES: 053

Lei Municipal que autoriza o Convênio de Prestação de Serviços: Chamamento Público CP 15/2015, de 20 de novembro de 2014

1.2. PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Brotas - SAAEB

Responsável legal: FÁBIO ZUCCHI MARTINELLI

Endereço: Praça Francisco Ribeiro dos Reis, nº 28, bairro: Centro

E-mail: diretor@saaebrotas.com.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Thalita Salgado – Analista de Regulação e Fiscalização – Engª Ambiental

2.2 PRESTADOR

Fábio Zucchi Martinelli – Diretor SAAEB
Pedro Coelho Silva – Diretor Técnico SAAEB
Rosane Desanti Ribeiro – Assistente Administrativo SAAEB
Cristiane Mari Smaniotto – Escritutária SAAEB

3. FISCALIZAÇÃO

Em 24/05/2017, foi realizada inspeção no atendimento ao público para elaboração de diagnóstico e verificação das condições gerais de prestação dos serviços públicos de água e esgoto, conforme a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

4. NÃO-CONFORMIDADES

Na inspeção realizada foram identificadas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48 de 28/02/2014, as seguintes Não Conformidades:

LOCAL	ITEM	DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO	PRAZO
Atendimento SAAEB	9.1.1	Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias	Não cadastra número de economias por ligação	90 dias
	9.1.4	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Não coloca qualidade da água mensalmente	
	9.1.6	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários	Não dispor de atendimento prioritário	
	9.1.9	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Não obedecer a prazos da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	
	9.1.10	Não realizar notificação para mudança de categoria	-	
	9.1.13	Não comunicar ao usuário em caso de mudança de categoria	-	
	9.1.24	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Toda interrupção, emergencial ou programada, deve ser comunicada no email ouvidoria@arespcj.com.br	
	9.1.29	Não disponibilizar Portaria MS nº 2914/2011 no atendimento ao usuário	-	

ANEXO

Formulário de Fiscalização

CONDIÇÕES GERAIS

Agência Reguladora ARES-PCJ

Município: Brotas
Prestador de Serviços: SAAEB

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 1
Identificação do local: SAAEB
Coordenada

Latitude : -22.285241
Longitude : -48.12646
Altitude : 654.0 m
Accuracy : 17.0 m

Estrutura de atendimento: 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**,** Possui em seus locais de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente**,** Dispõe de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários**,** O atendimento telefônico está disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana**,** As reclamações apresentadas são registradas e numeradas
Arts. 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto - Atendimento

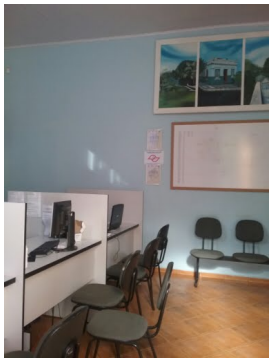
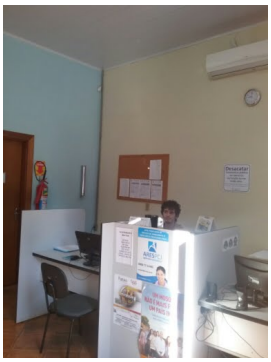


Foto - Atendimento 2



A placa de identificação da ARES-PCJ está instalada em local de fácil visualização aos usuários?: Sim

O prestador de serviços disponibiliza manual ou regulamento de prestação dos serviços e atendimento previamente aprovado pela ARES-PCJ: Parcialmente
Art. 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

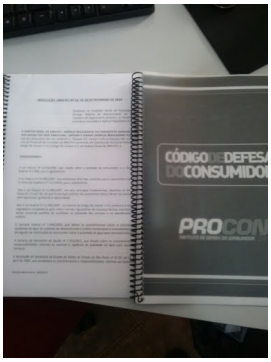
Informações Complementares: Está em análise na ARES-PCJ

O prestador de serviços disponibiliza cópia da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014: Sim
Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor: Sim
Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

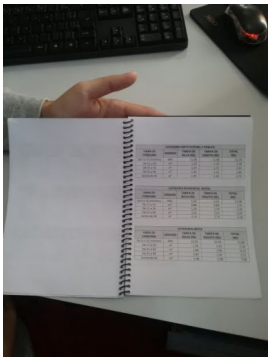
O prestador de serviços disponibiliza cópia da Portaria MS 2914/2011: Não
Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto - Resolução, Código, Portaria



O prestador de serviços disponibiliza tabela de preços públicos previamente aprovada pela ARES-PCJ: Sim
Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

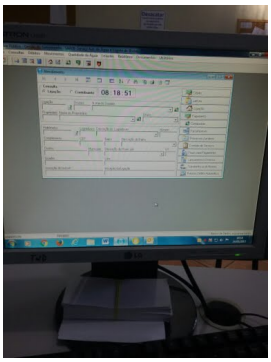
Foto - Preços Púbicos



DADOS

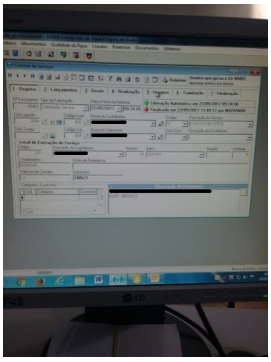
Cadastro mínimo das unidades usuárias: Nome completo**,** CPF/CNPJ**,** Código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária**,** Endereço da unidade usuária**,** Atividade desenvolvida**,** Data de início da prestação dos serviços, quando disponível**,** Histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos**,** Código referente à tarifa e categoria aplicável**,** Número ou identificação do medidor instalado
Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto- Cadastro



Resposta às reclamações dos usuários: Todas as condições atendidas
Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

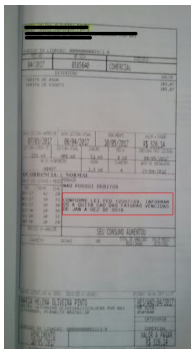
Foto - Sistema de Reclamações



Conteúdo mínimo da fatura: Nome do usuário**,** Número ou código de referência e classificação da unidade usuária**,** Endereço da unidade usuária**,** Número do medidor**,** Leituras anterior e atual do hidrômetro**,** Data da leitura atual e próxima**,** Consumo de água do mês correspondente à fatura**,** Histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses**,** Valor total a pagar e data do vencimento da fatura**,** Discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores**,** Multa e mora por atraso de pagamento**,** Os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e da ARES-PCJ**,** Indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes**,** Aviso sobre a constatação de alto de consumo
Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

O prestador de serviços emite e encaminha ao consumidor declaração de quitação anual de débitos: Sim
Art. 49 da Resolução ARES-PCJ 50/2014 e Lei federal 12.007/2009

Foto - Quitação



Prestador fornece dados junto ao SNIS: Sim
Art. 127 da Resolução 50/2014

Prestador fornece dados junto a Vigilância Sanitária, em níveis federal, estadual e municipal: Sim
Art. 127 da Resolução 50/2014

PROCEDIMENTOS

Há notificação prévia por parte do prestador de serviços da alteração de categoria ou classe de unidade usuária: Não
Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

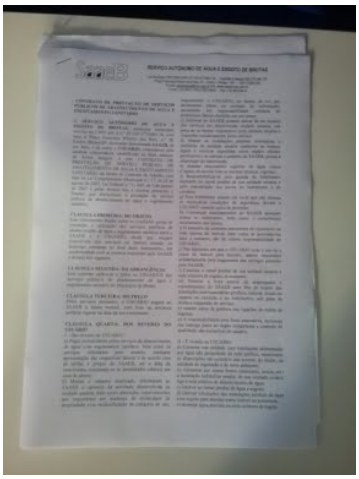
No ato da recepção do pedido de ligação, o prestador de serviços dá conhecimento ao interessado sobre a obrigatoriedade de: : Todas as condições atendidas

Art. 32 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

O prestador de serviços formaliza (entrega) ao usuário o respectivo Contrato de Prestação de Serviços (normais e especiais): Sim

Arts. 27, 55 e 58 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto - Contrato



As faturas serão apresentadas ao usuário em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços: Sim

Art. 87 §1 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: 28 a 33 dias

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: Sim

Art. 87 §3 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

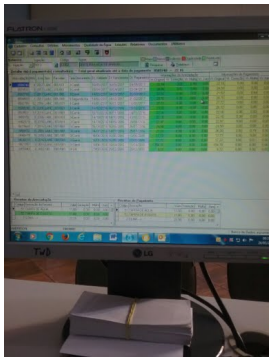
O prestador de serviços oferece 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário: Sim

Art. 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

O prestador de serviços dispõe de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade: Sim

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto - Identificação de Duplicidade



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: Sim

Art. 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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: Sim

Art. 105, parágrafo único, da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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: Sim

Art. 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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: Sim

Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto - Aviso

O prestador de serviços não realiza cortes de fornecimento de água tratada após as 12 (doze) horas das sextas-feiras ou na véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais: Sim
Art. 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

O prestador de serviços comunicar à ARES-PCJ as situações de emergências que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou causem transtornos à população, tais como rompimento de adutoras, desvio ou paralisação em estação de tratamento de esgoto, vazamentos de produtos perigosos e outras situações equivalentes: Não
Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, 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: Sim
Art. 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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: Sim
Art. 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Caminhão pipa

Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços:: Demais serviços públicos prestados, conforme tabela aprovada pela ARES-PCJ
Art. 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014, salvo disposições contratuais em diverso

Informações Complementares: 30 a 60 dias para ligação nova.

O prestador de serviços realiza substituição de medidores, em decorrência de seu desgaste normal de seus mecanismos, sem ônus para o usuário: Sim
Art. 83 §5 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

O prestador de serviços realiza verificação dos instrumentos de medição, de acordo com as normas metrológicas: Sim
Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Realiza pela SANASA.

NÃO CONFORMIDADES

9.1.1. Cadastro mínimo das unidades usuárias: Art 6 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.4. Conteúdo mínimo da fatura: Art 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.6. Estrutura adequada de atendimento ao usuário: Arts 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.9. Prazos para execução dos serviços: Arts 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.10. Notificação para mudança categoria: Art 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.13. Comunicação ao usuário em caso de para mudança categoria: Art 79 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.24. Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento: Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.29. Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011: Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares: Há lei municipal que autoriza corte de água somente após 3 contas vencidas. O aviso de corte é com A.R. A entrega de qualidade de água vai anualmente num papel a parte.

Data da inspeção: 24/05/2017