

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

PRESTADOR: SAE – SECRETARIA DE ÁGUA E ESGOTO DE LOUVEIRA

Relatório R7 –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
ANEXO.....	3

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1. Município

Prefeitura Municipal de Louveira

Prefeito: NICOLAU FINAMORE JÚNIOR

Vice-Prefeita: NEUSA ANTONIA ORESTES DE OLIVEIRA

Endereço: Rua Catharina Calssavara Caldana - 451

Telefone: (19) 3878 9708 / 4205

Código ARES: 36

Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei nº 2.320 de 23 de Outubro de 2013

1

1.2. Prestador

Nome: Secretaria de Água e Esgoto (SAE) de Louveira

Responsável legal: SÉRGIO FRANCO

Endereço: Rua Silvério Finamore - 1561 - Portão 1 - Bairro Leitão

Telefone: (19) 3878-1418

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

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

2.2 PRESTADOR

Franklin C. da Silva –SAE Louveira

Vanessa Lourençon –SAE Louveira

3. FISCALIZAÇÃO

Em 04/05/2017, 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
9.1.3	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	-	90 dias
9.1.4	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Falta: multa e mora por atraso, indicação de parcelamentos e multas.	
9.1.6	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários	Não possui sistema/indicação de atendimento prioritário	
9.1.8	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	-	
9.1.9	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Não obedece prazos da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	
9.1.10	Não realizar notificação para mudança de categoria	-	
9.1.11	Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação	Não instrui sobre padrão de ligação, Contrato de Prestação, deveres do usuário	
9.1.12	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário (normais e especiais)	-	
9.1.13	Não comunicar ao usuário em caso de mudança de categoria	-	
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	-	
9.1.24	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	-	
9.1.25	Não obedecer prazos para religação em caso de corte	Não obedece prazos da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	
9.1.27	Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural	-	
9.1.28	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	-	
9.1.29	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde 2914/2011 e Resolução nº 50/2014 no atendimento ao usuário	-	

ANEXO

Formulário de Fiscalização

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Louveira

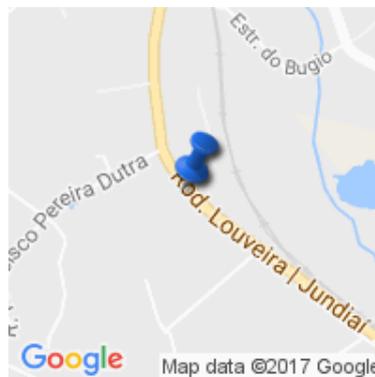
Prestador de Serviços: SAE LOUVEIRA

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 1

Identificação do local: Sede SAE Louveira

Coordenada



Latitude : -23.097874
Longitude : -46.947762
Altitude : 673.0 m
Accuracy : 12.0 m

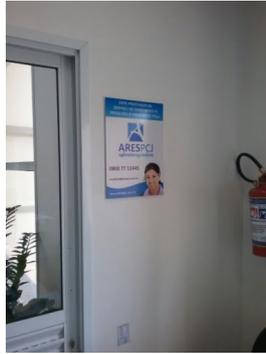
Estrutura de atendimento: Dispõe de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações, Possui em seus locais de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente, Dispõe 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
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

Foto - Placa ARES-PCJ



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

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

Informações Complementares: Regulamento está na ARES-PCJ em análise.

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

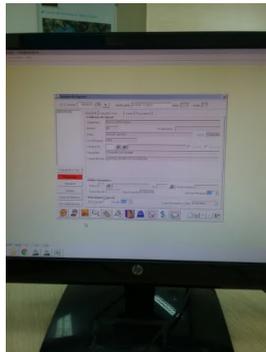
Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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: Todas as condições atendidas

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, 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

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: 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: Leituristas não são treinados para averiguação e alerta ao prestador de mudança de categoria. A Tributação da prefeitura exige que seja o consumidor que peça qualquer mudança de categoria, dificultando a fiscalização por parte da SAE.

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

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): Não

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

Informações Complementares: Só oferece uma data de vencimento

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: Não

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: Não

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: Possui 3 caminhões-pipa

Informações Complementares: SAE Louveira está com número reduzido de funcionários na operação, segundo informado à ARES-PCJ. Tal fato gera um prazo de ligação de 30 a 60 dias

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: Não

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Não houve necessidade até hoje, mas não possuem bancada.

NÃO CONFORMIDADES

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

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

9.1.9. Prazos para execução dos serviços: Arts 52 a 54 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

9.1.25. Prazos para religação em caso de corte: Art 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.27. Cobrança de substituição de hidrômetro por desgaste natural: Art 83 §5 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

Informações complementares: Conforme informado, o SAE Louveira não está cortando água, acarretando alta inadimplência.

Data da inspeção: 04/05/2017