

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

PRESTADOR: COMPANHIA ITUANA DE SANEAMENTO - CIS

Relatório R3 – Continuação do Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, outubro 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 Itu

Prefeito: GUILHERME GAZOLLA

Endereço: Avenida Itu 400 anos, 111 – Novo Centro – Itu – SP

Telefone: (11) 4886-9600

Código ARES: 58

1.2. PRESTADOR

Nome: Companhia Ituana de Saneamento - CIS

Responsável legal: VINCENT MENU

Endereço: Rua Bartira, 300/A – Vila Leis

Telefone: (11) 2118-6682

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Débora Faria Fonseca – Analista de Fiscalização e Regulação – Bióloga

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

2.2 PRESTADOR

Márcio Rogério Cardozo – Assessor de Superintendência

José Aparecido da Silva – Diretor Comercial

3. FISCALIZAÇÃO

Em 05/10/2017, 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 Shopping	9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Enviar Regulamento de Prestação de Serviços para aprovação da ARES-PCJ	90 dias
	9.1.8	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	-	
	9.1.10	Não realizar notificação para mudança de categoria	-	
	9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)	Enviar Contrato de Prestação de Serviços para aprovação da ARES-PCJ	
	9.1.13	Não comunicar ao usuário em caso de mudança de categoria	-	
	9.1.14	Não realizar aferição de hidrômetros	-	
	9.1.25	Não obedecer prazos para religação em caso de corte	Deve-se religar em 12 horas, caso o corte tenha sido indevido	
	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 no atendimento ao usuário	-	
	9.1.31	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	-	

ANEXO

Formulário de Fiscalização

CONDIÇÕES GERAIS

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Itu

Prestador de Serviços

Companhia Ituana de Saneamento - CIS

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento

2

Identificação do local

Sede - Shopping

Estrutura de atendimento:

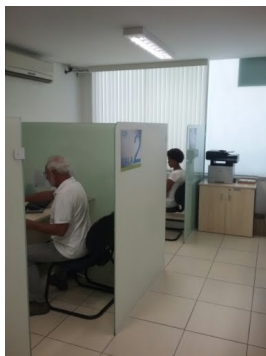
Arts. 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ 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
- ☐ 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
- ☒ Todas as condições atendidas

Foto - Atendimento



Foto - Atendimento 2



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

- ☐ Sim
☒ 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

- ☐ Sim
☒ Não
☐ Parcialmente

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ Sim
☒ Não

O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ Sim
☒ Não

O prestador de serviços disponibiliza cópia da Portaria MS 2914/2011

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ Sim
☒ Não

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

Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ Sim
☒ Não
☐ Parcialmente

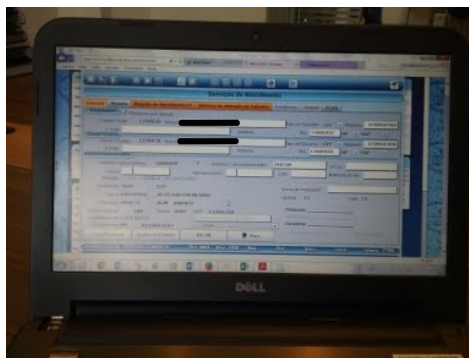
DADOS

Cadastro mínimo das unidades usuárias:

Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ Nome completo
- ☐ CPF/CNPJ
- ☐ Código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária
- ☐ Endereço da unidade usuária
- ☐ Atividade desenvolvida
- ☐ Número de economias por categorias/classe
- ☐ 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
- ☒ Todas as condições atendidas

Foto- Cadastro

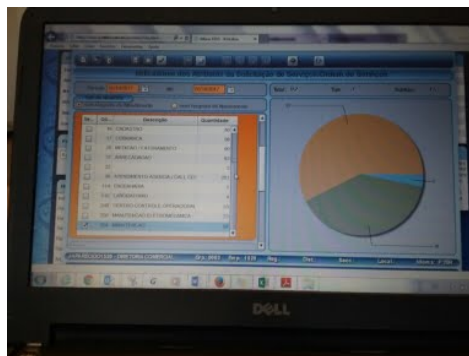


Resposta às reclamações dos usuários:

Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ Respostas em até 10 dias úteis
- ☐ Prestador fornece número de protocolo ou ordem de serviço
- ☐ Prestador mantém registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários
- ☒ Todas as condições atendidas

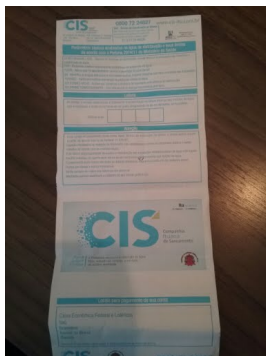
Foto - Sistema de Reclamações



Conteúdo mínimo da fatura:

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ 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
- ☐ Descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento
- ☐ 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
- ☐ Qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005
- ☐ Aviso sobre a constatação de alto de consumo
- ☒ Todas as condições atendidas

Foto da fatura - Frente**Foto da fatura - Verso**

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

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

Prestador fornece dados junto ao SNIS

Art. 127 da Resolução 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

Art. 127 da Resolução 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

- ☐ Sim
☒ Não
☐ Parcialmente

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

Art. 32 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ Respeitar os dispositivos contidos no Contrato de Prestação de Serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário
- ☐ 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 eventuais alterações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e à finalidade da utilização da água
- ☐ Comunicar eventual necessidade de executar serviços nas redes públicas e instalar equipamentos, conforme as capacidades de atendimento disponíveis e as demandas informadas
- ☒ Todas as condições atendidas

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

- ☐ Sim
☒ Não
☐ Parcialmente

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

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

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

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

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

Art. 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

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

Art. 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ Sim
☐ Não
☒ Parcialmente

Informações Complementares

Sempre 24 horas

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

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

Informações Complementares

Caminhão-Pipa

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

- ☐ 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
- ☐ Demais serviços públicos prestados, conforme tabela aprovada pela ARES-PCJ
- ☒ Todas as condições atendidas

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

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

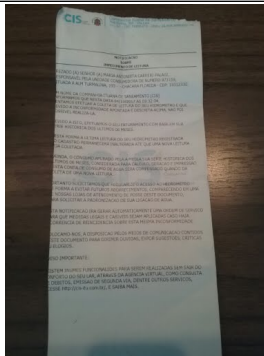
O prestador de serviços realiza verificação dos instrumentos de medição, de acordo com as normas metrológicas

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- ☐ Sim
☒ Não
☐ Parcialmente

FOTOS

Imagem (1)



Descrição

Notificação de impedimento de leitura.

NÃO CONFORMIDADES

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

9.1.10. Notificação para mudança categoria

☒ Art 10 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

9.1.25. Prazos para religação em caso de corte

☒ Art 115 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

☒ Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.31. Disponibilização da Resolução ARES-PCJ nº50/2014

☒ Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Para notificação de alto consumo, seguir definição da Resolução ARES-PCJ nº50/2014, artigo 3º.

Data da inspeção 10/05/2017