

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE RIO DAS PEDRAS

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE RIO DAS PEDRAS - SAAE

Relatório R6 - Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, maio de 2017





SUMÁRIO

2

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 Rio das Pedras

Prefeito: ANTONIO CARLOS DEFARI

Vice-Prefeito: SILAS MAYCON BUZETTO

Endereço: Rua Dr. Mário Tavares, 436 – Centro

Tel: (19) 3493-9490

E-mail: silasbuzetto@gmail.com

Código ARES: 20

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 2662/2011, de 23/03/2011

1.2PRESTADOR

Nome: SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Rio das Pedras

Responsável legal: Daniel Gonçalves - Superintendente

Endereço: Rua Moraes Barros, 496 – Centro

Telefone: (19) 3493-7236/3493-3070

E-mail: daniel_rdp@yahoo.com.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Marcelo Oliveira Santos Bacchi – Analista de Fiscalização e Regulação – Engº Civil

2.2 PRESTADOR

Michelle Gardin – Tesoureira – Encarregado do Setor de Atendimento

3



3. FISCALIZAÇÃO

Em 09/05/2017 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

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/CONDIÇÕES	9.1.7	Não disponibilizar manual ou		
GERAIS		regulamento de prestação dos serviços	90 dias	
		no atendimento ao usuário	30 alas	
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES	9.1.8	Não dar publicidade da tabela de		
GERAIS		preços públicos	90 dias	
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES	9.1.9	Não obedecer aos prazos para execução		
GERAIS		dos serviços	90 dias	
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES	9.1.10	Não realizar notificação para mudança		
GERAIS		de categoria	90 dias	
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES	9.1.15	Realizar leitura com período não		
GERAIS		regular (inferior a 27 dias ou superior a	90 dias	
		33 dias)	30 alas	
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES	9.1.24	Não comunicar à ARES interrupções no		
GERAIS		abastecimento de água	90 dias	
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES	9.1.7	Realizar cobrança pela substituição de		
GERAIS		hidrômetro por desgaste natural	90 dias	

Fone: (19) 3601 8962 - www.arespcj.com.br



ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Rio das Pedras

Prestador de Serviços: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE RIO PEDRAS - SAAE

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 1 Identificação do local: Sede do SAAE

Coordenada



Latitude : -22.844276 Longitude : -47.603859 Altitude : 618.0 m Accuracy : 10.0 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, 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 2



Foto - Atendimento 3

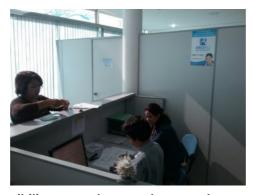


Foto - Atendimento 4



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 Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, Código de Defesa do Consumidor e 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 fornece número de protocolo ou ordem de serviço, Prestador mantém registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, Todas as condições atendidas

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, Indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes, Aviso sobre a constatação de alto de consumo, Todas as condições atendidas 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: 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

Informações Complementares: Leiturista é o próprio fiscal que informa o setor competente para alteração, mas não notifica o Usuário

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

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): Sim

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: Parciamente

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

Informações Complementares: Atualmente o SAAE está em dificuldades para cumprir com os intervalos regulares das leituras, o qual deve estar entre os períodos de 28 a 32 dias e algumas vezes extrapola o máximo de 32 dias como recomendado pela Resolução ARES-PCJ nº 50/2014

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

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

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: 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

Informações Complementares: Caminhão pipa da prefeitura

Informações Complementares: Devido às dificuldades financeiras atuais, o SAAE não tem condições para cumprir os prazos pelo acmulo de solicitações

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: Sim

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Não tem bancada de pitometria, mas a empresa Hidrometer realiza testes quando necessário, por meio de um contrato de prestação de serviços ao SAAE.

FOTOS

Imagem(1)



Descrição(1): Protocolo de solicitação de revisão de leitura do hidrômetro pelo Usuário **Imagem(2)**



Descrição(2): Ordem de Serviço gerada por reclamação do usuário de vazamento no cavalete de entrada de água

Imagem(3)



Descrição(3): Histórico de consumo de um Usuário que pode acessar via site do SAAE que mantém registrado o histórico completo

Imagem(4)



Descrição(4): Outra janela com outra forma de apresentação do histórico do consumo conforme filtro de dados de interesse do usuário

Imagem(5)



Descrição(5): Foto da leitura de um hidrômetro no ato da leitura para comprovar quaisquer distorções posteriormente ou visualização das condições físicas dos hidrômetros para uma possível troca futura **Imagem(6)**



Descrição(6): Protocolo de reclamação do usuário, alegando que a residência esteve vazia por um longo período e requeria a revisão da cobrança do valor faturado, observando a data do protocolo **Imagem(7)**



Descrição(7): Foto com a data da solução da reclamação acima citada, mostrando que o SAAE, quando não depende de outros custos para atender ao usuário, cumpre com os prazos máximos permitidos pela Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

Imagem(8)



Descrição(8): Controle de prazos, de Aviso e Reaviso de Corte de fornecimento de água ao Usuário

Imagem(9)



Descrição(9): Emissão de Certidão negativa de débitos ao Usuário solicitante **Imagem(10)**



Descrição(10): Envio de dados ao Sistema SNIS, mostrando algumas falhas no fornecimento de dados em anos anteriores que o SAAE está procurando regularizar

NÃO CONFORMIDADES

Notificação para mudança categoria: Art 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Disponibilização manual ou regulamento: Arts 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Publicidade da tabela de preços públicos: Arts 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Prazos para execução dos serviços: Arts 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Cobrança de substituição de hidrômetro por desgaste natural: Art 83 §5 da Resolução ARES-PCJ

50/2014

Leitura com período não regular: Art 87 §1 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento: Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Data da inspeção: 09/05/2017

Powered by www.doForms.com