

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

**PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SALTO – SAAE e
SANESALTO Saneamento**

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
ANEXOS.....	5

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Salto

Prefeito: JOSÉ GERALDO GARCIA

Vice-Prefeito: WAGNER CORREIA DA SILVA

Endereço: Rua Nove de Julho, 1053 - Vila Nova

Telefone: (11) 4602-8500

E-mail: gabineteprefeito@salto.sp.gov.br

Código ARES: 40

Lei Municipal que autoriza Convênio de Prestação de Serviços: nº 3.250/2014, de 20/02/2014

3

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água, Esgoto – SAAE

Responsável legal: PERSIO AUGUSTO DE PAULA – Superintendente

Endereço: Rua Dr. Barros Junior, 165 – Centro

Telefone: (11) 4602-6370

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

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

Marcelo Bacchi – Analista de Regulação e Fiscalização – Eng^o Civil

2.2 PRESTADOR

Cleber Cleidson da Silva – Assistente Técnico SAAE Salto

Evandro Barbieri – Diretor Administrativo SAAE Salto

3. FISCALIZAÇÃO

Em 10/04/2017, foi realizada inspeção no atendimento presencial da empresa para elaboração de diagnóstico e 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 - CONDIÇÕES GERAIS			
ITEM	DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO	PRAZO
9.1.2	Não responder a reclamações em até 10 dias	O prestador não informa número de protocolo	90 dias
9.1.4	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	O prestador não disponibiliza na fatura alerta de alto consumo	
9.1.6	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários	O prestador não possui número de funcionários adequado ao público	
9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	O prestador não possui/disponibiliza regulamento da prestação de serviços aprovado pela ARES-PCJ	
9.1.8	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	-	
9.1.9	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Não estão sendo obedecidos prazos dos Artigos 52 a 54 da Resolução 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	O prestador não fornece explicações sobre o Contrato de Prestação	
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	-	
9.1.19	Não dar publicidade sobre interrupções programadas	Não há metodologia de comunicação com antecedência das interrupções programadas	
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	-	
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 que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário	-	

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

CONDIÇÕES GERAIS

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Salto

Prestador de Serviços: SAAE SALTO

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento: 2

Identificação do local: Sede SAAE Salto

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. 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



Foto - Atendimento 2



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

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

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

O prestador de serviços disponibiliza Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, Código de Defesa do Consumidor e 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

Resposta às reclamações dos usuários: Respostas em até 10 dias úteis, Prestador mantém registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários
Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Foto - Sistema de Reclamações

Foto da fatura - Frente

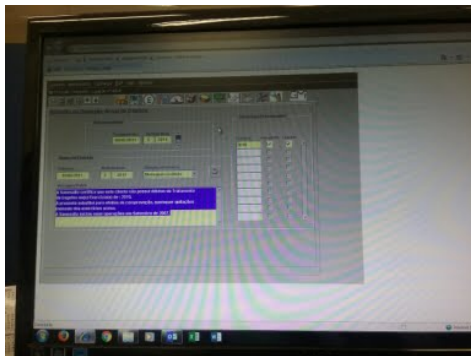
[illegible]

Foto da fatura - Verso

[illegible]

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

Foto - Quitação



Prestador fornece dados junto ao SNIS e Vigilância: 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: Foi informado pelo SAAE Salto que os leituristas não são treinados para essa fiscalização

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

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: 28 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: Parcialmente

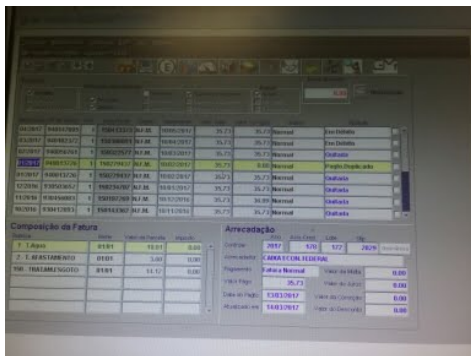
Art. 87 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: São oferecidas 4 datas de vencimento

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: Parcialmente

Art. 105 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: A divulgação, por ora, ocorre através da mídia impressa do município, e redes sociais. Está em fase de contratação manutenção do site do SAAE. O SAAE Salto informou que não há procedimento de determinada quantidade de horas de antecedência para o aviso à população.

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

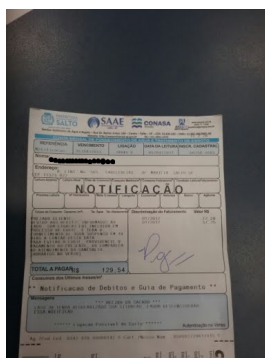
Art. 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

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: Parcialmente

Art. 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: A antecedência do prestador é de 10 dias

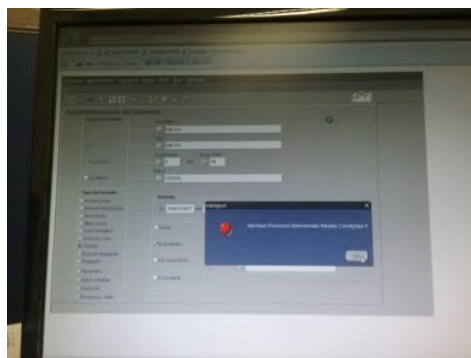
Foto - Aviso



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 comunica 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: Parcialmente

Art. 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Informações Complementares: Responsabilidade da SANESALTO, segundo SAAE Salto

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: Caminhão pipa próprio

Estão sendo obedecidos os prazos para ligação e demais serviços: Não
Art. 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014, salvo disposições contratuais em diverso

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: Empresa Vector

NÃO CONFORMIDADES

- 9.1.2. Resposta a Reclamações:** Art 43 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
- 9.1.7. 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
- 9.1.17. Oferecimento de 6 (seis) datas de vencimento:** Art 87 §4 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
- 9.1.24. 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
- 9.1.28. 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: Sistema Inteligeste.
Data da inspeção: 10/04/2017