

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

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CAPIVARI - SAAE

Relatório R7 –Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, abril 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 Capivari

Prefeito: RODRIGO ABDALA PROENÇA

Vice-Prefeito: VITOR HUGO RICCOMINI

Endereço: Rua XV de Novembro, 639 - Centro Telefone: (19) 3492-9230

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

Código ARES: 04

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 3.755/2010, de 04/11/2010

3

1.2 PRESTADOR

Nome: SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Capivari

Responsável legal: JOSÉ LUIZ CABRAL - Superintendente

Endereço: Rua Regente Feijó, 570 - Centro Telefone: (19) 3492-9800

E-mail: cabral@leninhas.com.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

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

2.2 PRESTADOR

Edna Cristina de Lara Bom – Diretora de Departamento

Alex Machado Belchior – Auxiliar Administrativo

Eduardo Moreira Pinto – Diretor Administrativo Financeiro

Fernando Pereira Gomes – Fiscal Hidrometrista

3. FISCALIZAÇÃO

Em 18/04/2017 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, a seguinte Não Conformidade:

NÃO CONFORMIDADES – Fiscalização - Condições Gerais			
LOCAL	ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
ATENDIMENTO	9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação 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: Capivari

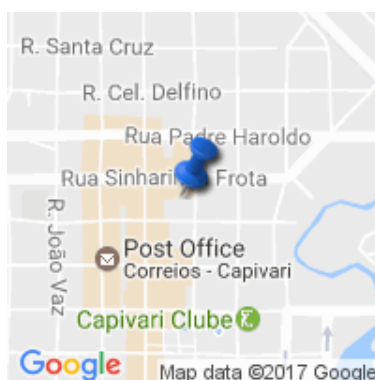
Prestador de Serviços: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CAPIVARI - SAAE

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 1

Identificação do local: Sede do SAAE

Coordenada



Latitude : -22.997024
Longitude : -47.503034
Altitude : 518.0 m
Accuracy : 27.0 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, 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

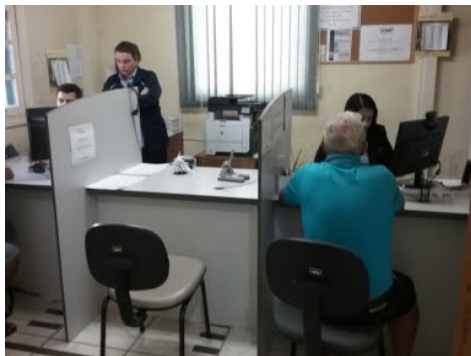


Foto - Atendimento 3

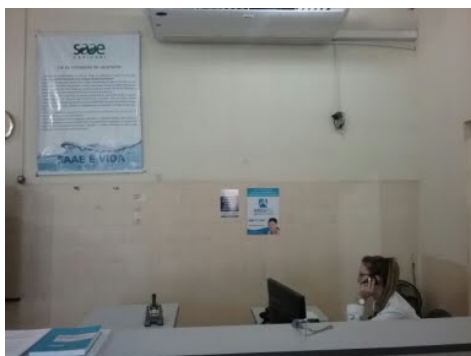


Foto - Atendimento 4



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

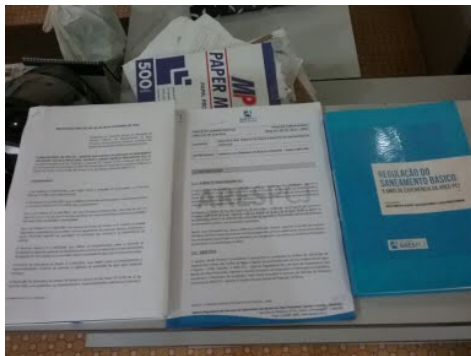
Art. 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

O prestador de serviços disponibiliza Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, Código de Defesa do Consumidor e Portaria MS 2914/2011: Parcialmente

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações complementares: Esta faltando a disponibilização da Resolução ARES N50 E Portaria MS 2914 e Código de defesa do consumidor

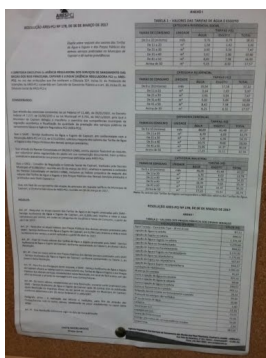
Foto - Resolução, Código, Portaria



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 Públicos

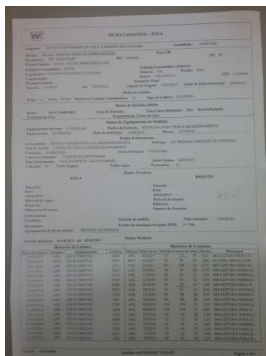


DADOS

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

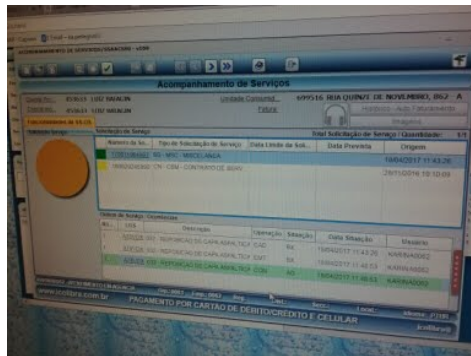
Foto- Cadastro



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, 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, Todas as condições atendidas Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto da fatura - Frente

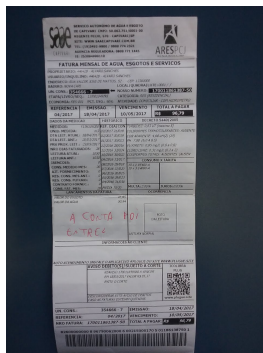
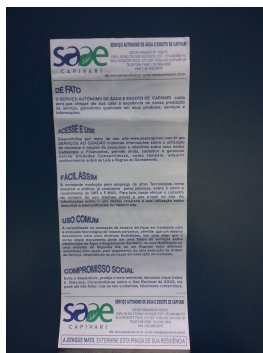


Foto da fatura - Verso



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

Foto - Notificação

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

Foto - Contrato

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: Sempre próximo de 30 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: 5, 10, 14, 15, 20, 25 e 28

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

[illegible]

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

Foto - OS

[illegible]

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: Sim

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 na ETA 1

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, Demais serviços públicos prestados, conforme tabela aprovada pela ARES-PCJ, 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: Sim

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

Foto - Troca de Medidores



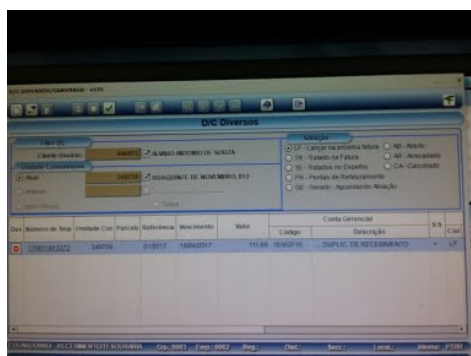
O prestador de serviços realiza verificação dos instrumentos de medição, de acordo com as normas metrológicas: Sim

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Contrata os serviços da SANASA

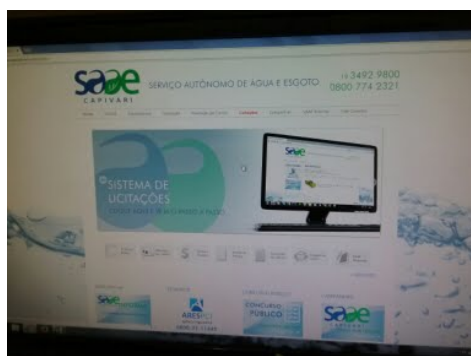
FOTOS

Imagem(1)



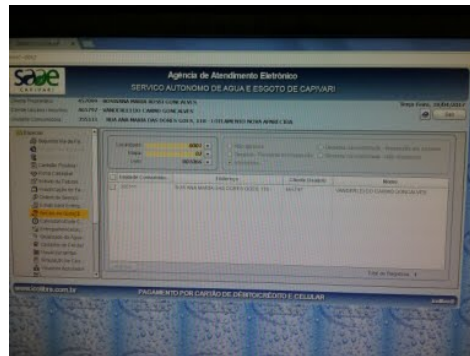
Descrição(1): Programa detecta pagamentos em duplicidade e acerta automaticamente na próxima fatura

Imagem(2)



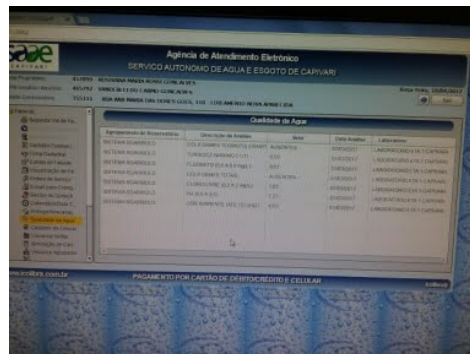
Descrição(2): SAAE disponibiliza em seu site todas as notícias de paralisação dos serviços e disponibiliza todas as informações e serviços necessários aos Usuários, mediante entrada com o código do consumidor e CPF

Imagem(3)



Descrição(3): Atendimento eletrônico ao Usuário

Imagem(4)



Descrição(4): O SAAE disponibiliza os dados da qualidade da água tratada em cada setor, aos usuários, pelo acesso ao site

NÃO CONFORMIDADES

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

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Data da inspeção: 04/18/2017