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

PRESTADOR: SERVIÇO MUNICIPAL AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE TIETÊ - SAMAE

Relatório R6 –Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, junho 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 Tietê

Prefeito: VLAMIR DE JESUS SANDEI

Vice-Prefeito: ANA MARIA MADUREIRA

Endereço: Praça Dr. J. A. Corrêa, nº 01 - Centro

Telefone: (15) 3285-8755

e-mail: prefeitura@tiete.sp.gov.br

Código ARES: 41

Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei nº 3.437/2014, de 24 de fevereiro de 2014

1.2 PRESTADOR

Nome: SAAE – Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Tietê

Responsável legal: José Roberto Dantas Bordenale - Diretor Superintendente

Endereço: Rua dos Expedicionários, nº 166

e-mail: diretoria@samae.sp.gov.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

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

2.2 PRESTADOR

Adriano Klocke lopes – Chefe de Divisão de Orçamento e Contabilidade

3. FISCALIZAÇÃO

Em 28/06/2017 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. 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 GERAIS	9.1.2	Não responder a reclamações dos usuários	90 dias
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES GERAIS	9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	90 dias
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES GERAIS	9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)	90 dias
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES GERAIS	9.1.24	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	90 dias
ATENDIMENTO/CONDIÇÕES GERAIS	9.1.28	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	90 dias

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

Agência Reguladora ARES-PCJ

Município: Tietê

Prestador de Serviços: SEDE do SAMAE - Tietê

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 1

Identificação do local: SEDE DO SAMAE - TIETÊ

Coordenada

Latitude : -23.107692
Longitude : -47.711239
Altitude : 492.0 m
Accuracy : 18.0 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**,** 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

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

Foto - Atendimento

Foto - Atendimento 2

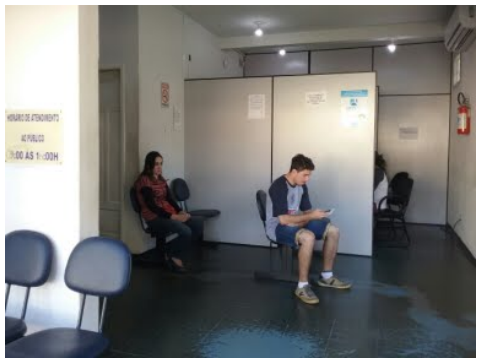


Foto - Atendimento 3

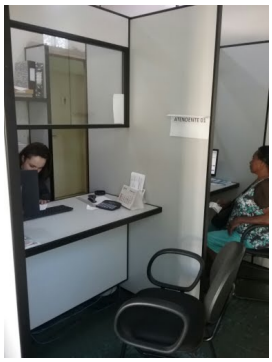
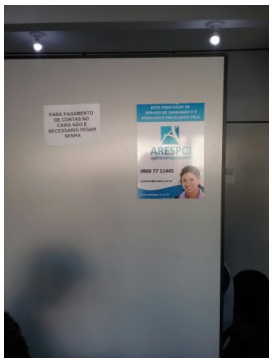


Foto - Atendimento 4

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: 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

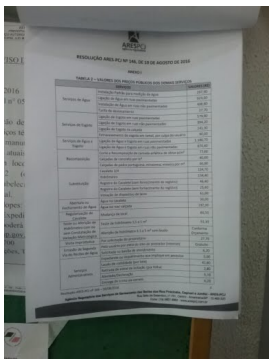
O prestador de serviços disponibiliza cópia da Portaria MS 2914/2011: Não
Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações complementares: Já possui o Contrato de Prestação de Serviços aprovado pela ARES-PCJ. Está em fase de licitação para a impressão dos Contratos padrão para a disponibilização futura aos Usuários

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 Púbicos

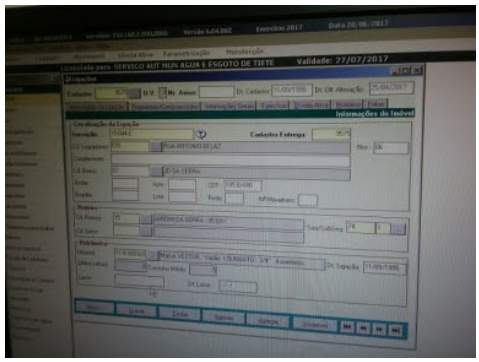


DADOS

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

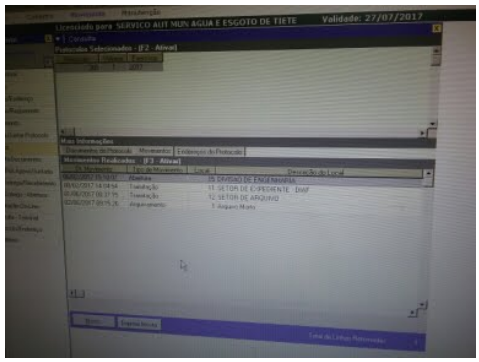
Foto- Cadastro



Resposta às reclamações dos usuários:: Prestador fornece número de protocolo ou ordem de serviço**,** Prestador mantém registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários

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**,** 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**,** Aviso sobre a constatação de alto de consumo**,** Todas as condições atendidas

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

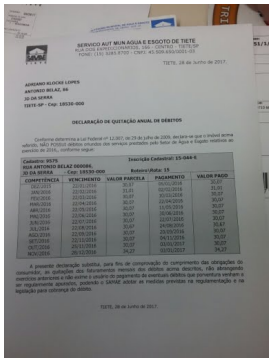
Foto da fatura - Frente

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: 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: Sim

Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Abre um processo administrativo, após a detecção no local pelo leiturista e o fiscal notifica a ocorrência ao consumidor.

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): Parciamente

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

Informações Complementares: O Contrato de Prestação de serviços está sendo providenciada as impressões para a entrega aos consumidores e atualmente formaliza o pedido de ligação e entrega o folder de direitos e deveres entregues pela ARES para a distribuição aos consumidores

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 32 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: Sim

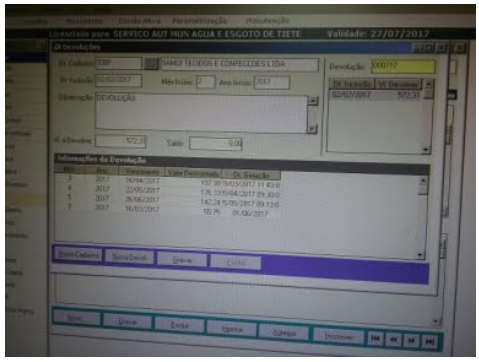
Art. 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: 8, 10, 13, 16, 19 e 22

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

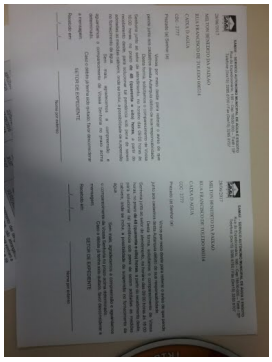
O prestador de serviços divulga imediatamente, assim que identificada a área de abrangência, as interrupções emergenciais de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água: Sim

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

Foto - Providências Necessárias

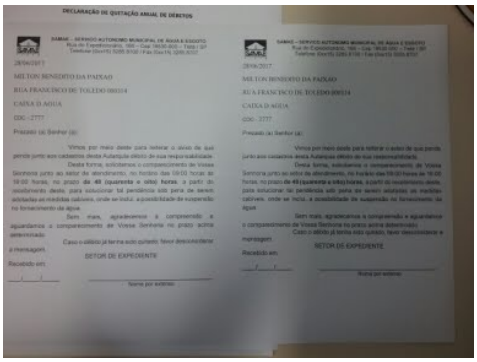


O prestador de serviços suspende a prestação de serviços mediante aviso ao usuário, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão: Parciamente

Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

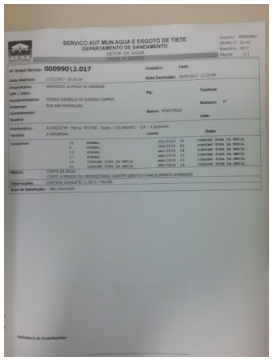
Informações Complementares: Avisa que tem débito em aberto, mas não notifica que está sujeito a corte na fatura, só notifica por escrito 48 horas de antecedência ao corte que está em débito com o pagamento de faturas

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: Sim
Art. 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto - OS



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 próprio

Foto - Fornecimento de Emergência

Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços:: 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
Art. 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014, salvo disposições contratuais em diverso

Informações Complementares: Atualmente estão com dificuldades nas licitações para compra dos hidrômetros e está faltando unidades no estoque, ocasionando atrasos no cumprimento dos prazos regulamentares para as ligações e acúmulo de serviços. Acaso o usuário tenha necessidade da ligação urgente, o SAMAE solicita ao usuário que compre todas as peças do cavalete completo, incluindo a compra do hidrômetro, diretamente do comércio e, não cobram pelo serviço da ligação. Por isso está com dificuldades no cumprimento dos prazos regulamentados.

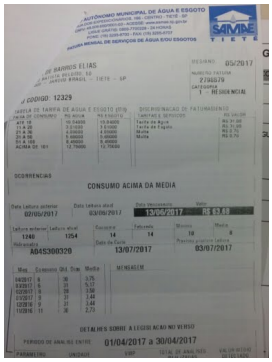
O prestador de serviços realiza substituição de medidores, em decorrência de seu desgaste normal de seus mecanismos, sem ônus para o usuário: Sim
Art. 83 §5 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

O prestador de serviços realiza verificação dos instrumentos de medição, de acordo com as normas metrológicas: Não
Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Tem equipamento para aferição dos hidrômetros, mas não realizam aferição do equipamento junto ao INMETRO. Quando necessário são contratados os serviços de uma empresa externa e são realizadas aferições dos hidrômetros em cuja bancada de pitometria possui certificação junto ao INMETRO

FOTOS

Imagem(1)



Descrição(1): Aviso de consumo excessivo, acima da média, alertando os consumidores de possíveis vazamentos nos imóveis

NÃO CONFORMIDADES

9.1.2. Resposta a Reclamações: Art 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

9.1.12. Contrato de Prestação de Serviços: Arts 27, 55 e 58 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: Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Data da inspeção: 28/06/2017

Powered by www.doForms.com