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

PRESTADOR: SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS – SAEMA

Relatório R6 –Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, abril 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 Araras

Prefeito: PEDRO ELISEU FILHO

Endereço: Rua Pedro Álvares Cabral, 83 – Centro

Telefone: (19) 3547-3000

Código ARES: 43

Lei Municipal de definição do ente regulador nº 4.679/2014, de 24/03/2014

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente do Município de Araras – SAEMA

Responsável legal: RUBENS FRANCO JUNIOR

Endereço: Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida

Telefone: (19) 3543-5500

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Ludimila Turetta – Analista de Regulação e Fiscalização - Engª Ambiental

2.2 PRESTADOR

Eduardo Livio – Chefe da Divisão de Leitura e Fiscalização

Bibiana Corte Serraf – Chefe da Divisão de Atendimento ao Público

Suzane Avila Silva – Chefe da Divisão de Hidrometria

Cristina Lonzar – Auxiliar Administrativa

3. FISCALIZAÇÃO

Em 18/04/2017 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 de 28/02/2014.

O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

4. NÃO-CONFORMIDADES

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

ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	90 dias
9.1.8	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	90 dias
9.1.9	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços (Prazo de ligação)	90 dias
9.1.11	Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação (Ausência de entrega do contrato de prestação)	90 dias
9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)	90 dias
9.1.24	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	90 dias
9.1.28	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor,Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 e Portaria MS 2914/2011 na unidade de atendimento ao usuário	90 dias

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

Agência Reguladora ARES-PCJ

Município: Araras

Prestador de Serviços: SAEMA

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 2

Identificação do local: Atendimento presencial localizado na Rua José Bonifácio 645.

Coordenada

Latitude : -22.355587
Longitude : -47.384804
Altitude : 638.0 m
Accuracy : 3.0 m

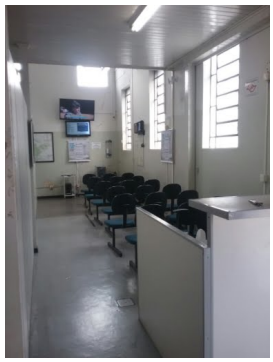
Estrutura de atendimento:: Dispõe de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações**,** Atende prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento 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**,** As reclamações apresentadas são registradas e numeradas**,** Todas as condições atendidas

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

Foto - Atendimento

Foto - Atendimento

Foto - Atendimento



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

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 Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, Código de Defesa do Consumidor e 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

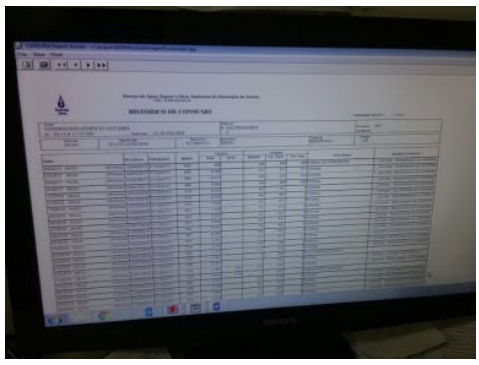
Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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, Prestador fornece número de protocolo ou ordem de serviço, Prestador mantém registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, Todas as condições atendidas

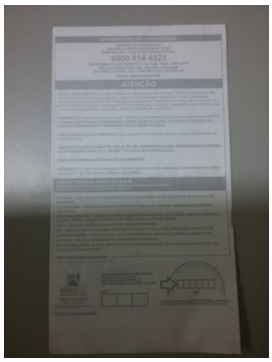
Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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, Aviso sobre a constatação de alto de consumo, Todas as condições atendidas

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: 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

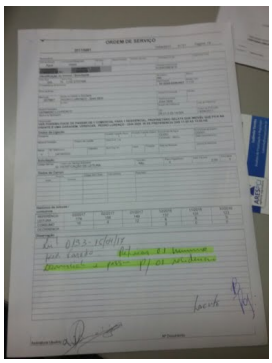
Art. 127 da Resolução 50/2014

PROCEDIMENTOS

Há notificação prévia por parte do prestador de serviços da alteração de categoria ou classe de unidade usuária: Sim

Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto - Notificação



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**,** 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
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

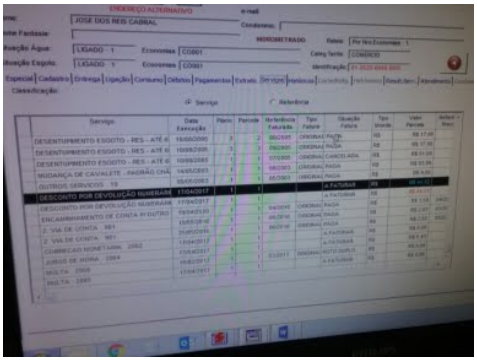
Informações Complementares: 29 e 32

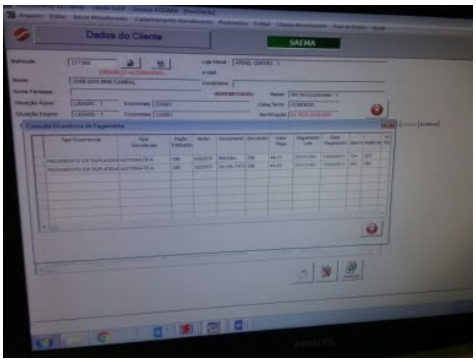
O prestador de serviços emite segunda via da fatura, sem ônus para o usuário, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento: Sim
Art. 87 §3 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

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

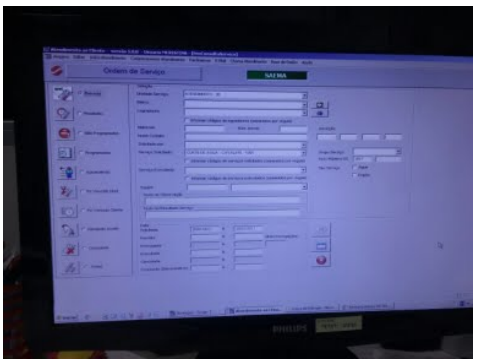
O prestador de serviços divulga imediatamente, assim que identificada a área de abrangência, as interrupções emergenciais de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água: Sim
Art. 105, parágrafo único, da Resolução ARES-PCJ 50/2014

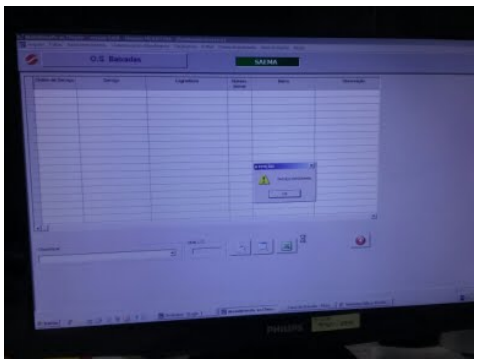
O prestador de serviços, após a interrupção dos serviços, comunica imediatamente o usuário dos motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água, salvo quando solicitado pelo próprio usuário: Sim
Art. 107 da Resolução ARES-PCJ 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

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

Foto - OS





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 do SAEMA

Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços:: Não
Art. 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014, salvo disposições contratuais em diverso

Informações Complementares: O prazo médio é de 30 dias.O SAEMA informou que o principal motivo para execução nesse prazo é a carência de funcionários.

Foto - Prazos

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

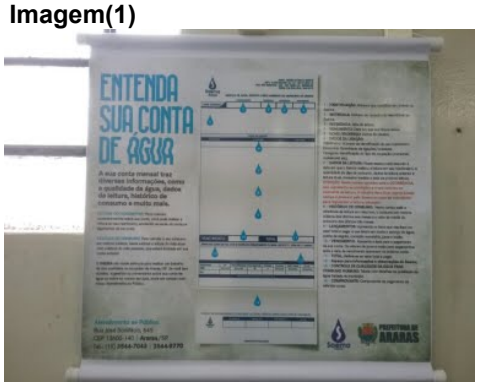
O prestador de serviços realiza verificação dos instrumentos de medição, de acordo com as normas metrológicas: Sim
Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: O SAEMA possui "bancada portátil" e quando necessário contrata o serviço.

Foto - Medição portátil

FOTOS

Imagem(1)

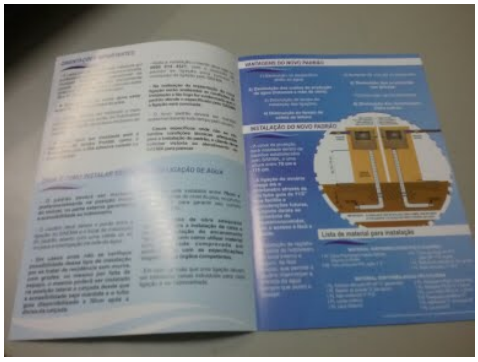


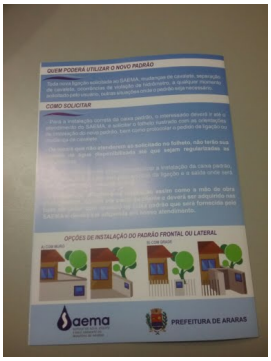
Descrição(1): Fatura de água

Imagem(2)

Descrição(3): Padrão de ligação

Imagens(3)





Descrição(3): Orientação para instalação do novo padrão

NÃO CONFORMIDADES

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

9.1.11. 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

9.1.24. 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,Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 e Portaria MS 2914/2011: Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares:

O SAEMA possui contrato de prestação de serviço aprovado pela ARES PCJ, mas não entrega ao usuário.

Data da inspeção: 04/18/2017

Powered by www.doForms.com