

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

**PRESTADOR: SECRETARIA DE ÁGUA E ESGOTO DA PREFEITURA DE IPEÚNA**

**Relatório R6 – Continuação do Diagnóstico e Não-Conformidades**

**Americana, maio de 2017**



## Sumário

|                                                        |          |
|--------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR .....</b> | <b>3</b> |
| <b>1.1. MUNICÍPIO .....</b>                            | <b>3</b> |
| <b>1.2. PRESTADOR.....</b>                             | <b>3</b> |
| <b>2. EQUIPE TÉCNICA.....</b>                          | <b>3</b> |
| <b>2.1 ARES-PCJ.....</b>                               | <b>3</b> |
| <b>2.2 PRESTADOR.....</b>                              | <b>3</b> |
| <b>3. FISCALIZAÇÃO .....</b>                           | <b>4</b> |
| <b>4. NÃO-CONFORMIDADES .....</b>                      | <b>4</b> |
| <b>ANEXO.....</b>                                      | <b>6</b> |

## **1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR**

### **1.1. MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Ipeúna

Prefeito: JOSÉ ANTONIO DE CAMPOS

Endereço: RUA 1, 275– Centro, Ipeúna/SP

Telefone: (19) 3576-9001

Código ARES: 5

Lei Municipal que ratifica Protocolo de Intenções: Lei Municipal nº 926, de 12 de novembro de 2010

### **1.2. PRESTADOR**

Nome: Secretaria de Água e Esgoto de Ipeúna

Responsável legal: Sr. Prefeito JOSÉ ANTONIO DE CAMPOS

Endereço: RUA 1, 275– Centro, Ipeúna/SP

Telefone: (19) 3576-9001

E-mail: engenharia@ipeuna.sp.gov.br

## **2. EQUIPE TÉCNICA**

### **2.1 ARES-PCJ**

Thalita Salgado – Analista de Regulação e Fiscalização – Eng<sup>a</sup> Ambiental

### **2.2 PRESTADOR**

Bruno Lourenço da Silva – Secretário de Obras e Saneamento

Tatiana Grazia do Carmo – Assistente Administrativo

### 3. FISCALIZAÇÃO

Em 23/05/2017, 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.

### 4. NÃO-CONFORMIDADES

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

| LOCAL           | ITEM   | DESCRIÇÃO                                                                                    | DETALHAMENTO                                                                                                                            | PRAZO   |
|-----------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Atendimento SAE | 9.1.2  | Não responder a reclamações                                                                  | Não fornece número de protocolo, e não registra as reclamações e solicitações                                                           | 90 dias |
|                 | 9.1.4  | Não atender ao conteúdo mínimo da fatura                                                     | Falta: previsão da próxima leitura; informação de parcelamentos existentes; aviso sobre constatação de alto consumo                     |         |
|                 | 9.1.5  | Não prestar informações ao SNIS e CVS                                                        | Alguns dados do SNIS não são preenchidos, assim da Vigilância Sanitária                                                                 |         |
|                 | 9.1.6  | Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários                                 | Não possui: telefone para emergências 24 horas; sistema de atendimento prioritário; registro e protocolo das reclamações e solicitações |         |
|                 | 9.1.7  | Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário | Não possui regulamento aprovado pela ARES-PCJ                                                                                           |         |
|                 | 9.1.8  | Não dar publicidade da tabela de preços públicos                                             | Não fixa em local de fácil visualização as tarifas de água e esgoto, e demais preços públicos                                           |         |
|                 | 9.1.10 | Não realizar notificação para mudança de categoria                                           | Não notifica o usuário quando há mudança de categoria                                                                                   |         |

| LOCAL              | ITEM   | DESCRIÇÃO                                                                                                | DETALHAMENTO                                                                                          | PRAZO   |
|--------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Atendimento<br>SAE | 9.1.11 | Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação                                               | Não esclarece usuário sobre os deveres e direitos do Contrato de Prestação de serviços                | 90 dias |
|                    | 9.1.12 | Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)          | -                                                                                                     |         |
|                    | 9.1.14 | Não realizar aferição de hidrômetros                                                                     | -                                                                                                     |         |
|                    | 9.1.17 | Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura                                                             | -                                                                                                     |         |
|                    | 9.1.24 | Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água                                               | Não comunica à Ouvidoria da ARES-PCJ (ouvidoria@arespcj.com.br) situações de desabastecimento público |         |
|                    | 9.1.27 | Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural                                   | -                                                                                                     |         |
|                    | 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, nem Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário | -                                                                                                     |         |
|                    | 9.1.30 | Publicidade sobre interrupções emergenciais                                                              |                                                                                                       |         |

# **ANEXO**

## **Formulário de Fiscalização**

## CONDIÇÕES GERAIS

---

### Agência Reguladora ARES-PCJ

---



**Município:** Ipeúna

**Prestador de Serviços:** Prefeitura Municipal de Ipeúna

---

### ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

---

**Número de unidades de atendimento:** 1

**Identificação do local:** Prefeitura Municipal de Ipeúna

**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

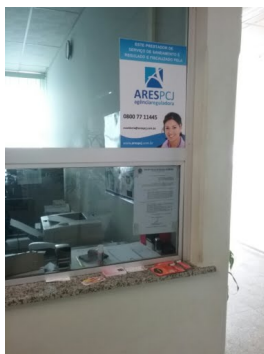
Arts. 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

**Foto - Atendimento**



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

**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:** 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

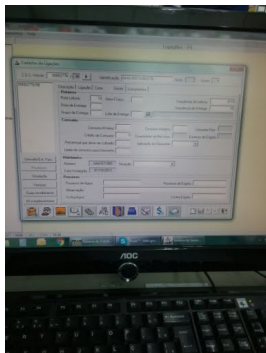
**O prestador de serviços disponibiliza tabela de preços públicos previamente aprovada pela ARES-PCJ:** Não

Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

## DADOS

**Cadastro mínimo das unidades usuárias:** Nome completo, Código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária, Endereço da unidade usuária, 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

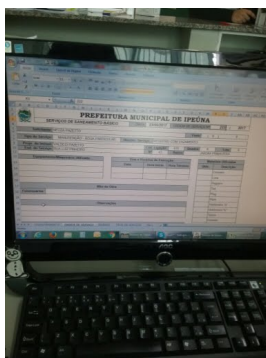
### Foto- Cadastro



**Resposta às reclamações dos usuários:** Respostas em até 10 dias úteis

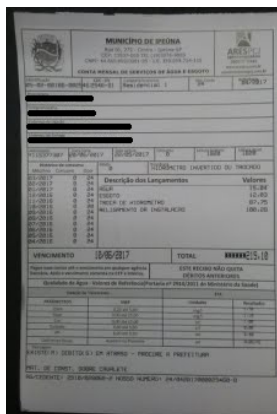
Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

### 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, 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, 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





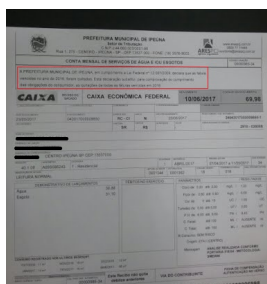
## Foto da fatura - Verso



**O prestador de serviços emite e encaminha ao consumidor declaração de quitação anual de débitos:** Sim

Art. 49 da Resolução ARES-PCJ 50/2014 e Lei federal 12.007/2009

## Foto - Quitação



**Prestador fornece dados junto ao SNIS:** Parcialmente

Art. 127 da Resolução 50/2014

**Informações Complementares:** Alguns dados não são preenchidos

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

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, 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 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:** Não

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

| PREFEITURA MUNICIPAL DE JUSSIA         |           |       |         |            |             |                |             |                |             |
|----------------------------------------|-----------|-------|---------|------------|-------------|----------------|-------------|----------------|-------------|
| COMISSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - 198001 |           |       |         |            |             |                |             |                |             |
| Item                                   | Descrição | Valor | Unidade | Quantidade | Valor Total | Valor Unitário | Valor Total | Valor Unitário | Valor Total |
| 1                                      | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 2                                      | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 3                                      | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 4                                      | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 5                                      | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 6                                      | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 7                                      | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 8                                      | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 9                                      | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 10                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 11                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 12                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 13                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 14                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 15                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 16                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 17                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 18                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 19                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 20                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 21                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 22                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 23                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 24                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 25                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 26                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 27                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 28                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 29                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 30                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 31                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 32                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 33                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 34                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 35                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 36                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 37                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 38                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 39                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 40                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 41                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 42                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 43                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 44                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 45                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 46                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 47                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 48                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 49                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 50                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 51                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 52                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 53                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 54                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 55                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 56                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 57                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 58                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 59                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 60                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 61                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 62                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 63                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 64                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 65                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 66                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 67                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 68                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 69                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 70                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 71                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 72                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 73                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 74                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 75                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 76                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 77                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 78                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 79                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 80                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 81                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 82                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 83                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 84                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 85                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 86                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 87                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 88                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 89                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 90                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 91                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 92                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 93                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 94                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 95                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 96                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 97                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 98                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 99                                     | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |
| 100                                    | ...       | ...   | ...     | ...        | ...         | ...            | ...         | ...            | ...         |

| ESTATÍSTICA |       |
|-------------|-------|
| Item        | Valor |
| 1           | ...   |
| 2           | ...   |
| 3           | ...   |
| 4           | ...   |
| 5           | ...   |
| 6           | ...   |
| 7           | ...   |
| 8           | ...   |
| 9           | ...   |
| 10          | ...   |
| 11          | ...   |
| 12          | ...   |
| 13          | ...   |
| 14          | ...   |
| 15          | ...   |
| 16          | ...   |
| 17          | ...   |
| 18          | ...   |
| 19          | ...   |
| 20          | ...   |
| 21          | ...   |
| 22          | ...   |
| 23          | ...   |
| 24          | ...   |
| 25          | ...   |
| 26          | ...   |
| 27          | ...   |
| 28          | ...   |
| 29          | ...   |
| 30          | ...   |
| 31          | ...   |
| 32          | ...   |
| 33          | ...   |
| 34          | ...   |
| 35          | ...   |
| 36          | ...   |
| 37          | ...   |
| 38          | ...   |
| 39          | ...   |
| 40          | ...   |
| 41          | ...   |
| 42          | ...   |
| 43          | ...   |
| 44          | ...   |
| 45          | ...   |
| 46          | ...   |
| 47          | ...   |
| 48          | ...   |
| 49          | ...   |
| 50          | ...   |
| 51          | ...   |
| 52          | ...   |
| 53          | ...   |
| 54          | ...   |
| 55          | ...   |
| 56          | ...   |
| 57          | ...   |
| 58          | ...   |
| 59          | ...   |
| 60          | ...   |
| 61          | ...   |
| 62          | ...   |
| 63          | ...   |
| 64          | ...   |
| 65          | ...   |
| 66          | ...   |
| 67          | ...   |
| 68          | ...   |
| 69          | ...   |
| 70          | ...   |
| 71          | ...   |
| 72          | ...   |
| 73          | ...   |
| 74          | ...   |
| 75          | ...   |
| 76          | ...   |
| 77          | ...   |
| 78          | ...   |
| 79          | ...   |
| 80          | ...   |
| 81          | ...   |
| 82          | ...   |
| 83          | ...   |
| 84          | ...   |
| 85          | ...   |
| 86          | ...   |
| 87          | ...   |
| 88          | ...   |
| 89          | ...   |
| 90          | ...   |
| 91          | ...   |
| 92          | ...   |
| 93          | ...   |
| 94          | ...   |
| 95          | ...   |
| 96          | ...   |
| 97          | ...   |
| 98          | ...   |
| 99          | ...   |
| 100         | ...   |

**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:** 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

**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::** 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:** Não

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:** Não há bancada, ou alternativa para aferição de hidrômetros, caso requisitado pelo usuário.

---

## NÃO CONFORMIDADES

---

- 9.1.2. Resposta a Reclamações:** Art 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.4. Conteúdo mínimo da fatura:** Art 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
- 9.1.5. Informação SNIS e VISA:** Art 127 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
- 9.1.27. Cobrança de substituição de hidrômetro por desgaste natural:** Art 83 §5 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
- 9.1.30. Publicidade sobre interrupções emergenciais:** Art 105 Parágrafo Único da Resolução ARES-PCJ 50/2014

---

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

---

**Informações complementares:** Reconhece pagamento em duplicidade, mas devolve ao usuário somente se requisitado por este. Há uma lei municipal permitindo corte de água somente após 3 faturas vencidas (Lei nº 702/2006).

**Data da inspeção:** 23/05/2017