

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE
MOGI MIRIM**

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE MOGI MIRIM

Relatório R8 –Diagnóstico e Não-Conformidades

Americana, outubro 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
3. FISCALIZAÇÃO	4
4. NÃO-CONFORMIDADES	4
ANEXO	5

1.1 IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Mogi Mirim

Prefeito: CARLOS NELSON BUENO

Vice-Prefeito: LÚCIA MARIA FERREIRA TENÓRIO

Endereço: Av. Carolina Mazotte, 500 - Jd. Tropical - Cond. Costa Azul

Telefone: (19) 3814-1010

E-mail: gabinete@mogimirim.sp.gov.br

Código ARES: 06

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 5.030, de 12/11/2010

1.2 PRESTADOR

Nome: SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgotos de Mogi Mirim

Responsável legal: LUIZ RODRIGO SEMAGLIA - PRESIDENTE

Endereço: Rua Dr. Arthur Cândido de Almeida, 114, Centro

Telefone: (19) 3805-9914

E-mail: rodrigo.semaglia@saaemogimirim.sp.gov.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Edilinson Albuquerque – Analista de Regulação e Fiscalização - Engº Civil

2.2 PRESTADOR

Evandro Antônio Trentin – Diretor de Gestão Administrativa e Financeira do SAAE Mogi Mirim

3. FISCALIZAÇÃO

Em 10/10/2017 foi realizada inspeção no atendimento presencial e setores relacionados 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, as seguintes Não Conformidades:

ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
9.1.7.	Disponibilização manual ou regulamento. Providenciar Regulamento conforme orientações dos analistas e submeter à aprovação pela ARES-PCJ.	90 dias
9.1.8.	Publicidade da tabela de preços públicos: fixar a última resolução do reajuste com a tabela de tarifas e preços públicos em local visível aos usuários.	90 dias
9.1.9	Não cumpre os prazos para execução dos serviços: - Em área urbana, deve ser respeitado o prazo de 3 (três) dias úteis para vistoria, orientações das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, a aprovação das instalações. - Em área urbana, deve ser respeitado o prazo de 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados da data aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares. - Em área rural, deve ser respeitado o prazo de 5 (cinco) dias úteis para vistoria, orientações das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, a aprovação das instalações. - Em área rural, deve ser respeitado o prazo de 15 (cinco) dias úteis para a ligação, contados da data aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	90 dias
9.1.24.	Comunicação à ARES de interrupções no abastecimento. Comunicar à ouvidoria da ARES-PCJ por meio do e-mail ouvidoria@arespcj.com.br	90 dias
9.1.28.	Disponibilização do Código de Defesa do Consumidor	90 dias
9.1.29.	Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011	90 dias
9.1.30.	Disponibilização da Resolução ARES-PCJ 50/2014	90 dias
9.1.31.	Publicidade sobre interrupções emergenciais	90 dias

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

CONDIÇÕES GERAIS

Agência Reguladora ARES-PCJ

**Município**

Mogi Mirim

Prestador de Serviços

SAAE - Mogi Mirim

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO**Número de unidades de atendimento**

1

Identificação do local

Atendimento

Coordenada

Latitude : -22.439897
Longitude : -46.96292
Altitude : 637.0 m
Accuracy : 49.0 m

Estrutura de atendimento:

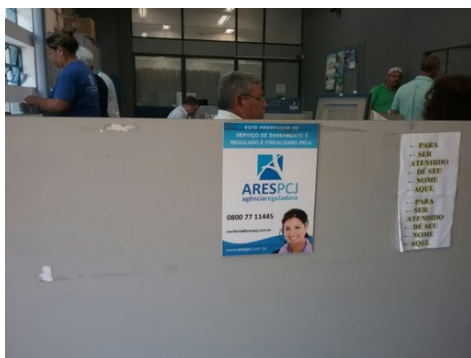
- ☒ Dispõe de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações
- ☒ Atende prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato, 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

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
- ☐ Não

Foto - Placa ARES-PCJ



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

- ☐ Sim
- ☒ Não
- ☐ Parcialmente

Informações Complementares

Foto - Regulamento

O prestador de serviços disponibiliza cópia da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014

- ☐ Sim
- ☒ Não

O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor

- ☐ Sim
- ☒ Não

O prestador de serviços disponibiliza cópia da Portaria MS 2914/2011

- ☐ Sim
- ☒ Não

Informações complementares

Foto - Resolução, Código, Portaria

O prestador de serviços disponibiliza tabela de preços públicos previamente aprovada pela ARES-PCJ

- ☐ Sim
- ☒ Não
- ☐ Parcialmente

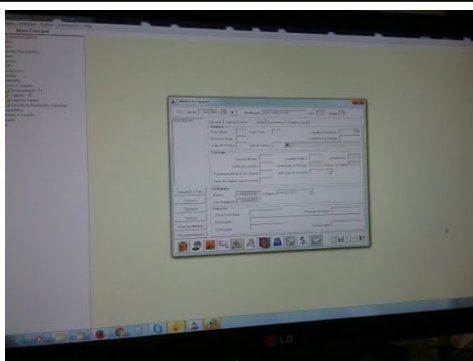
Informações Complementares

Foto - Preços Públicos

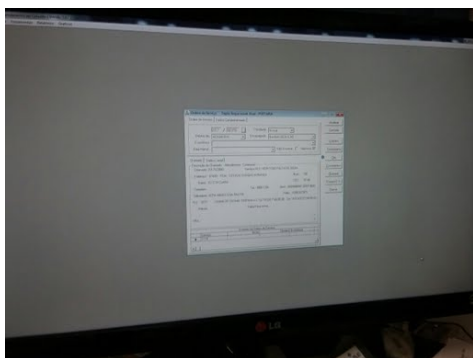
DADOS

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

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

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

Foto da fatura - Frente**Foto da fatura - Verso****O prestador de serviços emite e encaminha ao consumidor declaração de quitação anual de débitos**

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ Parcialmente

Informações Complementares**Foto - Quitação****Prestador fornece dados junto ao SNIS**

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ Parcialmente

Informações Complementares

Prestador fornece dados junto a Vigilância Sanitária, em níveis federal, estadual e municipal

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

Informações Complementares

PROCEDIMENTOS

Há notificação prévia por parte do prestador de serviços da alteração de categoria ou classe de unidade usuária

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

Informações Complementares

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

O prestador de serviços formaliza (entrega) ao usuário o respectivo Contrato de Prestação de Serviços (normais e especiais)

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

Informações Complementares

Foto - Contrato

As faturas serão apresentadas ao usuário em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

Informações Complementares

28 a 33

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
☐ Não
☐ Parcialmente

Informações Complementares

O prestador de serviços oferece 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

Informações Complementares

O prestador de serviços dispõe de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

Informações Complementares

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
☐ Não
☐ Parcialmente

Informações Complementares

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
☐ Não
☒ Parcialmente

Informações Complementares

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
☐ Não
☐ Parcialmente

Informações Complementares

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

- ☐ Sim
☐ Não
☒ Parcialmente

Informações Complementares

Em alguns casos não consegue assinatura do usuário.

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
☐ Não
☐ Parcialmente

Informações Complementares

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
☒ Não
☐ Parcialmente

Informações Complementares

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
☐ Não
☐ Parcialmente

Informações Complementares

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
☐ Não
☐ Parcialmente

Informações Complementares

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
- ☐ Demais serviços públicos prestados, conforme tabela aprovada pela ARES-PCJ
- ☐ Todas as condições atendidas

Informações Complementares

20 dias corridos

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
- ☒ Não
- ☐ Parcialmente

Informações Complementares**Foto - Troca de Medidores****O prestador de serviços realiza verificação dos instrumentos de medição, de acordo com as normas metrológicas**

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ Parcialmente

Informações Complementares**Foto - Aferição****Foto - Certificação INMETRO****FOTOS****NÃO CONFORMIDADES****9.1.1. Cadastro mínimo das unidades usuárias**

- ☐ Art 6 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.2. Resposta a Reclamações

- ☐ Art 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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

9.1.5. Informação SNIS e VISA
☐ Art 127 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
9.1.7. Disponibilização manual ou regulamento
☒ Arts 45 e 46 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
9.1.14. Realiza aferição de hidrômetros
☐ Art 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
9.1.15. Leitura com período não regular
☐ Art 87 §1 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
9.1.16. 2a via sem ônus ao usuário por problemas no envio ou incorreções
☐ Art 87 §3 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
9.1.19. Publicidade sobre interrupções programadas
☐ Art 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
9.1.20. Condições de fornecimento em situações de emergência
☐ Art 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.21. Comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação
☐ Art 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
9.1.22. Comunicação de corte com aviso de recebimento
☐ Art 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
9.1.23. Vedação de corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados
☐ Art 112 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
9.1.31. Disponibilização da Resolução ARES-PCJ nº50/2014
☒ Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014
9.1.30. Publicidade sobre interrupções emergenciais
☒ Art 105 Parágrafo Único da Resolução ARES-PCJ 50/2014
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
Informações complementares
Data da inspeção
10/10/2017

Localização do Atendimento do SAAE - Mogi Mirim

