

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

PRESTADOR: SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CORDEIRÓPOLIS

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 Cordeirópolis

Prefeito: JOSÉ ADINAN ORTOLAN

Endereço: Praça Francisco Orlando Stocco, 35 - Centro

Telefone: (19) 3556-9900

Código ARES: 03

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 2.677, de 26/10/2010

3

1.2 PRESTADOR

Nome: SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cordeirópolis

Responsável legal: LUIZ CARLOS BORGES MACHADO DA SILVA

Endereço: Rua Jose Bonifácio, 378 - Centro

Telefone: (19) 3546-1073

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Ludimila Turetta – Analista de Regulação e Fiscalização - Eng^a Ambiental

2.2 PRESTADOR

Elisangela Cristina P. Gonçalves – Atendimento

Raquel Burati Filie – Atendimento

Rafael Coco – Atendimento

3. FISCALIZAÇÃO

Em 18/04/2017 foi realizada inspeção no atendimento 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	Não informar o número do protocolo ou ordem de serviço no momento da reclamação	90 dias
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
9.1.10	Não realizar notificação para mudança de categoria	90 dias
9.1.11	Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação pois não entrega o Contrato de Prestação de Serviços	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 dos serviços no atendimento ao usuário	90 dias
9.1.29	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário	90 dias

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Cordeirópolis

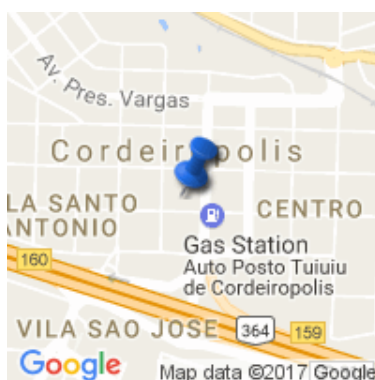
Prestador de Serviços: SAEE

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 1

Identificação do local: Atendimento presencial

Coordenada



Latitude : -22.48229
Longitude : -47.458952
Altitude : 667.0 m
Accuracy : 8.0 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

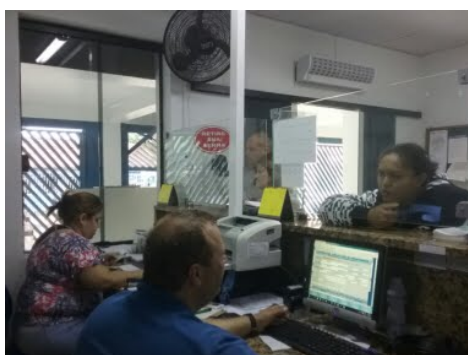


Foto - Atendimento

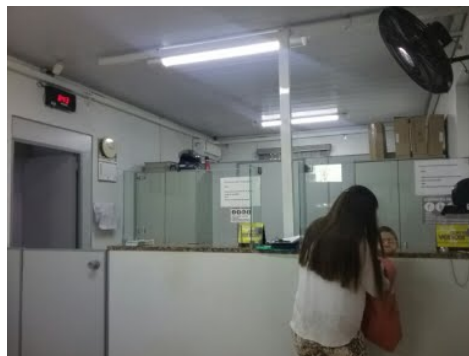


Foto - Atendimento



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 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

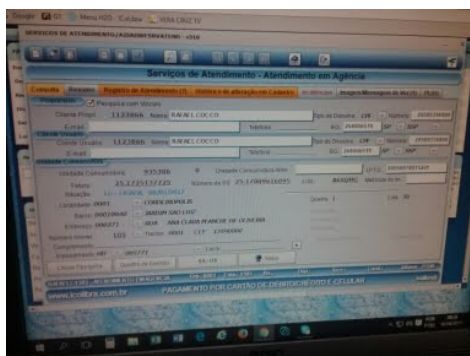
Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

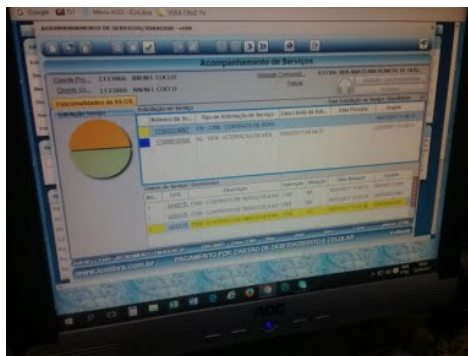
Foto- Cadastro



Resposta às reclamações dos usuários:: Respostas em até 10 dias úteis, Prestador mantém registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários

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, Descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento, 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

Foto - Quitação



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: 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: 28 a 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

Informações Complementares: As opções de vencimento fatura são do dia 05 a 25

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 dispõe de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade: Sim

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto - Identificação de Duplicidade e Aviso de Corte

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 da Prefeitura

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.

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

Informações Complementares: Ausência de ligação na área rural.

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: Quando necessário esse serviço é terceirizado.

FOTOS

Imagem(1)



Descrição(1): Atendente orientando sobre o modelo padrão de ligação.

NÃO CONFORMIDADES

- 9.1.2. Informar o número do protocolo ou ordem de serviço no momento da reclamação:** Art 43 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
- 9.1.24. 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

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares: Sistema utilizado icolibra.

Data da inspeção: 04/18/2017