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

PRESTADOR: ODEBRECHT AMBIENTAL – LIMEIRA S/A

Relatório R8 – Continuação do 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 Limeira

Prefeito: MÁRIO BOTION

Vice-Prefeito: JÚLIO CÉSAR PEREIRA DOS SANTOS

Endereço: Rua Dr. Alberto Ferreira, 179 - Centro

Telefone: (19) 3404-9600

Código ARES: 35

Lei Municipal de definição do ente regulador n° 5.157/2013, de 26/08/2013

1.2 PRESTADOR

Nome: Odebrecht Ambiental – Limeira S/A

Responsável legal: ROGÉRIO TADEU RAMOS SARRO

Endereço: Rua Visconde de Rio Branco, 186 - Centro

Telefone: (19) 3404-5599

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Ludimila Turetta – Analista de Fiscalização e Regulação – Engº Ambiental

2.2 PRESTADOR

Thomas Haitman – Atendimento ao Cliente

Flávia Miranda – Operações

3. FISCALIZAÇÃO

Em 10/04/2017 foi realizada inspeção na unidade de atendimento presencial ao usuário 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

Nas inspeções realizadas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48 de 28/02/2014, não foi identificada nenhuma Não Conformidade.

ANEXO

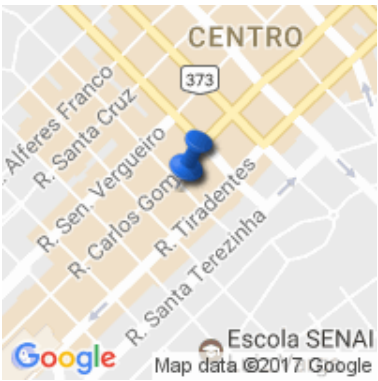
FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

Agência Reguladora ARES-PCJ

Município: Limeira
Prestador de Serviços: Odebrecht Ambiental

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 1
Identificação do local: Unidade central
Coordenada



Latitude : -22.567389
Longitude : -47.404104
Altitude : 577.0 m
Accuracy : 9.0 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**,** Todas as condições atendidas
Arts. 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto - Atendimento

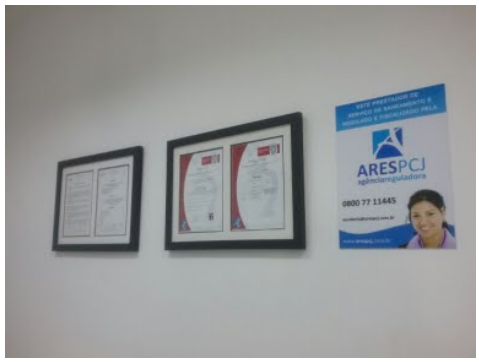
Foto - Atendimento

Foto - Atendimento

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: Sim

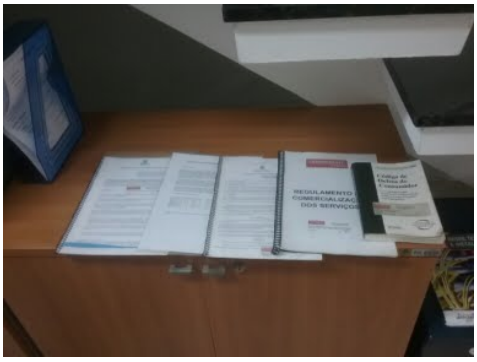
Art. 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto - Regulamento

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

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

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto da fatura - Frente

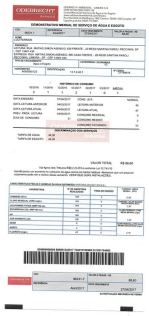


Foto da fatura - Verso

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

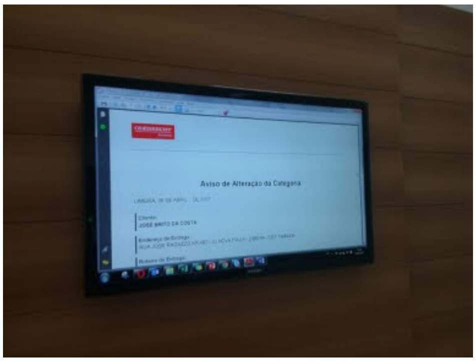
Prestador fornece dados junto ao SNIS: Sim
Art. 127 da Resolução 50/2014

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

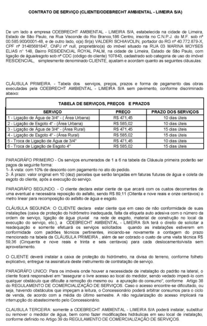
Foto - Notificação



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



CONTRATO DE SERVIÇO (CLIENTE/ODEBRECHT AMBIENTAL - LIMEIRA S/A)

De um lado a empresa ODEBRECHT AMBIENTAL - LIMEIRA S/A, estabelecida na cidade de Limeira, Estado de São Paulo, na Rua Visconde do Rio Branco,186 Centro, inscrita no C.N.P.J. do M.F. sob nº 00.585.900/0001-48, e de outro lado, o(a) Sr(a) VALDERI SCHIAVOLIN, portador do RG nº 40.772.879-X, CPF nº 31485681847, CNPJ nº null, proprietário(a) do imóvel situado na RUA 03 MARINA MOYSES ELIAS n° 148, Bairro RESIDENCIAL ROYAL PALM, na cidade de Limeira, Estado de São Paulo, com ligação de água/esgoto sob nº CDC (código do cliente) 107843, cadastrado sob categoria de uso do imóvel RESIDENCIAL, simplesmente denominado CLIENTE, ajustam e acordam quanto as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA. - Tabela dos serviços, preços, prazos e forma de pagamento das obras executadas pela ODEBRECHT AMBIENTAL - LIMEIRA S/A sem pavimento, conforme discriminado abaixo:

TABELA DE SERVIÇOS, PREÇOS E PRAZOS

SERVIÇO	PREÇO	PRAZO DOS SERVIÇOS
1 - Ligação de Água de 3/4" - (Área Urbana)	R$ 471,45	10 dias úteis
2 - Ligação de Esgoto 4" - (Área Urbana)	R$ 585,02	10 dias úteis
3 - Ligação de Água de 3/4" - (Área Rural)	R$ 471,45	15 dias úteis
4 - Ligação de Esgoto 4" - (Área Rural)	R$ 585,02	15 dias úteis
5 - Troca de Ligação de Água de 3/4"	R$ 471,45	10 dias úteis
6 - Troca de Ligação de Esgoto 4"	R$ 585,02	15 dias úteis

PARAGRÁFO PRIMEIRO - Os serviços enumerados de 1 a 6 na tabela da Cláusula primeira poderão ser pagos da seguinte forma:
1- À vista: com 10% de desconto com pagamento no ato do pedido.
2- À prazo: valor original em 10 (dez) parcelas que serão lançadas em faturas futuras de água e coleta de esgoto do cliente, após a execução do serviço.

PARAGRÁFO SEGUNDO. - O cliente declara estar ciente de que arcará com os custos decorrentes de uma eventual e necessária reposição do asfalto, sendo R$ 89,11 (Oitenta e nove reais e onze centavos) o metro linear para recomposição do asfalto de água e esgoto.

CLÁUSULA SEGUNDA: O CLIENTE declara estar ciente que em caso de não conformidade de suas instalações (caixa de proteção do hidrômetro inadequada, falta da etiqueta auto adesiva com o número da ordem de serviço, ligação de água pluvial na rede de esgoto, material de construção no local da execução do serviço, etc.), a ODEBRECHT AMBIENTAL - LIMEIRA S/A terá o direito de solicitar a readequação e somente efetuará os serviços solicitados quando as instalações estiverem em conformidade com padrões técnicos pertinentes, iniciando-se novamente a contagem do prazo mencionado na tabela da CLÁUSULA PRIMEIRA , além de ser cobrado o custo de uma visita técnica R$ 59,36 (Cinquenta e nove reais e trinta e seis centavos) para cada deslocamento/visita sem aproveitamento.

O CLIENTE deverá instalar a caixa de proteção do hidrômetro, na divisa do terreno, conforme folheto explicativo, entregue na assinatura deste instrumento de contratação de serviço.

PARAGRÁFO UNICO: Para os imóveis onde houver a necessidade de instalação do padrão na lateral, o cliente ficará responsável em "assegurar o livre acesso ao local do medidor, sendo vedado impedi-lo com qualquer obstáculo que dificulte a remoção do mesmo ou a apuração do consumo", conforme Artigo 38 do REGULAMENTO DE COMERCIALIZAÇÃO DE SERVIÇOS. Caso o acesso encontre-se dificultado, ou seja, havendo obstáculos que impeçam a leitura, o Concessionário poderá arbitrar consumos para o ciclo de venda, de acordo com a média do último semestre. A não regularização do acesso implicará na interrupção do abastecimento pelo Concessionário.

CLAUSULA TERCEIRA: somente a ODEBRECHT AMBIENTAL - LIMEIRA S/A poderá instalar, substituir ou remover o medidor de água, bem como fazer modificações hidráulicas em seu local de instalação, conforme definido no Artigo 39 do REGULAMENTO DE COMERCIALIZAÇÃO DE SERVIÇOS.

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: Intervalo de 29 a 32 dias

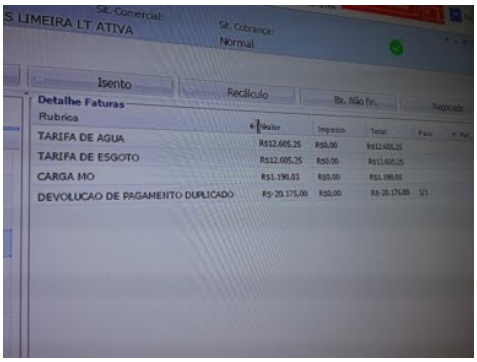
O prestador de serviços emite segunda via da fatura, sem ônus para o usuário, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento: Sim
Art. 87 §3 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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: Todas as datas.

O prestador de serviços dispõe de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade: Sim
Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

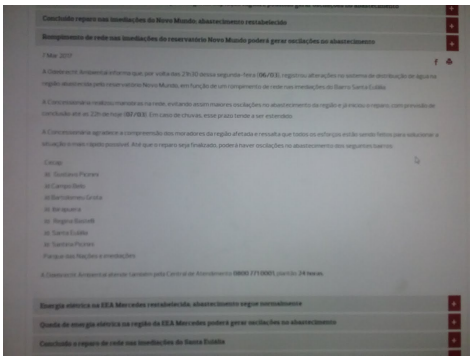
Foto - Identificação de Duplicidade



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

Foto - Divulgação



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

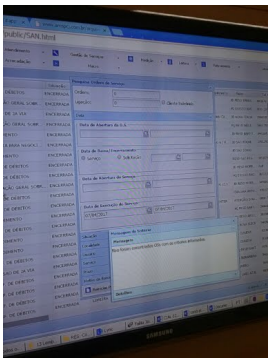
Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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: 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

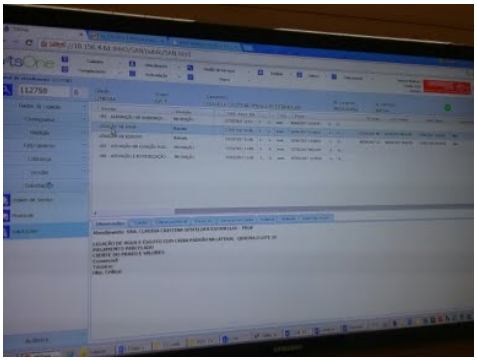
O prestador de serviços dispõe de fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população, quando a interrupção do fornecimento é superior a 12 (doze) horas: Sim

Art. 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

Foto - Prazos



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: Sim

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Laboratório hidrometração pertence a terceira.Possui contrato de prestação de serviços

NÃO CONFORMIDADES

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares:

Tempo médio de espera :10 minutos.

0800 corporativo .

Sistema corporativo tsone.
Nessa inspeção não foram encontradas não conformidades.

Data da inspeção: 04/10/2017

Powered by www.doForms.com