

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

**PRESTADOR: DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DA PREFEITURA DE IBATÉ**

**Relatório R3 – Continuação do Diagnóstico e Não-Conformidades**

**Americana, maio de 2017**



## Sumário

<b>1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. MUNICÍPIO .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. PRESTADOR.....</b>	<b>3</b>
<b>2. EQUIPE TÉCNICA.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 ARES-PCJ.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 PRESTADOR.....</b>	<b>3</b>
<b>3. FISCALIZAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. NÃO-CONFORMIDADES .....</b>	<b>4</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>7</b>

## **1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR**

### **1.1. MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Ibaté

Prefeito: HORACIO CARMO SANCHEZ

Endereço: Av. São João, 1051 – Centro, CEP: 14815-000, Ibaté/SP

Telefone: (16) 3343-1252

Código ARES: 55

Lei Municipal que firma Convenio de Cooperação: Lei Municipal nº 2937, de 05 de Fevereiro de 2016

### **1.2. PRESTADOR**

Nome: Departamento de Água e Esgoto de Ibaté

Responsável legal: Sr. Prefeito HORACIO CARMO SANCHEZ

Endereço: Av. São João, 1051 – Centro, CEP: 14815-000, Ibaté/SP

Telefone: (16) 3343-1252

E-mail: [prefeito@ibate.sp.gov.br](mailto:prefeito@ibate.sp.gov.br)

## **2. EQUIPE TÉCNICA**

### **2.1 ARES-PCJ**

Thalita Salgado – Analista de Regulação e Fiscalização – Eng<sup>a</sup> Ambiental

### **2.2 PRESTADOR**

Everaldo Sérgio Trevisan – Assessor de Planejamento de Serviços Públicos

Aparecido Roberto Sala – Responsável pela Manutenção de Rede

### 3. FISCALIZAÇÃO

Em 09/05/2017, 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

### 4. NÃO-CONFORMIDADES

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

NÃO CONFORMIDADES			
ITEM	DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO	PRAZO
9.1.2	Não responder a reclamações dos usuários	Não fornece número de protocolo ao usuário. Não mantém registro atualizado das reclamações dos usuários.	90 dias
9.1.3	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos		
9.1.4	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Colocar: data da leitura atual e próxima; descrição de multas e mora por atraso; telefones e emails das Ouvidorias do prestador e da ARES-PCJ; indicação de parcelamento de dívidas; aviso sobre constatação de alto consumo.	
9.1.5	Não prestar informações ao SNIS e CVS (Vigilância Sanitária)		
9.1.6	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários	Não possui empregados em quantidade suficiente no atendimento. Não dispõe de atendimento 24 horas, 7 dias por semana. Não registra ou enumera as reclamações, e solicitações. Não possui atendimento telefônico gratuito em nenhum momento do dia.	
9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Não possui regulamento aprovado pela ARES-PCJ	
9.1.8	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Não afixa em local de visibilidade tabela das tarifas de água e preços públicos.	

NÃO CONFORMIDADES			
ITEM	DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO	PRAZO
9.1.9	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Não respeita prazo de ligação da Resolução ARES-PCJ nº50/2014.	90 dias
9.1.10	Não realizar notificação para mudança de categoria	Não notifica o usuário em mudança de categoria de consumo.	
9.1.11	Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação	Não instrui sobre Contrato de Prestação de Serviço, deveres do usuário e prestador.	
9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)	Não possui nem entrega Contrato de Prestação ao usuário, aprovado pela ARES-PCJ.	
9.1.14	Não realizar aferição de hidrômetros	Não possui bancada de aferição de hidrômetros, ou alternativa de local acreditado pelo INMETRO para aferir, caso necessário.	
9.1.17	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	-	
9.1.19	Não dar publicidade sobre interrupções programadas	-	
9.1.24	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	-	
9.1.27	Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural	Cobrança direta do usuário deve ser suspensa.	
9.1.28	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	-	
9.1.29	Não disponibilizar Portaria MS nº 2914/2011, nem Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	-	
9.1.30	Publicidade sobre interrupções emergenciais	Não comunica população sobre interrupções no abastecimento	

Durante a visita às instalações da Prefeitura, foram constatados vazamentos no Poço Castelo/Centro, e Reservatório elevado Castelo/Centro. Os vazamentos já foram apontados no relatório de fiscalização anterior, e a adequação do reservatório indicada como investimento no próximo Reajuste. Recomenda-se que a Prefeitura priorize em 2017 a avaliação estrutural os reservatórios mais antigos da cidade, assim como sua adequação, para sanar os vazamentos e possíveis problemas estruturais graves.

# **ANEXO**

## **Formulário de Fiscalização**

---

Agência Reguladora ARES-PCJ

---



**Município:** Ibaté

**Prestador de Serviços:** Departamento de Água e Esgoto - Prefeitura de Ibaté

---

**ESTRUTURA DE ATENDIMENTO**

---

**Número de unidades de atendimento:** 1

**Identificação do local:** Prefeitura

**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, 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 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?:** Não

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

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

**O prestador de serviços disponibiliza cópia da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014:** Não

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor:** Não

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

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

Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

---

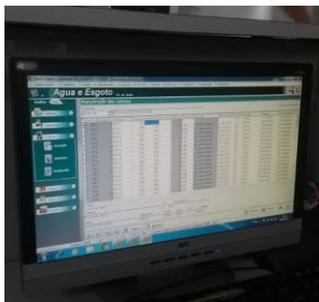
**DADOS**

---

**Cadastro mínimo das unidades usuárias:** Todas as condições atendidas

Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

## Foto- Cadastro



**Resposta às reclamações dos usuários:** Respostas em até 10 dias úteis

Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**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, 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:** Não

Art. 49 da Resolução ARES-PCJ 50/2014 e Lei federal 12.007/2009

**Prestador fornece dados junto ao SNIS:** Não

Art. 127 da Resolução 50/2014

**Prestador fornece dados junto a Vigilância Sanitária, em níveis federal, estadual e municipal:** Não

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:** Observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, a legislação, as normas da ABNT, as resoluções da ARES-PCJ e as normas editadas pelo prestador de serviços, postas à disposição do interessado, Instalar, em locais apropriados e de livre acesso, padrão de ligação destinado à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas editadas pelo prestador de serviços, Efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas vigentes, Comunicar eventual necessidade de executar serviços nas redes públicas e instalar equipamentos, conforme as capacidades de atendimento disponíveis e as demandas informadas  
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):** Não  
Arts. 27, 55 e 58 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**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:** 29 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:** Não  
Art. 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**O prestador de serviços dispõe de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade:** Não  
Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**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:** Não  
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:** Não  
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

**Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços: Não**

**Informações Complementares:** Há serviços em dia, mas também há serviços pendentes de 2016. Não há uma logística ou controle de execução dos serviços.

**O prestador de serviços realiza substituição de medidores, em decorrência de seu desgaste normal de seus mecanismos, sem ônus para o usuário: Não**

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: Não**

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

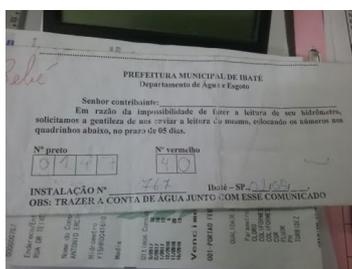
**Informações Complementares:** Ainda não foi requisitado.

---

## FOTOS

---

**Imagem(1)**



**Descrição(1):** Aviso de impossibilidade de leitura do hidrômetro.

---

## NÃO CONFORMIDADES

---

- 9.1.2. **Resposta a Reclamações:** Art 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.3. **Declaração anual de débitos:** Art 49 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.4. **Conteúdo mínimo da fatura:** Art 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.5. **Informação SNIS e VISA:** Art 127 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
- 9.1.7. **Disponibilização manual ou regulamento:** Arts 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.8. **Publicidade da tabela de preços públicos:** Arts 51 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
- 9.1.11. **Instrução ao interessado na ocasião do pedido de ligação:** Art 32 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.12. **Contrato de Prestação de Serviços:** Arts 27, 55 e 58 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
- 9.1.14. **Realiza aferição de hidrômetros:** Art 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.17. **Oferecimento de 6 (seis) datas de vencimento:** Art 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.19. **Publicidade sobre interrupções programadas:** Art 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.24. **Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento:** Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.27. **Cobrança de substituição de hidrômetro por desgaste natural:** Art 83 §5 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.28. **Disponibilização do Código de Defesa do Consumidor:** Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.29. **Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011 e Resolução ARES-PCJ nº50/2014:** Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.30. **Publicidade sobre interrupções emergenciais:** Art 105 Parágrafo Único da Resolução ARES-PCJ 50/2014

---

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

---

**Informações complementares:** Não há serviço de segunda via da fatura de água pela internet.

**Data da inspeção:** 09/05/2017