

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

**PRESTADOR: DEPARTAMENTO DE ÁGUA, SANEAMENTO BÁSICO E MEIO
AMBIENTE – PREFEITURA DE SALTINHO**

Relatório R5 –Diagnóstico e Não Conformidades

Americana, junho de 2017



Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR.....	1
1.1. MUNICÍPIO	1
1.2. PRESTADOR.....	1
2. EQUIPE TÉCNICA	1
2.1 ARES-PCJ	1
2.2 PRESTADOR.....	1
3. FISCALIZAÇÃO	2
4. NÃO CONFORMIDADES	2
ANEXO.....	4

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1. MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Saltinho

Prefeito: CARLOS ALBERTO LISI

Vice-Prefeito: HELIO FRANZOL BERNARDINO

Endereço: Avenida Sete de Setembro, nº 1733, bairro: Centro

Telefone: (19) 3439-7800

E-mail: gabinete@saltinho.sp.gov.br

Código ARES: 48

Lei Municipal que autoriza o Convênio de Prestação de Serviços: Lei nº 548/2014, de 20 de novembro de 2014

1.2. PRESTADOR

Nome: Departamento de Água, Saneamento Básico e Meio Ambiente – Prefeitura de Saltinho

Responsável legal: ARIELLA MONTEBELLO

Endereço: Avenida Sete de Setembro, nº 1733, bairro: Centro

E-mail: sae@saltinho.sp.gov.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

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

2.2 PRESTADOR

Ariella Montebello – Diretora do Departamento de Água, Saneamento Básico e Meio Ambiente

3. FISCALIZAÇÃO

Em 29/06/2017, 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. O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

4. NÃO CONFORMIDADES

Na inspeção realizada foram identificadas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48 de 28/02/2014, as seguintes Não Conformidades:

NÃO CONFORMIDADES - CONDIÇÕES GERAIS				
LOCAL	ITEM	DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO	PRAZO
Atendimento Departamento - Prefeitura	9.1.2	Não responder a reclamações dos usuários	Não fornece número de protocolo; não mantém registro de reclamações e solicitações	90 dias
	9.1.3	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	-	
	9.1.4	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Faltam: multa e mora por atraso de pagamento; telefone e email da ARES-PCJ; Indicação de existência de parcelamento	
	9.1.6	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários	Faltam: indicação de atendimento prioritário; registro e numeração de reclamações e solicitações	
	9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Submeter Regulamento à ARES-PCJ para aprovação	
	9.1.8	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Fixar tabela das tarifas	

NÃO CONFORMIDADES - CONDIÇÕES GERAIS (Continuação)				
LOCAL	ITEM	DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO	PRAZO
Atendimento Departamento - Prefeitura	9.1.10	Não realizar notificação para mudança de categoria	-	90 dias
	9.1.11	Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação	Não instrui usuário sobre padrão de caixa de hidrômetro	
	9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)	Submeter Contrato à ARES-PCJ para aprovação; e depois distribuir aos usuários	
	9.1.13	Não comunicar ao usuário em caso de mudança de categoria	-	
	9.1.14	Não realizar aferição de hidrômetros	Indicar alternativa adotada para disponibilização do serviço	
	9.1.17	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	-	
	9.1.24	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Comunicar interrupções (programadas e de emergência) ao email: ouvidoria@arespcj.com.br	
	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: Saltinho

Prestador de Serviços: Prefeitura de Saltinho

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 1

Identificação do local: Prefeitura de Saltinho

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

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

Foto - Atendimento



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

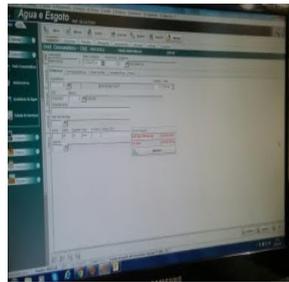
Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

DADOS

Cadastro mínimo das unidades usuárias: 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

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, Qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005, Aviso sobre a constatação de alto de consumo

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto da fatura - Frente



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: 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: Não

Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

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): 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: 28 a 32 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:
Não

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

Informações Complementares: Acompanha data do IPTU

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

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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: Sim

Art. 105, parágrafo único, da Resolução ARES-PCJ 50/2014

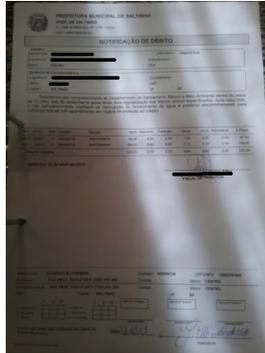
O prestador de serviços, após a interrupção dos serviços, comunica imediatamente o usuário dos motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água, salvo quando solicitado pelo próprio usuário: Sim

Art. 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

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: 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

Informações Complementares: Caminhão Pipa

Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços:: Todas as condições atendidas

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

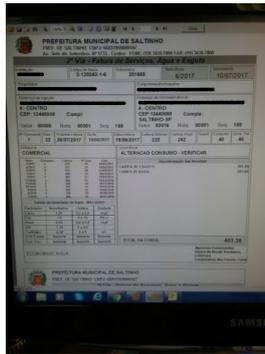
O prestador de serviços realiza verificação dos instrumentos de medição, de acordo com as normas metrológicas: Não

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: O serviço ainda não foi solicitado pelos usuários.

FOTOS

Imagem(1)



Descrição(1): Informação de alto consumo

NÃO CONFORMIDADES

- 9.1.2. **Resposta a Reclamações:** Art 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 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
- 9.1.10. **Notificação para mudança categoria:** Art 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.11. **Instrução ao interessado na ocasião do pedido de ligação:** Art 32 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
- 9.1.17. **Oferecimento de 6 (seis) datas de vencimento:** Art 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.24. **Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento:** Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.28. **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 50/2014:** Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares: Há telefone disponível aos fins de semana, mas não 24 horas. Sistema de cadastro da empresa Fiorilli.

Data da inspeção: 29/06/2017