

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

HOLAMBRA

1

PRESTADOR: ÁGUAS DE HOLAMBRA

Relatório R3 –Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, Março 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
ANEXOS.....	5

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1. MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Holambra

Prefeito: FERNANDO FIORI DE GODOY

Vice-Prefeito: FERNANDO HENRIQUE CAPATO

Endereço: Alameda Maurício de Nassau, 444 – Centro

Telefone: (19) 3802-8000

Código ARES: 52

Lei Municipal que autoriza Convênio de Prestação de Serviços: nº 857/2015

1.2. PRESTADOR

Nome: ÁGUAS DE HOLAMBRA SANEAMENTO SPE LTDA.

Responsável legal: Fernando Humphreys

Endereço: Rua Petúnias, 14 – Bairro das Tulipas

Telefone: (19) 3802-4347

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Daniele Bertaco - Analista de Regulação e Fiscalização - Bióloga

Thalita Salgado – Analista de Regulação e Fiscalização – Eng^a Ambiental

2.2 PRESTADOR

Edineia de Abreu– Representante Setor Comercial Águas de Holambra

3. FISCALIZAÇÃO

Em 29/03/2016, foi realizada inspeção no atendimento presencial da empresa para elaboração de diagnóstico e verificação das condições gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Água e Esgoto, conforme Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

4. NÃO-CONFORMIDADES

Na inspeção realizada foram identificadas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, as seguintes Não Conformidades:

ARTIGOS	ITENS	DESCRIÇÃO	PRAZO
Art 10	Notificação para mudança de categoria	Ausência de notificação formal pelas Águas de Holambra na mudança de categoria	90 dias
Arts 27, 55 e 58	Contrato de Prestação de Serviços	A empresa não fornece Cópia do Contrato de Prestação de Serviços ao usuário sem requisição do mesmo	
Arts 40 a 42	Estrutura Adequada de Atendimento ao Usuário	Ausência de sistema ou indicação de atendimento prioritário	
Arts 45 e 46	Disponibilização de Manual ou Regulamento	Ausência do Regulamento impresso no atendimento, à disposição do usuário	
Arts 51	Publicidade da tabela de preços públicos	Ausência da tabela de Preços Públicos no local de atendimento aos usuários	
Art 90	Conteúdo Mínimo da Fatura	Ausência dos seguintes itens na fatura: data da leitura atual e próxima; descrição dos tributos sobre o faturamento; telefone e endereços eletrônico da ARES-PCJ; aviso sobre alto consumo.	
Art 108	Comunicação de corte com aviso de recebimento	Ausência de aviso específico de débitos 30 dias previamente ao corte	
Art 113	Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento	Ausência de regularidade na comunicação entre Águas de Holambra e Ouvidoria ARES-PCJ sobre obras, reparos e serviços que influenciem no abastecimento público.	

ANEXOS

Formulários de Fiscalização

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Holambra

Prestador de Serviços: Águas de Holambra

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 1

Identificação do local: Sede Águas de Holambra

Coordenada

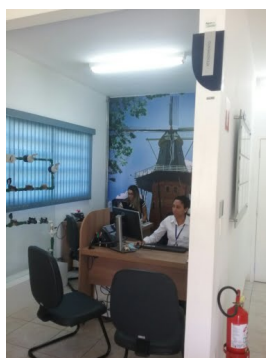


Latitude : -22.646387
Longitude : -47.051212
Altitude : 611.0 m
Accuracy : 14.0 m

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



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

Foto - Placa ARES-PCJ

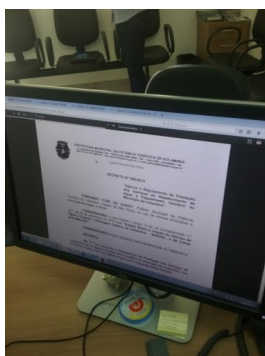


O prestador de serviços disponibiliza manual ou regulamento de prestação dos serviços e atendimento previamente aprovado pela ARES-PCJ: Parcialmente

Art. 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: No site apenas, ou se requisitado pelo usuário. O Regulamento atual não foi aprovado pela ARES-PCJ. O vigente é o Decreto Municipal 985/2014.

Foto - Regulamento



O prestador de serviços disponibiliza tabela de preços públicos previamente aprovada pela ARES-PCJ: Não

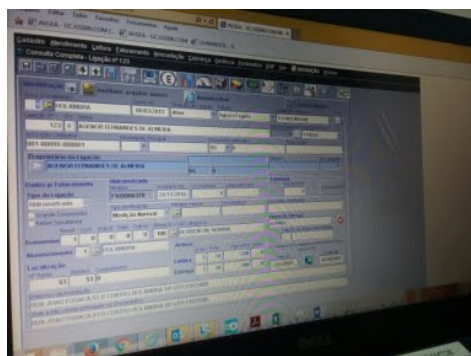
Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

DADOS

Cadastro mínimo das unidades usuárias: Todas as condições atendidas

Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

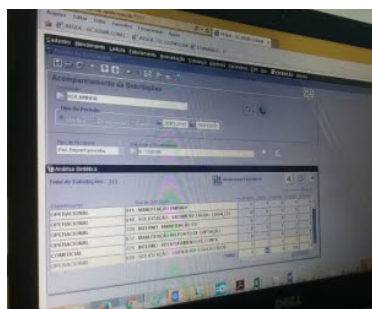
Foto- Cadastro



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, 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, Indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes, Qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto da fatura - Frente



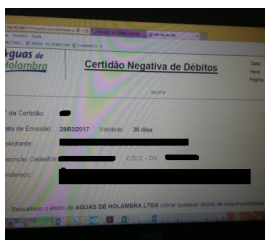
Foto da fatura - Verso



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: Parcialmente

Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Não é formalizado. O leiturista conversa com o usuário.

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): Parcialmente

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

Informações Complementares: Só entrega cópia se solicitado pelo usuário.

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: Intervalo de 29 a 32 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

DATA	NUMERO	VALOR	DATA	NUMERO	VALOR
01/01/2014	000001	10,00	01/01/2014	000001	10,00
02/01/2014	000002	20,00	02/01/2014	000002	20,00
03/01/2014	000003	30,00	03/01/2014	000003	30,00
04/01/2014	000004	40,00	04/01/2014	000004	40,00
05/01/2014	000005	50,00	05/01/2014	000005	50,00
06/01/2014	000006	60,00	06/01/2014	000006	60,00
07/01/2014	000007	70,00	07/01/2014	000007	70,00
08/01/2014	000008	80,00	08/01/2014	000008	80,00
09/01/2014	000009	90,00	09/01/2014	000009	90,00
10/01/2014	000010	100,00	10/01/2014	000010	100,00

COMPOSICAO DE FATURA	DESCRICAO	VALOR
1 - TAXA DE LIGACAO	TAXA DE LIGACAO	10,00
2 - TAXA DE MANUTENCAO	TAXA DE MANUTENCAO	20,00
3 - TAXA DE ABASTECIMENTO	TAXA DE ABASTECIMENTO	30,00
4 - TAXA DE TRATAMENTO	TAXA DE TRATAMENTO	40,00
5 - TAXA DE DISTRIBUICAO	TAXA DE DISTRIBUICAO	50,00
6 - TAXA DE COLETA	TAXA DE COLETA	60,00
7 - TAXA DE TRATAMENTO DE ESGOTO	TAXA DE TRATAMENTO DE ESGOTO	70,00
8 - TAXA DE DISTRIBUICAO DE ESGOTO	TAXA DE DISTRIBUICAO DE ESGOTO	80,00
9 - TAXA DE COLETA DE ESGOTO	TAXA DE COLETA DE ESGOTO	90,00
10 - TAXA DE TRATAMENTO DE LIXO	TAXA DE TRATAMENTO DE LIXO	100,00

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

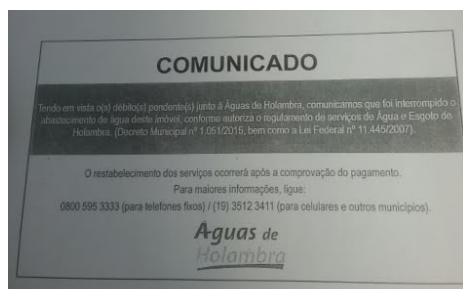
O prestador de serviços divulga imediatamente, assim que identificada a área de abrangência, as interrupções emergenciais de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água: Sim

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

Foto - Providências Necessárias

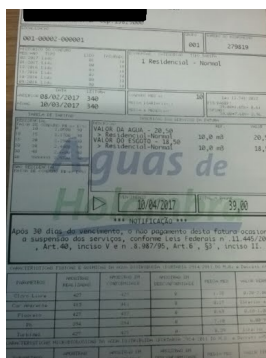


O prestador de serviços suspende a prestação de serviços mediante aviso ao usuário, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão: Parcialmente

Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: É colocado em todas as contas aviso de corte caso não haja pagamento em 30 dias. Deve ser comunicado separadamente sobre débitos e previsão de corte.

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: Parcialmente

Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: De acordo com a Ouvidoria da ARES-PCJ, há pouca comunicação entre Águas de Holambra e ARES-PCJ para comunicados. Reforçamos que qualquer interrupção de abastecimento, obras ou atendimento ao público deve ser comunicado à Agência.

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 contratado da Prefeitura.

Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços: 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, 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, 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, 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

Art. 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014, salvo disposições contratuais em diverso

Informações Complementares: Não foi verificado outros serviços constantes no Contrato.

Art. 83 §5 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

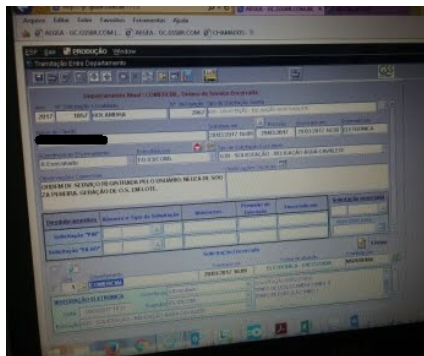
Imagem(1)



Imagem(2)



Imagem(3)



Anexo - p.6

NÃO CONFORMIDADES

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

Contrato de Prestação de Serviços: Arts 27, 55 e 58 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

Disponibilização manual ou regulamento: Arts 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Publicidade da tabela de preços públicos: Arts 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

Comunicação de corte com aviso de recebimento: Art 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares: Como Regulamento de Serviços, a empresa está usando o Decreto Municipal 985/2014.

Data da inspeção: 03/29/2017