



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE  
RIO CLARO**

**PRESTADOR: DAAE – DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTOS DE RIO CLARO**

**Relatório R8 –Diagnóstico e Não-Conformidades**

**Americana, agosto 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 Rio Claro

Prefeito: JOÃO TEIXEIRA JUNIOR

Endereço: Rua 03 n° 945- 2° andar- Centro

Telefone: (19) 3526-7196

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

Código ARES: 10

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 4.129, de 13/12/2010

### **1.2 PRESTADOR**

Nome: DAAE – Departamento Autônomo de Água e Esgotos de Rio Claro

Responsável legal: FRANCESCO ROTOLO

Endereço: Av. 8A, nº 360 - Cidade Nova

Telefone: (19) 3531-5200

E-mail: [daaerc@daaeriolclaro.sp.gov.br](mailto:daaerc@daaeriolclaro.sp.gov.br)

### **1.3 PARCEIRA**

Nome: BRK Ambiental Rio Claro

Responsável legal: DIÓGENES LIRA

Endereço: Rua 14, nº340 - Consolação

Telefone: (19)2112-5521

E-mail: [daaerc@daaeriolclaro.sp.gov.br](mailto:daaerc@daaeriolclaro.sp.gov.br)

## **2. EQUIPE TÉCNICA**

### **2.1 ARES-PCJ**

Ludimila Turetta – Analista de Regulação e Fiscalização - Eng<sup>a</sup> Ambiental

### **2.2 PRESTADOR**

Rui Fernando Gomes da Silva – Gerente de Controle e Intervenções – DAAE Rio Claro

Mariana Sanches Luiz – Gerente Comercial – BRK Ambiental Rio Claro

### 3. FISCALIZAÇÃO

Em 03/08/2017 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 Conformidade:

<b>NÃO CONFORMIDADES – Fiscalização - Condições Gerais</b>			
<b>LOCAL</b>	<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PRAZO</b>
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	9.1.1	Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuária.	Em até 90 dias
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	9.1.4	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	9.1.8	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Em até 90 dias
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	9.1.10	Não realizar notificação para mudança de categoria	Em até 90 dias
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	9.1.31	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	9.1.22	Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento	Em até 90 dias
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	9.1.13	Não comunicar ao usuário em caso de mudança de categoria	Em até 90 dias
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	9.1.28	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	9.1.19	Não dar publicidade sobre interrupções programadas	Em até 90 dias
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	9.1.29	Não disponibilizar Portaria MS nº 2914/2011 no atendimento ao usuário	Em até 90 dias

# **ANEXO**

## **FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO**

**Agência Reguladora ARES-PCJ**



**Município:** União

**Prestador de Serviços**

ÓCEA ÓUSA

**ESTRUTURA DE ATENDIMENTO**

**Número de unidades de atendimento**

1

**Identificação do local**

Atendimento ao consumidor

**Coordenada**

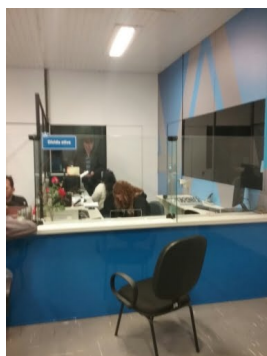


Latitude : -22.405101  
Longitude : -47.554865  
Altitude : 619.0 m  
Accuracy : 7.0 m

**Estrutura de atendimento:**

Arts. 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- 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****Foto - Atendimento**

**Foto - Atendimento**



**A placa de identificação da ARES-PCJ está instalada em local de fácil visualização aos usuários?**

- Sim  
 Não

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

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

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não

**O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor**

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não

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

Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente



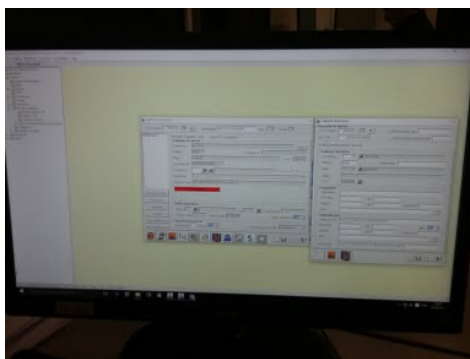
## DADOS

### Cadastro mínimo das unidades usuárias:

Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- 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

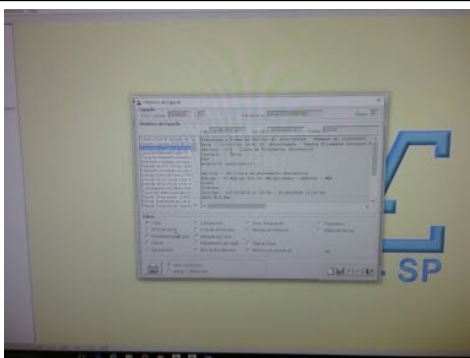


### Resposta às reclamações dos usuários:

Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- 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

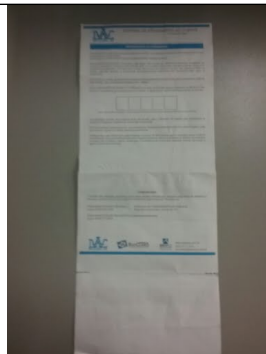
### Foto - Sistema de Reclamações



**Conteúdo mínimo da fatura:**

Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- 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

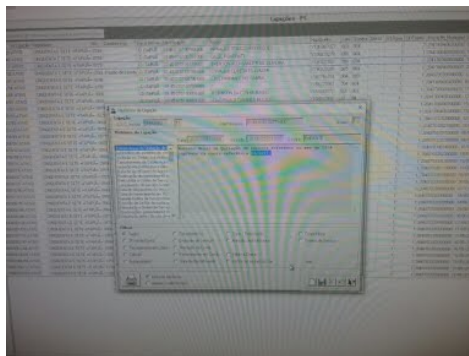
**Foto da fatura - Frente****Foto da fatura - Verso**

**O prestador de serviços emite e encaminha ao consumidor declaração de quitação anual de débitos**

Art. 49 da Resolução ARES-PCJ 50/2014 e Lei federal 12.007/2009

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Foto - Quitação**



**Prestador fornece dados junto ao SNIS**

Art. 127 da Resolução 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

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

Art. 127 da Resolução 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

## PROCEDIMENTOS

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

Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

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

Art. 32 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- 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)

Arts. 27, 55 e 58 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

### Foto - Contrato



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

Art. 87 §1 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares**

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**

Art. 87 §3 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

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

Art. 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**Informações Complementares**

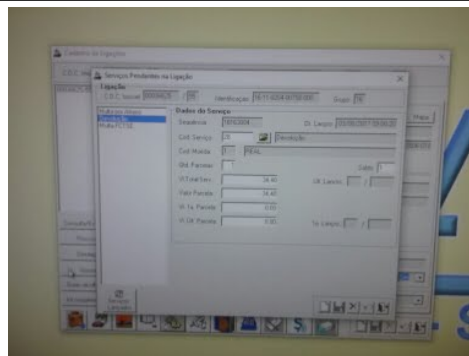
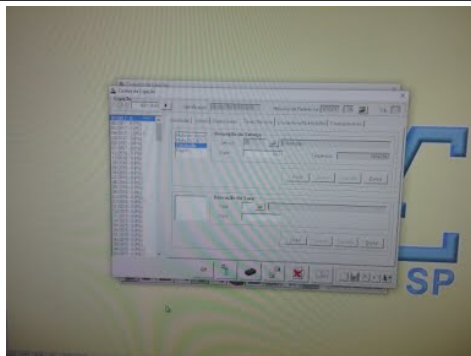
10.15.20.23.26.30

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

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**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**

Art. 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**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**

Art. 105, parágrafo único, da Resolução ARES-PCJ 50/2014

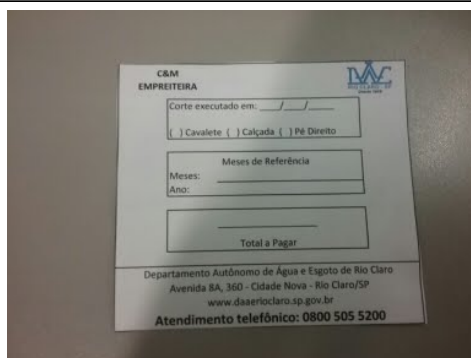
- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**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**

Art. 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

### 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**

Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

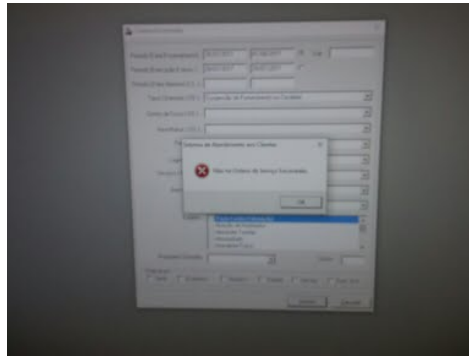
- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**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**

Art. 112 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

#### 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**

Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**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**

Art. 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

**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**

Art. 106 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

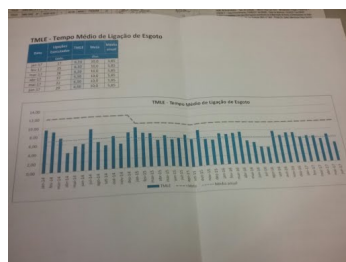
#### Informações Complementares

Caminhão pipa e empresa terceirizada

**Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços:**

Art. 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014, salvo disposições contratuais em diverso

- 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

**Foto - Prazos****O prestador de serviços realiza substituição de medidores, em decorrência de seu desgaste normal de seus mecanismos, sem ônus para o usuário**

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

- Sim
- Não
- Parcialmente

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

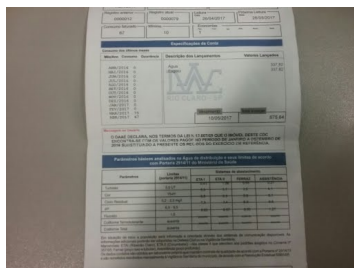
Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
- Não
- Parcialmente

**Informações Complementares**

Terceirizado.



**Imagem****Descrição**

Declaração de quitação anual

**NÃO CONFORMIDADES****9.1.1. Cadastro mínimo das unidades usuárias** Art 6 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.4. Conteúdo mínimo da fatura** Art 90 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**9.1.10. Notificação para mudança categoria** Art 10 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**9.1.19. Publicidade sobre interrupções programadas** Art 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.22. Comunicação de corte com aviso de recebimento** Art 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014**9.1.28. 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

O DAAE informou que placa de identificação da ARES será instalada.  
O cadastro dos usuários antigos não apresenta todas as informações,mas o cadastro de novas ligações encontra-se completo.  
O DAAE deve atualizar o cadastro dos usuários dos serviços prestados e também entregar o contrato de prestação de serviços para os usuários que não receberam.

### Data da inspeção

08/03/2017