

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE
SANTO ANTÔNIO DE POSSE**

PRESTADOR: DIRETORIA DE ÁGUA E ESGOTO – DAE SANTO ANTÔNIO DE POSSE

Relatório R3 – Diagnóstico e não conformidades

Americana, julho de 2018



Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR.....	3
2. EQUIPE TÉCNICA	3
3. FISCALIZAÇÃO	4
4. NÃO-CONFORMIDADES.....	4
ANEXO.....	7

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1. MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Posse

Prefeito: Norberto de Olivério Júnior

Endereço: Praça Chafia Chaib Baracat, 351 – Vila Esperança, Santo Antônio de Posse

Telefone: (19) 3896-9000

Código ARES: 08

Lei Municipal que ratifica o protocolo de intenções: Lei Municipal nº 2543, de 02/12/10

3

1.2. PRESTADOR

Nome: Diretoria de Água e Esgoto – DAE

Responsável legal: Sr. José Antônio Torezan

Endereço: Praça Chafia Chaib Baracat, 351 – Vila Esperança, Santo Antônio de Posse

Telefone: (19) 3896-9019

E-mail: antonio.torezan@pmsaposse.sp.gov.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Camilla Badini - Analista de Regulação e Fiscalização – Engº Civil

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

2.2 PRESTADOR

Robert Tavares – Analista Administrativo

Jéssica Sales - Assistente de Atendimento

Antônio Carlos Oliveira – Químico da ETA

3. FISCALIZAÇÃO

Em 05/07/2018, foi realizada inspeção no atendimento ao público para elaboração de diagnóstico 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:

CÓD	DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO	PRAZO
9.1.3	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	Declaração anual de débitos deve ser emitida obrigatoriamente anualmente	Em até 90 dias
9.1.4	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Ausência dos seguintes itens na fatura: - 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	Em até 90 dias
9.1.6	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários	Estrutura adequada de atendimento ao usuário: - Dispor de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários - Possuir atendimento telefônico disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana	Em até 90 dias
9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Disponibilizar manual ou regulamento	Em até 90 dias
9.1.8	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Dar publicidade da tabela de preços públicos	Em até 90 dias

CONTINUAÇÃO – NÃO CONFORMIDADES			
CÓD	DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO	PRAZO
9.1.9	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	<p>O prestador deve cumprir os seguintes prazos, conforme Resolução nº 50/2014 ARES-PCJ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Em área urbana, deve ser respeitado o prazo de 3 (três) dias úteis para vistoria, orientações das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, a aprovação das instalações. - Em área urbana, deve ser respeitado o prazo de 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados da data aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares. - Em área rural, deve ser respeitado o prazo de 5 (cinco) dias úteis para vistoria, orientações das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, a aprovação das instalações. 	Em até 90 dias
9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)	Realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)	Em até 90 dias
9.1.14	Não realizar aferição de hidrômetros	Não realizar aferição de hidrômetros	Em até 90 dias
9.1.18	Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos	A devolução deve ser realizada automaticamente ao usuário	Em até 90 dias
9.1.24	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Todas as interrupções devem ser informada à ARES-PCJ por e-mail ouvidoria@arespcj.com.br	Em até 90 dias
9.1.25	Não obedecer prazos para religação em caso de corte	<p>Atender ao prazo de religação conforme determina a Resolução nº 50/2014 ARES-PCJ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prazo de até 12 (doze) horas por cortes indevidos - até 24 (vinte e quatro) horas por cortes com aviso prévio - prazo de 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal 	Em até 90 dias
9.1.26	Não comunicar o usuário da troca do hidrômetro	Não comunica troca do hidrômetro, conforme Resolução nº 50/2014 ARES-PCJ	Em até 90 dias

CONTINUAÇÃO – NÃO CONFORMIDADES			
CÓD	DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO	PRAZO
9.1.27	Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural	A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, deverá ser executada pelo prestador de serviços sempre que necessário sem ônus para o usuário	Em até 90 dias
9.1.28	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Disponibilização do Código de Defesa do Consumidor	Em até 90 dias
9.1.29	Não disponibilizar Portaria MS nº 2914/2011 no atendimento ao usuário	Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011	Em até 90 dias

ANEXOS

Formulários de Fiscalização



Município: Santo Antônio de Posse

Prestador de Serviços: SAAEP / Prefeitura Municipal

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento

2

Identificação do local

Prefeitura

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
- Todas as condições atendidas

Foto - Atendimento



Foto - Atendimento 2



Foto - Atendimento 3



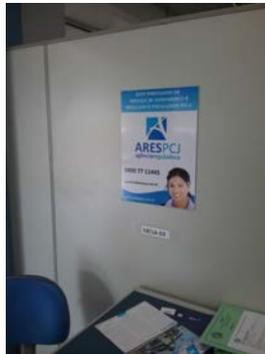
Foto - Atendimento 4



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

- Sim
 Não

Foto - Placa ARES-PCJ



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

Informações complementares

Não tem 0800, mas atende ligação a cobrar. Atendimento apenas em horário comercial.

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

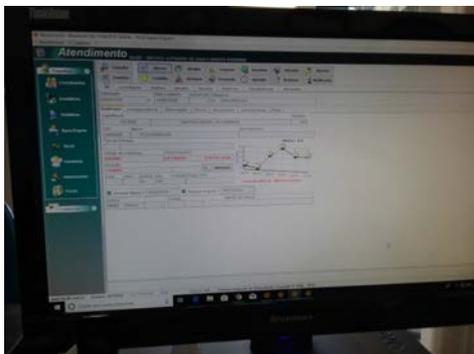
DADOS

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

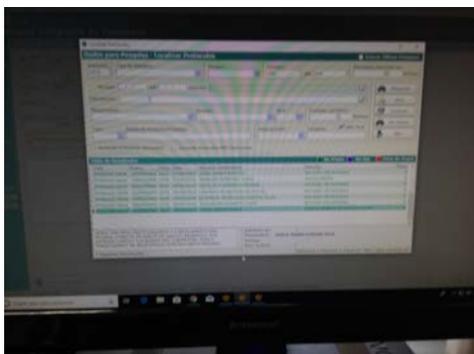


Resposta às reclamações dos usuários:

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

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 32

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

Informações Complementares

Identifica mas só realiza a devolução mediante solicitação.

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

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 comunica à ARES-PCJ as situações de emergências que possam resultar na interrupção do abastecimento ?

Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

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

- Sim
 Não
 Parcialmente

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

Prazo de 30 dias para ligação

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 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

- Sim
 Não

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

Imagens(1)

Imagem



Imagens(2)

Imagem



Imagens(3)

Imagem



Imagens(4)

Imagem



Imagens(5)

Imagem



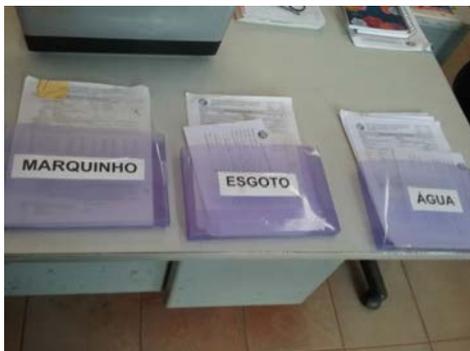
Imagens(6)

Imagem



Imagens(7)

Imagem



NÃO CONFORMIDADES

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

9.1.6. 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

9.1.12. Contrato de Prestação de Serviços

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

9.1.14. Realiza aferição de hidrômetros

Art 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.18. Dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos

Art 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.24. Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento

Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.25. Prazos para religação em caso de corte

Art 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.26. Comunicado de troca de hidrômetro

Art 83 §4 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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Data da inspeção

07/05/2018
