

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

**PRESTADOR: SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA CIDADE DE LEME -
SAECIL**

Relatório R6 –Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, julho 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 Leme

Prefeito: WAGNER RICARDO ANTUNES FILHO

Endereço: Av. 29 de Agosto, 668 – Centro

Telefone: (19) 3573-4000

E-mail: prefeito@leme.sp.gov.br

Código ARES: 37

Lei Municipal que autoriza Convênio de Prestação de Serviços: nº 3.323/2013, de 30/10/2013

1.2 PRESTADOR

Nome: Superintendência de Água e Esgotos da Cidade de Leme – SAECIL

Responsável legal: RAUL AUGUSTO NOGUEIRA – Diretor Presidente

Endereço: Rua Padre Julião, 971 – Centro

Telefone: (19) 3573-6200

E-mail: diretoria@saecil.com.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

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

2.2 PRESTADOR

Elizângela Tischer Maciel – Chefe do Atendimento

Juliano José Crotti – Chefe da Manutenção de Adutora

3. FISCALIZAÇÃO

Em 25/07/2017 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 Conformidade:

NÃO CONFORMIDADES – Fiscalização - Condições Gerais			
LOCAL	ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	9.1.11	Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação (Ausência de entrega do contrato de prestação)	Em até 90 dias
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)	Em até 90 dias

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Leme

Prestador de Serviços

SAECIL

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento

1

Identificação do local

Atendimento ao consumidor

Coordenada



Latitude : -22.189067
Longitude : -47.390366
Altitude : 658.0 m
Accuracy : 10.0 m

Estrutura de atendimento:

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

- 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

Foto - Atendimento**Foto - Atendimento****Foto - Atendimento**

Foto - Atendimento



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

- Sim
- Não

Foto - Placa ARES-PCJ

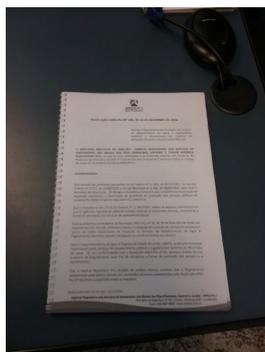


O prestador de serviços disponibiliza manual ou regulamento de prestação dos serviços e atendimento previamente aprovado pela ARES-PCJ

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

- Sim
- Não
- Parcialmente

Foto - Regulamento



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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
- Não

O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

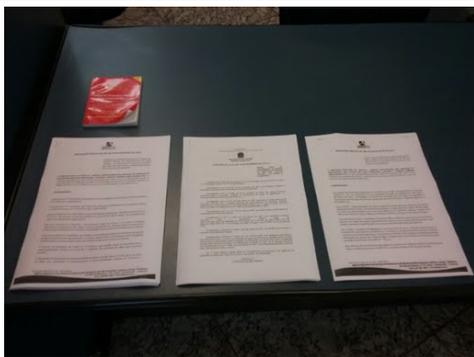
- Sim
 Não

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não

Foto - Resolução, Código, Portaria



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

Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

Foto - Preços Públicos

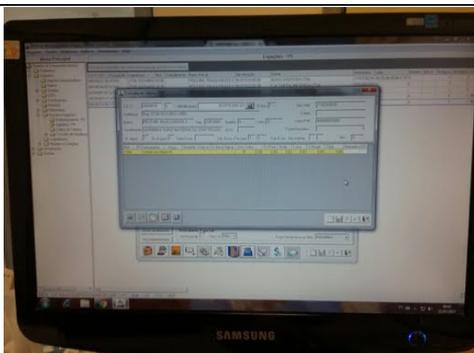
A photograph of a printed document, likely a table of public prices. The document is oriented vertically and shows a table with multiple columns and rows of data. The text is small and difficult to read, but the structure is clearly a table with headers and data rows. The document is placed on a dark surface.

DADOS

Cadastro mínimo das unidades usuárias:

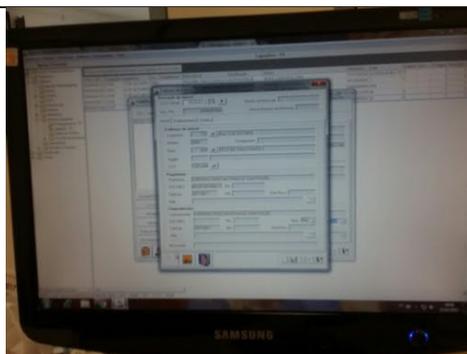
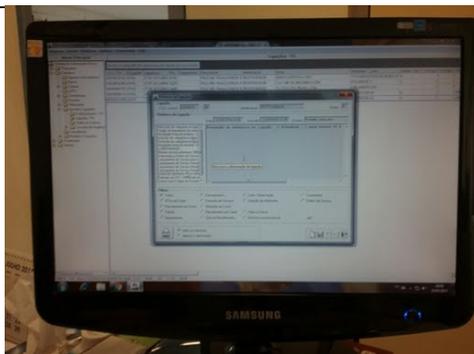
Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- 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

Foto- Cadastro**Resposta às reclamações dos usuários:**

Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- 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

Foto - Sistema de Reclamações

Conteúdo mínimo da fatura:

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- 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

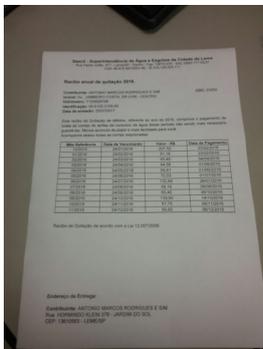
Foto da fatura - Frente**Foto da fatura - Verso**

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

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

- Sim
 Não
 Parcialmente

Foto - Quitação



Prestador fornece dados junto ao SNIS

Art. 127 da Resolução 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

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

Art. 127 da Resolução 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

PROCEDIMENTOS

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

Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

Informações Complementares

A mudança de categoria é realizada apenas quando solicitada pelo usuário.

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

Art. 32 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Respeitar os dispositivos contidos no Contrato de Prestação de Serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário
- 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
- Todas as condições atendidas

O prestador de serviços formaliza (entrega) ao usuário o respectivo Contrato de Prestação de Serviços (normais e especiais)

Arts. 27, 55 e 58 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
- Não
- Parcialmente

As faturas serão apresentadas ao usuário em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços

Art. 87 §1 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
- Não
- Parcialmente

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

Art. 87 §3 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
- Não
- Parcialmente

O prestador de serviços oferece 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário

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

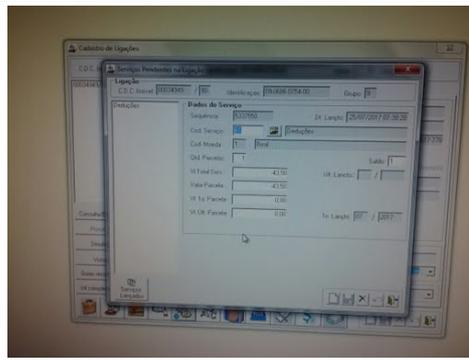
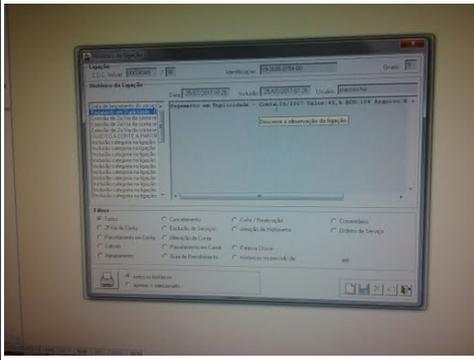
- Sim
- Não
- Parcialmente

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

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
- Não
- Parcialmente

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

Art. 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
- Não
- Parcialmente

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

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

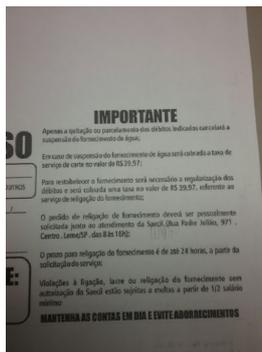
- Sim
- Não
- Parcialmente

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

Art. 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
- Não
- Parcialmente

Foto - Providências Necessárias

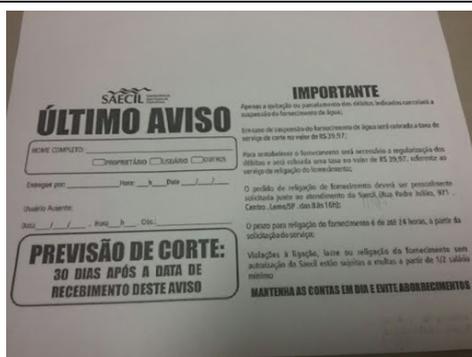


O prestador de serviços suspende a prestação de serviços mediante aviso ao usuário, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão

Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
- Não
- Parcialmente

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

Art. 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
- Não
- Parcialmente

Foto - OS



O prestador de serviços comunicar à ARES-PCJ as situações de emergências que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou causarem 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

Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
- Não
- Parcialmente

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

Art. 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
- Não
- Parcialmente

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

Art. 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

Informações Complementares

Caminhão pipa.

Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços:

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

- 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
- Em área rural, de 5 (cinco) dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações
- Em área rural, de 15 (quinze) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares
- Todas as condições atendidas

Informações Complementares

Prazo médio: 7 dias

Foto - Prazos



O prestador de serviços realiza substituição de medidores, em decorrência de seu desgaste normal de seus mecanismos, sem ônus para o usuário

Art. 83 §5 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

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

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

Informações Complementares

Serviço terceirizado.

NÃO CONFORMIDADES

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

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**Informações complementares**

A Saecil possui contrato de prestação de serviços aprovado pela ARES, mas não entrega aos usuários. Sistema CEBI

Data da inspeção

07/25/2017

Powered by www.doForms.com