

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

PRESTADOR: PREFEITURA MUNICIPAL DE CORUMBATAÍ

Relatório R5 –Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, maio 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 Corumbataí

Prefeito: LEANDRO MARTINEZ

Vice-Prefeito: JOAO BATISTA ALTARUGIO FILHO

Endereço: Rua 4, 147 – Centro

Telefone: (19) 3577-9000

E-mail: leandro.martinez@corumbatai.sp.gov.br

Código ARES: 14

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 1416/2010 de
20/12/2010

3

1.2 Prestador

Nome: PREFEITURA MUNICIPAL DE CORUMBATAÍ

Responsável legal: Lucilene de Aquino

Endereço: Rua 4, 147 – Centro

Telefone: (19) 3577-9000

E-mail: meioambiente@corumbatai.sp.gov.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Edilincon M. de Albuquerque – Analista de Fiscalização e Regulação – Engº Civil

2.2 Prestador

Maria de Lourdes Canhoni – Responsável pela Lançadoria

Lucilene de Aquino – Bióloga da Prefeitura Municipal de Corumbataí

3. FISCALIZAÇÃO

Em 10/05/2017 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
9.1.2.	Resposta a Reclamações: Prestador não fornece protocolo de reclamações; Não mantém registro atualizado das reclamações dos usuários.	90 dias
9.1.3.	Declaração anual de débitos	90 dias
9.1.4.	Não fornece aviso sobre constatação de alto consumo e fornece histórico de apenas 3 meses.	90 dias
9.1.5.	Informação SNIS e VISA: Dados do SISAGUA incompletos	90 dias
9.1.6.	Estrutura adequada de atendimento ao usuário: Não tem atendimento prioritário; As reclamações não são registradas e numeradas	90 dias
9.1.7.	Disponibilização manual ou regulamento: Não tem regulamento	90 dias
9.1.8.	Publicidade da tabela de preços públicos	90 dias
9.1.11.	Instrução ao interessado na ocasião do pedido de ligação	90 dias
9.1.12.	Contrato de Prestação de Serviços	90 dias
9.1.19.	Publicidade sobre interrupções programadas	90 dias
9.1.24.	Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento	90 dias
9.1.28.	Disponibilização do Código de Defesa do Consumidor	90 dias
9.1.29.	Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011	90 dias
9.1.30.	Publicidade sobre interrupções emergenciais	90 dias

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO



Município: Corumbataí

Prestador de Serviços: Prefeitura Municipal da Corumbataí

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 1

Identificação do local: Lançadoria

Coordenada



Latitude : -22.220419
Longitude : -47.626437
Altitude : 593.0 m
Accuracy : 11.0 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

O prestador não possui atendimento 0800 - 24 horas. No entanto assinou um CAC junto à ARES se comprometendo a implantar em até 2 anos.

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

Foto - Atendimento



Foto - Atendimento 2



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

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

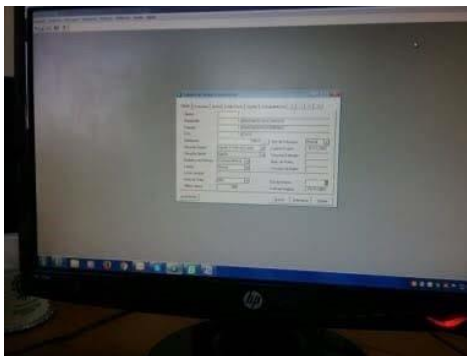
O prestador de serviços disponibiliza tabela de preços públicos previamente aprovada pela ARES-PCJ: Não
Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

DADOS

Cadastro mínimo das unidades usuárias: 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 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;
- 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 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: Sim

Art. 127 da Resolução 50/2014

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

Parcialmente

Art. 127 da Resolução 50/2014

Informações Complementares: Preencheu o SISÁGUA com os dados de até 2016.

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

Informações Complementares: Segundo informações do setor, nunca ocorre, pois na estrutura tarifária do município não tem valores diferenciados para as categorias.

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

Informações Complementares: Oferece apenas em casos solicitados pelo usuário, conforme contrato aprovado pela ARES-PCJ.

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: 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

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 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

Art. 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014, salvo disposições contratuais em diverso

Informações Complementares: Vistoria é feita diretamente com os técnicos

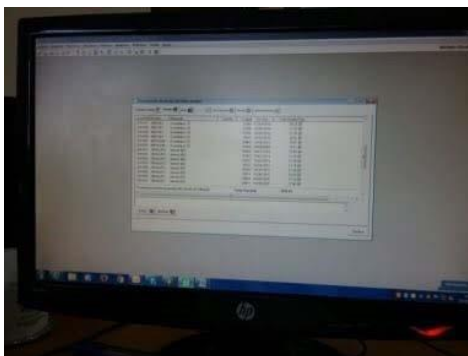
O prestador de serviços realiza substituição de medidores, em decorrência de seu desgaste normal de seus mecanismos, sem ônus para o usuário: Sim
Art. 83 §5 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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: Nos casos em que os usuários reclama, os técnicos instalam um hidrômetro novo de teste pelo período de 1 semana e apura as leituras.

FOTOS

Imagem(1)



Descrição(1): Tela de faturas inseridas na dívida ativa

NÃO CONFORMIDADES

9.1.2. Resposta a reclamações: Art 43da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Art. 43. Quando não for possível uma resposta imediata, o prestador de serviços deverá comunicar aos usuários, no prazo de 10 (dez) dias úteis, as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços.

§ 1º O prestador de serviços deverá informar o número do protocolo de atendimento ou ordem de serviço quando da formulação da solicitação ou reclamação.

§ 2º O prestador de serviços deve manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotações do objeto, da data, do endereço do usuário e do sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem.

9.1.3. Declaração anual de débitos: Art 49 da Resolução ARES-PCJ 50/2014: O prestador de serviços deve emitir e encaminhar ao consumidor declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei federal n. 12.007/2009, até o mês de maio do ano subsequente.

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

90. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- I - nome do usuário;
- II - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;
- III - endereço da unidade usuária;
- IV - número do medidor;
- V - leituras anterior e atual do hidrômetro;
- VI - data da leitura atual e próxima;
- VII - consumo de água do mês correspondente à fatura;
- VIII - histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses;**
- IX - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;
- X - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;
- XI - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;
- XII - multa e mora por atraso de pagamento;
- XIII - os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e da ARES-PCJ;
- XIV - indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes;

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

XVI - aviso sobre a constatação de alto de consumo

9.1.5. Informação SNIS e VISA: Art 127 da Resolução ARES-PCJ 50/2014: Devem os prestadores de serviço fornecer, dentro dos prazos estabelecidos pelos órgãos responsáveis, as informações junto aos sistemas de informações sobre saneamento e vigilância sanitária em níveis federal, estadual e municipal. Foi verificado que o município não preencheu os dados no SISAGUA este ano.

9.1.6. Estrutura Adequada de atendimento ao usuário: Art. 40 a 42

O prestador de serviços deverá atender 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.

9.1.7. Disponibilização manual ou regulamento: Arts 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014: O prestador de serviços deverá disponibilizar elaborar e disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços e atendimento, fisicamente e no site, o qual deverá ser previamente aprovado pela ARESPCJ.

9.1.8. Publicidade da tabela de preços públicos: Arts 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

O Prestador de serviços deverá apresentar “Tabela de Preços dos Serviços” para prévia homologação da ARES-PCJ e, sempre, disponibilizá-la aos interessados, inclusive em sítio na internet e em mural do prestador.

9.1.11. Instrução ao interessado na ocasião do pedido de ligação: Art 32 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

- I- respeitar os dispositivos contidos no Contrato de Prestação de Serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- II- 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;
- III- 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;
- IV - efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas vigentes;

9.1.12. Contrato de Prestação de Serviços: Arts 27, 55 e 58 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Efetivado o pedido de ligação, o prestador de serviços deverá entregar ao usuário cópia do Contrato de Prestação de Serviços ao serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário; e entregar aos usuários já efetivados por meio de chamadas ou na ocasião de atualização do cadastro.

9.1.19. Publicidade sobre interrupções programadas: Art 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014 O prestador de serviços se obriga a divulgar 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. Deve ser informado à ARES pelo e-mail ouvidoria@arespcj.com.br ou ao Sr. Iuri (19) 3601-8962/8965.

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

O prestador de serviços deverá 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 equivalente. Deve ser informado a ouvidoria@arespcj.com.br ou ao Sr. Iuri (19) 36018962/8965.

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 Para conhecimento ou consulta do usuário, o prestador de serviços deverá disponibilizar nos locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico, ou em outros meios de comunicação, exemplares desta Resolução, do manual de prestação dos serviços e atendimento, do Código de Defesa do Consumidor e da Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água.

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

Em situação de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita de imediato, após identificada a área de abrangência da emergência.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Prazo de 90 dias para enquadramento de todas as Não-conformidades apontadas neste relatório.

Data da inspeção: 05/10/2017