

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

**PRESTADOR: DAE – DIVISÃO DE ÁGUA E ESGOTO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE
RAFARD**

Relatório R6 – Diagnóstico e Não Conformidades

Americana, maio de 2017



Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR	1
1.1 MUNICÍPIO	1
1.2 PRESTADOR	1
2. EQUIPE TÉCNICA	1
2.1 ARES-PCJ.....	1
2.2 PRESTADOR.....	1
3. FISCALIZAÇÃO	1
4. NÃO CONFORMIDADES	2
ANEXOS.....	3

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Rafard

Prefeito: ILSON DONIZETE MAIA

Endereço: Praça Independência, 100 - Centro

Telefone: (19) 3496-1816

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

Código ARES: 32

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 1.595/2013

Data: 23/03/2016

1

1.2 PRESTADOR

Nome: DAE – DIVISÃO DE ÁGUA E ESGOTO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE RAFARD

Responsável legal: ÉLCIO JOSÉ RICOMINI – Chefe de Divisão

Endereço: Praça Independência, 100 - Centro

Telefone: (19) 3496-1816

E-mail: agua@rafard.sp.gov.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Thalita Salgado – Analista de Regulação e Fiscalização – Eng^a Ambiental

2.2 PRESTADOR

Élcio José Ricomini – Chefe de Divisão de Água e Esgoto

3. FISCALIZAÇÃO

Em 03/05/2017 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 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:

2

NÃO CONFORMIDADES - CONDIÇÕES GERAIS			
ITEM	DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO	PRAZO
9.1.2	Não fornecer número de protocolo ou manter registro de reclamações	-	90 dias
9.1.3	Não fornecer a declaração anual de débito	-	
9.1.4	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Necessita colocar na fatura de água: telefone da prefeitura para emergências e reclamações; média da qualidade da água mensalmente; e aviso de alto consumo	
9.1.6	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários	O DAE não registra reclamações e solicitações de serviço	
9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	O DAE ainda não possui Regulamento de prestação de serviço	
9.1.8	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	O DAE não afixa preços das tarifas de água e esgoto no local de atendimento	
9.1.10	Não realizar notificação para mudança de categoria	O DAE não notifica por escrito cliente sobre mudança de categoria	
9.1.11	Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação	O DAE não fornece instruções sobre Contrato, padrão de ligação, obrigações do usuário	
9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)	O DAE ainda não submeteu Contrato de Prestação à ARES-PCJ	
9.1.17	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	-	
9.1.18	Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos	-	
9.1.22	Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento	O DAE não notifica corte, com aviso dos débitos, 30 dias antes	
9.1.24	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	-	
9.1.28	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento	-	
9.1.29	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde e Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento	-	

ANEXO

Formulário de Fiscalização

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Rafard

Prestador de Serviços: Divisão de Água e Esgoto de Rafard

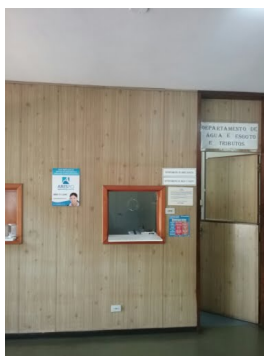
ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 1

Identificação do local: Prefeitura de Rafard

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. O atendimento telefônico está disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. 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

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

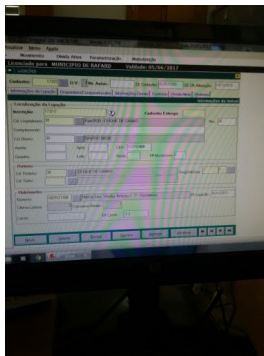
Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

DADOS

Cadastro mínimo das unidades usuárias: Todas as condições atendidas

Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto- Cadastro



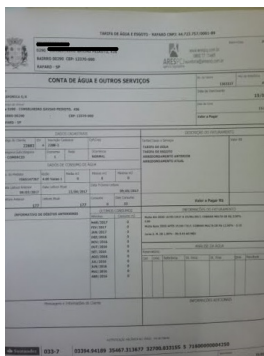
Resposta às reclamações dos usuários: Respostas em até 10 dias úteis

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

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto da fatura - Frente



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

Informações Complementares: Não há tal notificação por escrito.

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

Informações Complementares: O prestador está formulando o Contrato.

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 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: Não

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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: Parcialmente

Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Aviso na conta de corte automático em 30 dias do vencimento da mesma

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 comunica 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 de Capivari, quando necessário

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 desgaste normal de seus mecanismos, sem ônus para o usuário: Sim, mas ainda não começou um programa oficial e regular de troca do parque do hidrômetro

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: Ainda não precisou realizar tal serviço, mas não possui bancada.

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

9.1.8. 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

9.1.17. Oferecimento de 6 (seis) datas de vencimento: Art 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.18. Dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos: Art 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.22. Comunicação de corte com aviso de recebimento: Art 108 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 e Resolução ARES-PCJ nº50/2014 : Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Data da inspeção: 05/03/2017