

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

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SÃO CARLOS- SAAE

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

Americana, novembro de 2018



Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR.....	3
2. EQUIPE TÉCNICA	3
3. FISCALIZAÇÃO	3
4. NÃO-CONFORMIDADES.....	4
ANEXO.....	5

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1. MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de São Carlos

Prefeito: Airton Garcia Ferreira

Endereço: Rua Episcopal, 575, São Carlos/SP

Telefone: (16) 3362-1000

Código ARES: 69

Lei Municipal que firma Convenio de Cooperação: Lei Municipal nº 18.483/2017

3

1.2. PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos

Responsável legal: Benedito Carlos Marchezin

Endereço: Avenida Getúlio Vargas, 1500, São Carlos/SP

Telefone: (16) 3373-6405

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Camilla Badini - Analista de Regulação e Fiscalização - Eng^a Civil

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

2.2 PRESTADOR

Paulo Henrique Gobbi – Chefe do Setor de Controle e Processamento de Dados

3. FISCALIZAÇÃO

No dia 01/11/2018, foi realizada inspeção no atendimento presencial da autarquia 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

A partir das inspeções realizadas, foram constatadas as seguintes não-conformidades:

Não Conformidades - Condições Gerais			
ITEM	DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO	PRAZO
9.1.4	Conteúdo Mínimo da Fatura	Ausência dos seguintes itens na fatura: número e e-mail da Ouvidoria da ARES-PCJ, aviso sobre alto consumo.	90 dias
9.1.7	Disponibilização Regulamento	-	
9.1.8	Publicidade da tabela de preços públicos	Tabela de tarifas exposta no atendimento deve ser atualizada	
9.1.9	Prazo para execução dos serviços	Não obedece aos prazos de ligação.	
9.1.12	Contrato de Prestação de Serviços	-	
9.1.13	Notificação e comunicação ao usuário em caso de mudança de categoria	Notificar por escrito o usuário quando mudar a categoria (residencial/comercial/etc)	
9.1.21	Comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação	Não comunica o usuário os procedimentos para religar, após corte	
9.1.24	Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento	Enviar e-mail sobre interrupções de abastecimento programada ou emergencial ao e-mail: ouvidoria@arespcj.com.br	
9.1.25	Prazo para religação em casos de corte	Deve-se respeitar os prazos de religação do artigo 115 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	
9.1.26	Comunicado de troca de hidrômetro	Não comunica troca do hidrômetro, conforme Resolução nº 50/2014	
9.1.28	Disponibilização do Código de Defesa do Consumidor	Disponibilizar nos postos de atendimento ao público, cópia para consulta	
9.1.29	Disponibilização da Portaria MS 2914/2011	Disponibilizar nos postos de atendimento ao público, cópia para consulta	
9.1.31	Disponibilização da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Disponibilizar nos postos de atendimento ao público, cópia para consulta	

ANEXO

Formulário de Fiscalização



Município: SÃO CARLOS

Prestador de Serviços

SAAE São Carlos

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento

5

Identificação do local

Centro

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



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

Informações Complementares

Tarifa no mural do atendimento é de 2016.

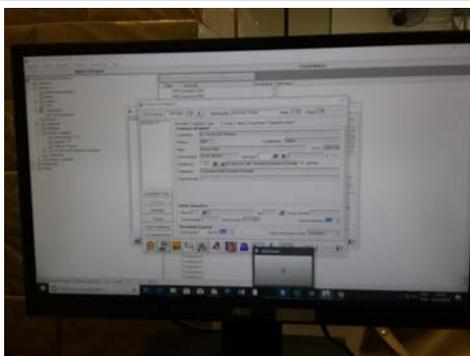
DADOS

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

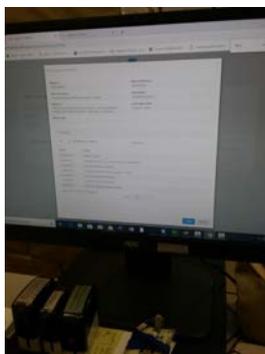


Resposta às reclamações dos usuários:

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

- 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

Foto - Quitação



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

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

Informações Complementares

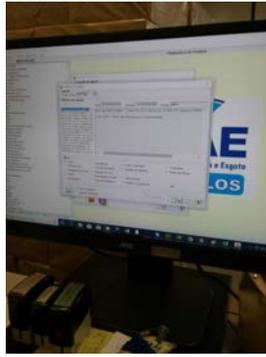
Pode pagar do primeiro ao 18º dia do mês

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

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

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

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 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

Informações Complementares

Religação está com prazo de 2 dias no sistema

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

Há ordens de serviços de ligações de 30 dias atrás.

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 metroológicas

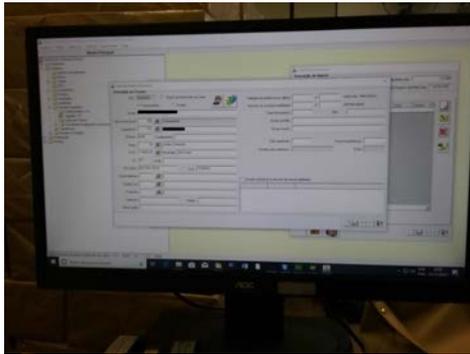
Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

FOTOS

Imagens(1)

Imagem

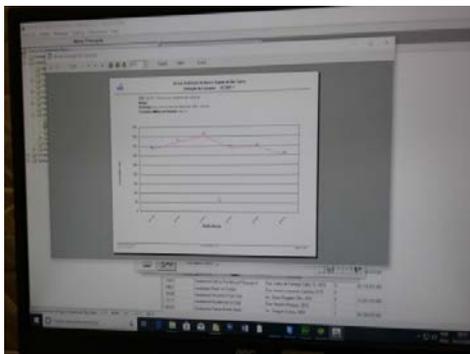


Descrição

Cadastro possibilidade cadastrar usuário e dono do imóvel

Imagens(2)

Imagem

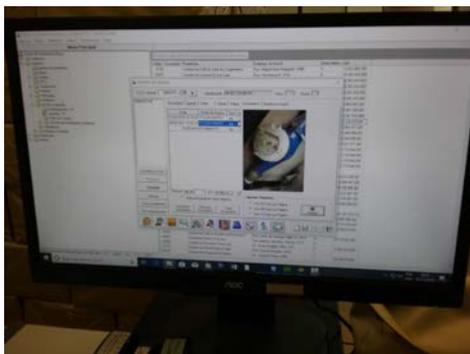


Descrição

Histórico de consumo

Imagens(3)

Imagem



Descrição

Hidrômetros de cada ligação

Imagens(4)

Imagem



Descrição

Cobranças de serviços, multa, juros descritos.

NÃO CONFORMIDADES

9.1.4. Conteúdo mínimo da fatura

Art 90 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

9.1.13. Notificação e comunicação ao usuário em caso de para mudança categoria

Art 10 e 79 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.21. Comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação

Art 107 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

9.1.28. 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

Informações complementares

Regularizar prazos de execução dos serviços. Locais em que não há acesso ao hidrômetro, pode-se trocar compulsoriamente o padrão, com custos arcados pelo SAAE.

Data da inspeção

01/11/2018