

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

PRESTADOR: DAE – DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE COSMÓPOLIS

Relatório R6 –Diagnóstico e Não Conformidades

Americana, junho de 2017



SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO.....	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

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Cosmópolis

Prefeito: JOSÉ PIVATTO

Endereço: Rua Dr. Campos Sales, 398 - Centro

Telefone: (19) 3872-6921

E-mail: dae@cosmopolis.sp.gov.br

Código ARES: 09

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 3.324, de 07/12/2010

1.2 PRESTADOR

Nome: Departamento de Água e Esgoto de Cosmópolis

Responsável legal: CELSO EVANGELISTA MARTINS

Endereço: Rua Dr. Campos Salles, 370 - Centro

Telefone: (19) 3812-8011

E-mail: dae@cosmopolis.sp.gov.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

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

2.2 PRESTADOR

Alexandre Francisco de Almeida – Coordenador de ETA

Jaqueline de Camargo Marcon - Recepcionista

3. FISCALIZAÇÃO

Em 26/06/2017 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 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:

NÃO CONFORMIDADES – Fiscalização - Condições Gerais			
LOCAL	ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
ATENDIMENTO DAE	9.1.2	Não responder a reclamações dos usuários. (Ausência de fornecimento de protocolo ou O.S para o usuário e não mantém registro atualizado das reclamações e solicitações)	Em até 90 dias
ATENDIMENTO DAE	9.1.3	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	Em até 90 dias
ATENDIMENTO DAE	9.1.4	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura (Ausência da data da próxima leitura e dos números dos telefones e endereços eletrônicos do DAE e da ARES-PCJ)	Em até 90 dias
ATENDIMENTO DAE	9.1.6	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários. (Ausência de atendimento telefônico gratuito)	Em até 90 dias
ATENDIMENTO DAE	9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
ATENDIMENTO DAE	9.1.9	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços. (Prazo de ligação)	Em até 90 dias
ATENDIMENTO DAE	9.1.10	Não realizar notificação para mudança de categoria	Em até 90 dias
ATENDIMENTO DAE	9.1.11	Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação. (Ausência de entrega o Contrato de Prestação de Serviços)	Em até 90 dias
ATENDIMENTO DAE	9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)	Em até 90 dias
ATENDIMENTO DAE	9.1.22	Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento. (Não cumprimento do prazo de aviso de 30 dias)	Em até 90 dias
ATENDIMENTO DAE	9.1.17	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Em até 90 dias

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Cosmópolis

Prestador de Serviços: DAE

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 1

Identificação do local: Sede DAE

Coordenada



Latitude : -22.645511
Longitude : -47.196373
Altitude : 561.0 m
Accuracy : 6.0 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
Arts. 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto - Atendimento



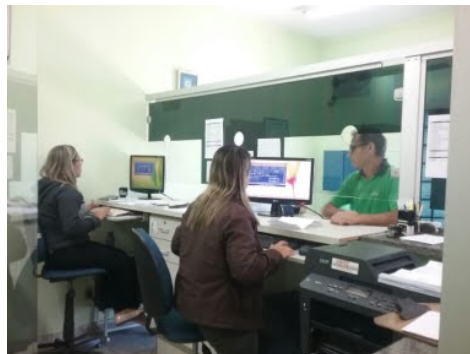
Foto - Atendimento 2



Foto - Atendimento 3



Foto - Atendimento 4



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: Não

Art. 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

O prestador de serviços disponibiliza cópia da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014: Sim

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

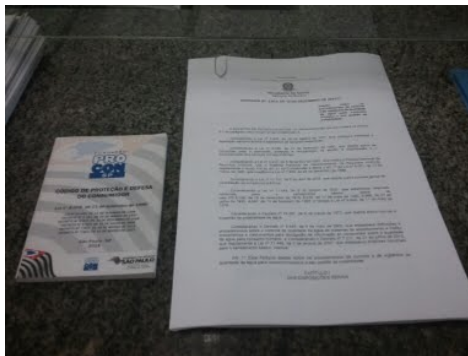
O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor: Sim

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

O prestador de serviços disponibiliza cópia da Portaria MS 2914/2011: Sim

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

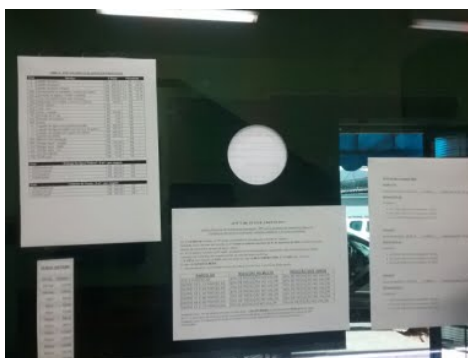
Foto - Resolução, Código, Portaria



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

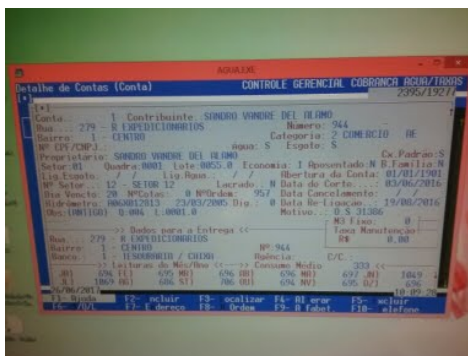


DADOS

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

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

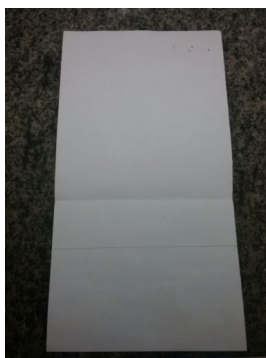
Conteúdo mínimo da fatura:: Nome do usuário, Número ou código de referência e classificação da unidade usuária, Endereço da unidade usuária, Número do medidor, Leituras anterior e atual do hidrômetro, Data da leitura atual e próxima, Consumo de água do mês correspondente à fatura, Histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses, Valor total a pagar e data do vencimento da fatura, Discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores, Multa e mora por atraso de pagamento, 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: 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: 30 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: 3 opções

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: Não

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: Sim

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: Não faz em área urbana. Hoje 15 dias prazo vistoria e ligação.

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

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
- 9.1.9. Prazos para execução dos serviços:** Arts 52 a 54 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
- 9.1.17. Oferecimento de 6 (seis) datas de vencimento:** Art 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.22. Comunicação de corte com aviso de recebimento:** Art 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Data da inspeção: 06/26/2017

Powered by www.doForms.com