

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

**PRESTADOR: COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DE PARAIBUNA – CAEPA**

**Relatório R4 –Diagnóstico e Não-Conformidades**

**Americana, julho de 2017**



## SUMÁRIO

<b>1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR .....</b>	<b>3</b>
1.1 MUNICÍPIO.....	3
1.1 PRESTADOR .....	3
<b>2. EQUIPE TÉCNICA .....</b>	<b>3</b>
2.1 ARES-PCJ.....	3
2.2 PRESTADOR .....	3
<b>3. FISCALIZAÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>4. NÃO-CONFORMIDADES.....</b>	<b>4</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>5</b>

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

### **1.1 Município**

Prefeitura Municipal de Paraibuna

Prefeito: VICTOR DE CASSIO MIRANDA

Vice-Prefeito: LOURDES APARECIDA DE ANGELIS PINTO

Endereço: Rua Humaitá, 20 – Centro

Telefone: (12) 3974-2080

E-mail: [prefeitura@paraibuna.sp.gov.br](mailto:prefeitura@paraibuna.sp.gov.br)

Código ARES: 47

Lei Municipal que autoriza Convênio de Prestação de Serviços: nº 2.910/2014

3

### **1.1 PRESTADOR**

Nome: COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DE PARAIBUNA – CAEPA

Responsável legal: CARLOS ROBERTO FERREIRA

Endereço: Rua Nossa Senhora de Lourdes, 40 – Centro

Telefone: (12) 3974-0401

## **2. EQUIPE TÉCNICA**

### **2.1 ARES-PCJ**

Edilinson Martins de Albuquerque – Analista de Fiscalização – Engº. Civil

Daniel Manzi – Coordenador de Fiscalização – Engº Civil

### **2.2 PRESTADOR**

Sueli Santos Siqueira Bernardes – Assistente Administrativo da CAEPA

### 3. FISCALIZAÇÃO

Em 28/06/2017 foi realizada inspeção no atendimento presencial e setores relacionados 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 de 28/02/2014.

O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

4

### 4. NÃO-CONFORMIDADES

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

ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
9.1.4	Conteúdo mínimo da fatura: Descrição dos tributos incidentes na fatura; qualidade da água nos termos do Decreto federal nº 54440/2005; aviso sobre constatação de alto consumo.	90 dias
9.1.6.	Estrutura adequada de atendimento ao usuário: Não tem atendimento prioritário; Não dispõe de sistema de atendimento telefônico gratuito; O atendimento telefônico não está disponível durante 24 horas, 7 dias por semana	90 dias
9.1.7.	Disponibilização manual ou regulamento:	90 dias
9.1.9	Não cumpre os prazos para execução dos serviços: - 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 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.	90 dias
9.1.10	Não envia notificação para mudança de categoria	90 dias
9.1.24.	Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento: Deve ser feita através do e-mail <a href="mailto:ouvidoria@arespcj.com.br">ouvidoria@arespcj.com.br</a>	90 dias
9.1.28.	Disponibilização do Código de Defesa do Consumidor conforme orientação	90 dias
9.1.29.	Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011 conforme orientação	90 dias
9.1.30.	Publicidade sobre interrupções emergenciais conforme orientação	90 dias

# **ANEXO**

## **FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO**



**Município:** Paraibuna

**Prestador de Serviços:** CAEPA

---

**ESTRUTURA DE ATENDIMENTO**

---

**Número de unidades de atendimento:** 1

**Identificação do local:** Sede

**Coordenada**



Latitude : -23.389623
Longitude : -45.663221
Altitude : 662.0 m
Accuracy : 14.0 m

**Estrutura de atendimento:**

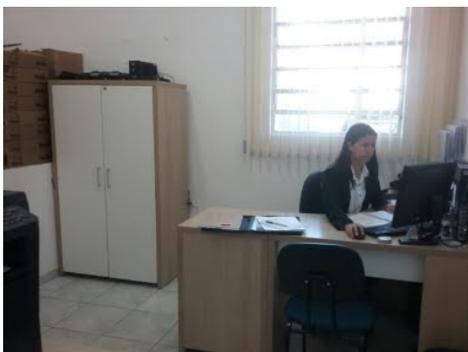
-Dispõe de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações

-Possui em seus locais de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente

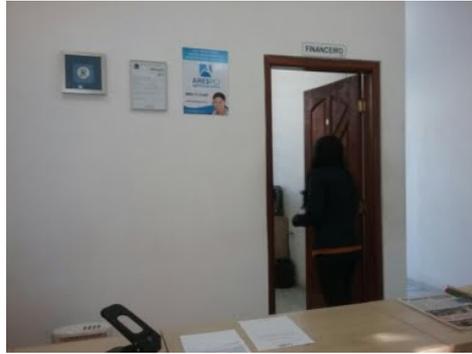
-As reclamações apresentadas são registradas e numeradas

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

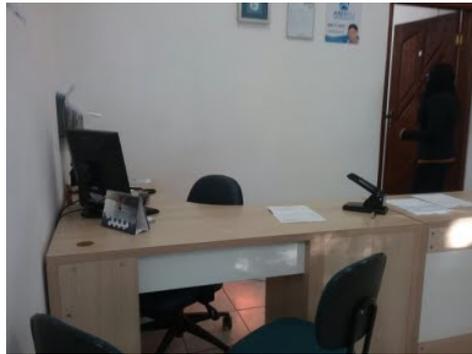
**Foto - Atendimento**



**Foto - Atendimento 2**

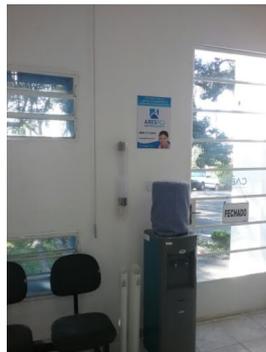


**Foto - Atendimento 3**



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

**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

**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:** Sim

Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

## Foto - Preços Públicos



---

## DADOS

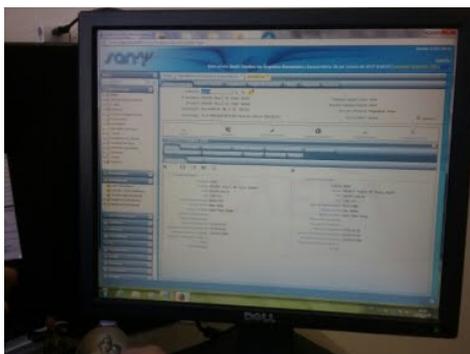
---

### Cadastro mínimo das unidades usuárias:

- 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

Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### Foto- Cadastro

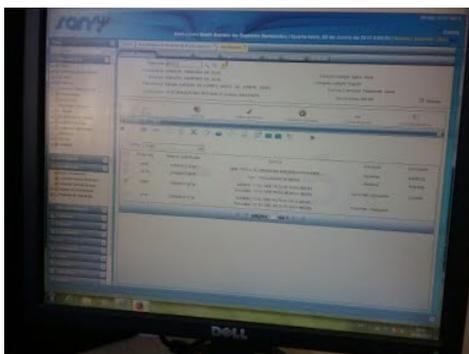


### Resposta às reclamações dos usuários::

- 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

Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### Foto - Sistema de Reclamações

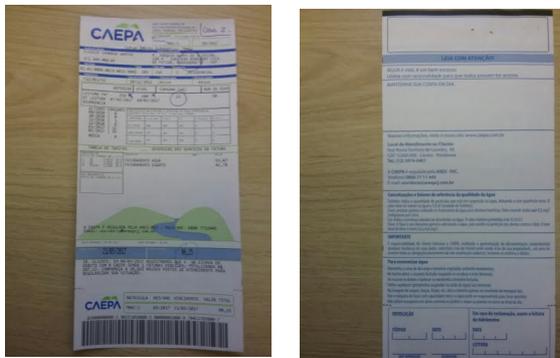


**Conteúdo mínimo da fatura:**

- 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
- 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
- Todas as condições atendidas

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**Foto da fatura - Frente e 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

**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:** Informa por telefone.

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

- 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

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): Sim**

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

**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**

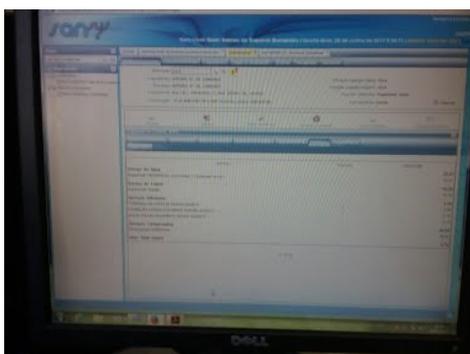
Art. 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**Informações Complementares: Oferece 3 datas fixas mais 3 a pedido do usuário.**

**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**



**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:** 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

**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:** Sim

Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**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

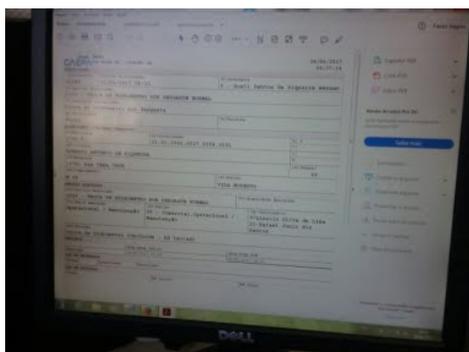
**Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços::** Em área urbana, de 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares, Em área rural, de 15 (quinze) dias úteis para a ligação, contados a 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

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

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

**Foto - Troca de Medidores**



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

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**Informações Complementares:** Nunca foi feito. Caso solicite, será providenciado em laboratório terceirizado.

---

## NÃO CONFORMIDADES

---

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

X - Descrição dos tributos incidentes na fatura;

XV - qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005; e

XVI - aviso sobre a constatação de alto de consumo

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

-Não atende prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato às pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade superior a 60 anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

-Não dispõe de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários.

-O atendimento telefônico não está disponível durante 24 horas por dia, 7 dias por semana.

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

**9.1.9. Prazos para execução dos serviços:** Arts 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

-Em área urbana, o prazo deve ser de 3 dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações.

-Em área rural, o prazo deve ser de 5 dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações.

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

-Deve ser feita notificação formal ao usuário.

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

-Deve ser feita através do e-mail [ouvidoria@arespcj.com.br](mailto:ouvidoria@arespcj.com.br)

**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

**9.1.30. Publicidade sobre interrupções emergenciais:** Art 105 Parágrafo Único da Resolução ARES-PCJ 50/2014

---

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

---

**Data da inspeção:** 06/28/2017