

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

**PRESTADOR: ÁGUAS DE HOLAMBRA**

**Relatório R8 –Verificação de Não-Conformidades**

**Americana, março de 2020**



## Sumário

<b>1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. MUNICÍPIO .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. PRESTADOR.....</b>	<b>3</b>
<b>2. EQUIPE TÉCNICA.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 ARES-PCJ.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 PRESTADOR.....</b>	<b>3</b>
<b>3. FISCALIZAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. NÃO-CONFORMIDADES .....</b>	<b>4</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>5</b>

## **1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR**

### **1.1. MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Holambra

Prefeito: FERNANDO FIORI DE GODOY

Vice-Prefeito: FERNANDO HENRIQUE CAPATO

Endereço: Alameda Maurício de Nassau, 444 – Centro

Telefone: (19) 3802-8000

Código ARES: 52

Lei Municipal que autoriza Convênio de Prestação de Serviços: nº 857/2015

3

### **1.2. PRESTADOR**

Nome: ÁGUAS DE HOLAMBRA SANEAMENTO SPE LTDA.

Responsável legal: Jacy do Prado Barbosa

Endereço: Rua Petúnias, 14 – Bairro das Tulipas

Telefone: (19) 3802-4347

## **2. EQUIPE TÉCNICA**

### **2.1 ARES-PCJ**

Camilla Badini - Analista de Regulação e Fiscalização - Eng<sup>a</sup> Civil

Thalita Salgado – Analista de Regulação e Fiscalização – Eng<sup>a</sup> Ambiental

### **2.2 PRESTADOR**

Neuza de Souza Pereira – Funcionária do Setor Comercial Águas de Holambra

Alan Pedra – Coordenador Águas de Holambra

### 3. FISCALIZAÇÃO

Em 05/03/2020, foi realizada inspeção no atendimento presencial da empresa para verificação das condições gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Água e Esgoto, conforme Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

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	Detalhes	PRAZO
ATENDIMENTO /COMERCIAL	9.1.a	Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário (Resolução ARES-PCJ nº 50/2014).	Há cobrança de débitos pretéritos através de Carta de Cobrança, enviada ao usuário. Essa cobrança fere o artigo 108, §9 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.	Em até 90 dias
	9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Observar Art. 83 - § 4 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	

#### SOLICITAÇÕES:

1. Acrescentar valores da tarifa de água e esgoto de 2020 no site do prestador.
2. Planejar entrega de Contrato de Prestação de Serviços a todas as ligações.
3. Informar a todos funcionários da Concessionária e à ARES-PCJ os procedimentos oferecidos ao usuário para aferição do hidrômetro, conforme obriga artigo 86 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

# **ANEXOS**

## **Formulários de Fiscalização**

---

Agência Reguladora ARES-PCJ

---



---

**DIAGNÓSTICO E NÃO CONFORMIDADES NAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO**

---

<b>Município</b>
------------------

<input checked="" type="radio"/> Holambra
-------------------------------------------

<b>Prestador de Serviços</b>
------------------------------

Águas de Holambra
-------------------

**ESTRUTURA DE ATENDIMENTO**

Número de unidades de atendimento	Identificação do local
1	Sede
<p><b>Coordenada</b></p>	<p><b>Estrutura de atendimento:</b> Arts. 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>
<div data-bbox="304 333 683 712" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="300 725 687 857" data-label="Text"> <p>Latitude : -22.646536                  Longitude : -47.05091                  Altitude : 671.0 m                  Accuracy : 42.88 m</p> </div>	<p><input type="checkbox"/> 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</p> <p><input type="checkbox"/> 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</p> <p><input type="checkbox"/> Possui em seus locais de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente</p> <p><input type="checkbox"/> Dispõe de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários</p> <p><input type="checkbox"/> O atendimento telefônico está disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Todas as condições atendidas</p>
<p><b>Foto - Atendimento</b></p>	<p><b>Foto - Atendimento 2</b></p>
<div data-bbox="360 981 627 1335" data-label="Image"> </div>	<div data-bbox="965 981 1232 1335" data-label="Image"> </div>
<p><b>Foto - Atendimento 3</b></p>	<p><b>Foto - Atendimento 4</b></p>
<div data-bbox="360 1397 627 1751" data-label="Image"> </div>	
<p>A placa de identificação da ARES-PCJ está instalada em local de fácil visualização aos usuários?</p>	<p><b>Foto - Placa ARES-PCJ</b></p>



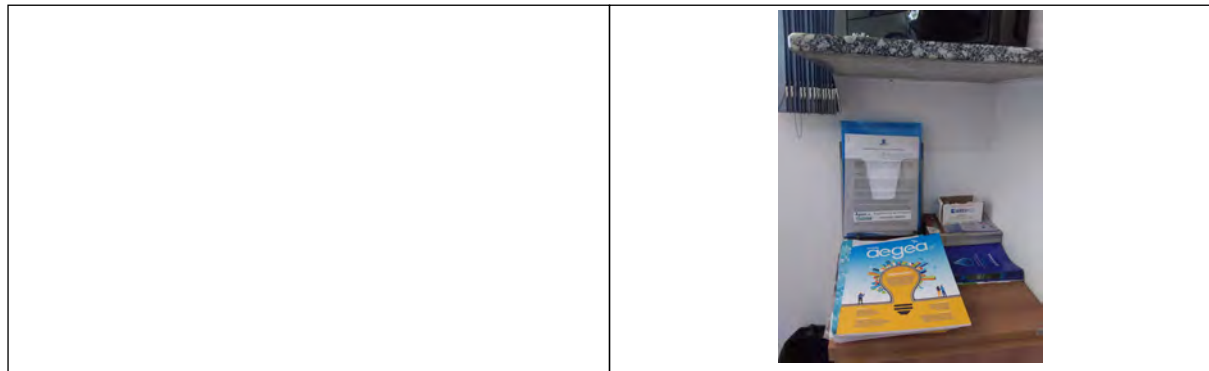
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	
<p><b>O prestador de serviços disponibiliza manual ou regulamento de prestação dos serviços e atendimento previamente aprovado pela ARES-PCJ</b>  Art. 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
<p><b>Foto - Regulamento</b></p>	<p><b>O prestador de serviços disponibiliza cópia da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014</b>  Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>
	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
<p><b>O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor</b>  Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p><b>Informações complementares</b></p>
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	
<p><b>O prestador de serviços disponibiliza cópia da Portaria Consolidação nº 5/2017 MS</b>  Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p><b>O prestador de serviços disponibiliza tabela de preços públicos previamente aprovada pela ARES-PCJ</b>  Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente

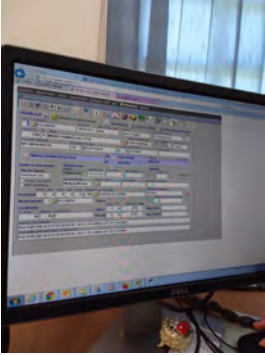
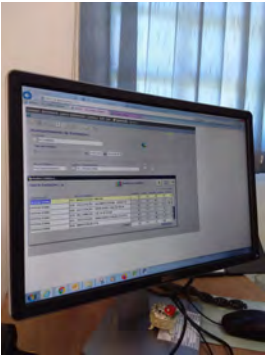




Foto - Preços Públicos



<p><b>O prestador de serviços segue os critérios mínimos para enquadramento na Tarifa Social?</b> Art. 4º da Resolução ARES-PCJ 251/2018</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>
<p><input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Não se aplica</p>	<p>O requisito para acesso à Tarifa Social é um salário mínimo por família, diferente da Resolução ARES-PCJ nº 251/2018. Porém, são requisitos contratuais e estão sendo revisados no novo Regulamento do município, em análise na Procuradoria Jurídica da ARES-PCJ.</p>
<p><b>O prestador de serviços realiza divulgação da Tarifa Social ?</b> Art 8º da Resolução ARES-PCJ 251/2018</p>	
<p><input checked="" type="checkbox"/> Em sua webpage <input type="checkbox"/> No Atendimento ao Público <input type="checkbox"/> Nas faturas de água <input type="checkbox"/> Todas as condições atendidas</p>	

**DADOS**

<b>Cadastro mínimo das unidades usuárias:</b> Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014	<b>Foto- Cadastro</b>
<input type="checkbox"/> Nome completo <input type="checkbox"/> CPF/CNPJ <input type="checkbox"/> Código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária <input type="checkbox"/> Endereço da unidade usuária <input type="checkbox"/> Atividade desenvolvida <input type="checkbox"/> Número de economias por categorias/classe <input type="checkbox"/> Data de início da prestação dos serviços, quando disponível <input type="checkbox"/> Histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos <input type="checkbox"/> Código referente à tarifa e categoria aplicável <input type="checkbox"/> Número ou identificação do medidor instalado <input checked="" type="checkbox"/> Todas as condições atendidas	
<b>Resposta às reclamações dos usuários:</b> Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014	<b>Foto - Sistema de Reclamações</b>
<input type="checkbox"/> Respostas em até 10 dias úteis <input type="checkbox"/> Prestador fornece número de protocolo ou ordem de serviço <input type="checkbox"/> Prestador mantém registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários <input checked="" type="checkbox"/> Todas as condições atendidas	
<b>Conteúdo mínimo da fatura:</b> Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014	

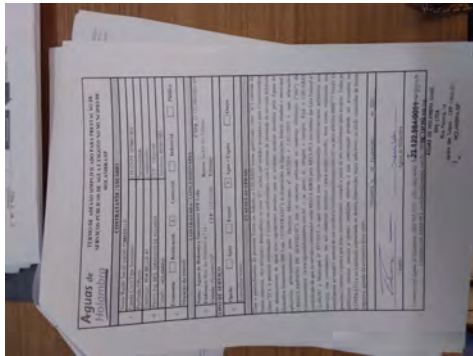
<input type="checkbox"/> Nome do usuário <input type="checkbox"/> Número ou código de referência e classificação da unidade usuária <input type="checkbox"/> Endereço da unidade usuária <input type="checkbox"/> Número do medidor <input type="checkbox"/> Leituras anterior e atual do hidrômetro <input type="checkbox"/> Data da leitura atual e próxima <input type="checkbox"/> Consumo de água do mês correspondente à fatura <input type="checkbox"/> Histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses <input type="checkbox"/> Valor total a pagar e data do vencimento da fatura <input type="checkbox"/> Discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores <input type="checkbox"/> Descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento <input type="checkbox"/> Multa e mora por atraso de pagamento <input type="checkbox"/> Os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e da ARES-PCJ <input type="checkbox"/> Indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes <input type="checkbox"/> Qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005 <input type="checkbox"/> Aviso sobre a constatação de alto de consumo <input checked="" type="checkbox"/> Todas as condições atendidas	<p><b>Foto da fatura - Frente</b></p> 
<p><b>Foto da fatura - Verso</b></p>	<p><b>Observações:</b></p>
	
<p><b>O prestador de serviços emite e encaminha ao consumidor declaração de quitação anual de débitos</b>  Art. 49 da Resolução ARES-PCJ 50/2014 e Lei federal 12.007/2009</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
<p><b>Prestador fornece dados junto ao SNIS</b>  Art. 127 da Resolução 50/2014</p>	

<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
<b>Prestador fornece dados junto a Vigilância Sanitária, em níveis federal, estadual e municipal</b> Art. 127 da Resolução 50/2014	<b>Informações Complementares</b>
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
<b>O prestador divulga em sua webpage tabela com o valor das tarifas praticadas?</b> Lei 13.673/2018	<b>Informações Complementares</b>
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	
<b>O prestador divulga em sua webpage a evolução das revisões e reajustes realizados nos últimos 5 anos?</b> Lei 13.673/2018	<b>Informações Complementares</b>
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	No site do prestador, foi observado valores desde 2016 (início de operação da Concessionária) até 2019. Acrescentar valores atuais de 2020.

**PROCEDIMENTOS**

<p><b>Há notificação prévia por parte do prestador de serviços da alteração de categoria ou classe de unidade usuária</b> Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p align="center"><b>Informações Complementares</b></p>
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim  <input type="radio"/> Não  <input type="radio"/> Parcialmente         </p>	

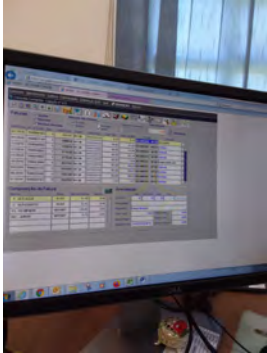
<p><b>O prestador de serviços formaliza (entrega) ao usuário o respectivo Contrato de Prestação de Serviços (normais e especiais)</b> Arts. 27, 55 e 58 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p align="center"><b>Informações Complementares</b></p>
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim  <input type="radio"/> Não  <input type="radio"/> Parcialmente         </p>	<p>Somente para novas ligações. Deve-se fazer para atualização de ligações também.</p>

<p><b>Foto - Contrato</b></p>	
	

<p><b>O interessado é instruído na ocasião do pedido de ligação?</b></p>	<p align="center"><b>Informações Complementares</b></p>
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim  <input type="radio"/> Não  <input type="radio"/> Parcialmente         </p>	

<p><b>As faturas serão apresentadas ao usuário em intervalos regulares (entre 27 e 33 dias), de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços</b> Art. 87 §1 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p align="center"><b>Informações Complementares</b></p>
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim  <input type="radio"/> Não  <input type="radio"/> Parcialmente         </p>	

<p><b>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</b> Art. 87 §3 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p align="center"><b>Informações Complementares</b></p>
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim  <input type="radio"/> Não  <input type="radio"/> Parcialmente         </p>	

<p><b>O prestador de serviços oferece 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário</b> Art. 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>
<p><input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente</p>	
<p><b>O prestador de serviços dispõe de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade com devolução até o próximo faturamento?</b> Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>
<p><input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente</p>	
<p><b>Foto - Identificação de Duplicidade</b></p>	
	
<p><b>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</b> Art. 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>
<p><input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente</p>	

<p><b>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</b> Art. 105, parágrafo único, da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>
<p><input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente</p>	

<p><b>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</b> Art. 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim  <input type="radio"/> Não  <input type="radio"/> Parcialmente </p>	

<p><b>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</b> Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim  <input type="radio"/> Não  <input type="radio"/> Parcialmente </p>	<p>Há carta de cobrança, mas com débitos antigos. Também há uma mensagem de corte genérica na conta. Colocar os meses em débito recentes na conta ou em aviso separado.</p>

<p><b>O prestador de serviços realiza cortes de fornecimento de água tratada após as 12 (doze) horas das sextas-feiras ou na véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais</b> Art. 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>
<p> <input type="radio"/> Sim  <input checked="" type="radio"/> Não  <input type="radio"/> Parcialmente </p>	

<p><b>O prestador de serviços comunica à ARES-PCJ as situações de emergências que possam resultar na interrupção do abastecimento ?</b> Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>
<p> <input checked="" type="radio"/> Sim  <input type="radio"/> Não  <input type="radio"/> Parcialmente </p>	
<p><b>O Prestador disponibiliza à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo?</b> Art. 47 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>

<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente <input type="radio"/> Não se aplica	
<p><b>Cessado o motivo da interrupção, 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</b>  Art. 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	<p>O prazo interno é de três dias, mas de acordo com o prestador, devido ao baixo volume de pedidos, conseguem realizar no mesmo dia.</p>
<p><b>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</b>  Art. 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	<p>Há contrato de fornecimento de água através de caminhão-pipa com terceiros, para situações emergenciais.</p>
<p><b>Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços:</b>  Art. 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014, salvo disposições contratuais em diverso</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>
<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Todas as condições atendidas	<p>Pelas regras de viabilidade, até 4 dias. Mas as regras estão sendo mudadas no novo regulamento do município em análise na Procuradoria Jurídica da ARES-PCJ. Com relação aos serviços na área rural, estes não são objetos da Concessão.</p>
<p><b>O prestador de serviços realiza substituição de medidores, em decorrência de seu desgaste normal de seus mecanismos, sem ônus para o usuário</b>  Art. 83 §5 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>



<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p><b>O prestador comunica ao usuário no ato da troca do medidor: número e leitura final do hidrômetro substituído, número e leitura inicial do novo hidrômetro, data da substituição e motivo da troca</b> Art. 83 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>
<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	
<p><b>O prestador de serviços realiza verificação dos instrumentos de medição, de acordo com as normas metrológicas</b> Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014</p>	<p><b>Informações Complementares</b></p>
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Parcialmente	<p>Há possibilidade de aferição dos hidrômetros, mas não foi informado detalhamento do procedimento. Há também uso do WaterMind para checagem de vazamentos nas dependências do usuário. Recomenda-se esclarecer tais procedimentos de possibilidade de aferição (obrigatórios pela Resolução nº 50/2014) a todos.</p>

<p><b>Possui não-conformidade genérica?</b></p>	
<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	

### NÃO CONFORMIDADES

<p><b>Item 9.1.a</b></p>
<input checked="" type="checkbox"/> Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário (Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). Prazo: Variável até 180 dias, a critério do Analista da ARES
<p><b>Item 9.30</b></p>
<input checked="" type="checkbox"/> Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro (Art. 83 - § 4 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014). Prazo: Imediato

### INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

<p><b>Informações complementares</b></p>
<p>A não-conformidade genérica trata-se da cobrança de débitos pretéritos através de Carta de Cobrança, enviada ao usuário. Essa cobrança fere o artigo 108, §9 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.</p>
<p><b>Data da inspeção</b></p>
<p>05/03/2020</p>