

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO COMERCIAL DO MUNICÍPIO DE
VINHEDO

PRESTADOR: SANEBAVI – Saneamento Básico Vinhedo

Relatório R8 – Continuação do Diagnóstico e Não Conformidades

Americana, maio de 2018



Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR.....	1
1.1 Município.....	1
1.2 Prestador	1
2. EQUIPE TÉCNICA	1
2.1 ARES-PCJ	1
2.2 Prestador	1
3. FISCALIZAÇÃO	2
4. NÃO CONFORMIDADES	2
ANEXOS.....	3

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

1.1 Município

Prefeitura Municipal de Vinhedo

Prefeito: JAIME CRUZ

Endereço: Rua Humberto Pescarini, 330 - Centro

Telefone: 3826-7831

E-mail: prefeito@vinhedo.sp.gov.br

Código ARES: 34

Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei nº 3.570, de 04/07/2013

1

1.2 Prestador

Nome: Saneamento Básico de Vinhedo - SANEBAVI

Responsável legal: Ricardo Facchini

Endereço: Rua Riachuelo, 249 – Vila Planalto

Telefone: (19) 3826-8499

E-mail: superintendencia@sanebavi.com.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Daniele Bertaco Ramirez – Analista de Fiscalização e Regulação – Bióloga e Engenheira Ambiental

2.2 Prestador

Claudemir José Pintão – Chefe de Expediente

3. FISCALIZAÇÃO

Em 23/05/2018, foi realizada inspeção no atendimento ao público para elaboração de diagnóstico e verificação das condições gerais de prestação dos serviços públicos de água e esgotamento sanitário, conforme a Resolução ARES-PCJ nº 50, de 28 de fevereiro de 2014. Os formulários detalhados da fiscalização encontram-se nos ANEXOS.

2

4. NÃO CONFORMIDADES

Foram identificadas as seguintes Não Conformidades relacionadas às condições gerais da prestação dos serviços de água e esgotamento sanitário, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014:

NÃO CONFORMIDADES Fiscalização Condições Gerais Local: Atendimento Sede SANEBAVI		
ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
9.1.6	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários	Em até 90 dias
9.1.7	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	
9.1.9	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	
9.1.21	Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação	
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	

ANEXOS

Formulários de Fiscalização

CONDIÇÕES GERAIS

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município

Vinhedo

Prestador de Serviços

SANEBAVI

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

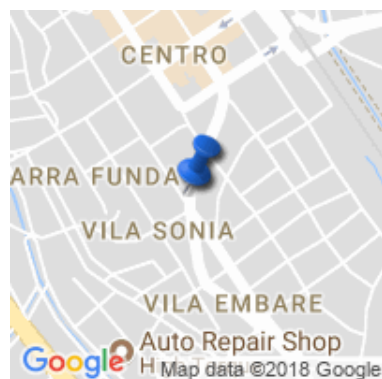
Número de unidades de atendimento
--

2 (Sede e Atendimento ao Público da Prefeitura no Bairro Capela)
--

Identificação do local

Sede da SANEBAVI

Coordenada



Latitude : -23.034135 Longitude : -46.972682 Altitude : 723.0 m Accuracy : 43.993 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
- Todas as condições atendidas

Foto - Atendimento

Foto - Senha Preferencial



Foto - Horário de Atendimento ao Público



Foto - Monitoramento da Qualidade da Água no Mural de Entrada



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

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

Foto - Código de Defesa do Consumidor



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

Foto - Preços Públicos



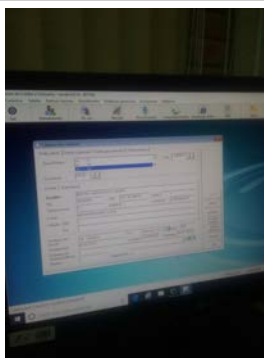
DADOS

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 do Cliente

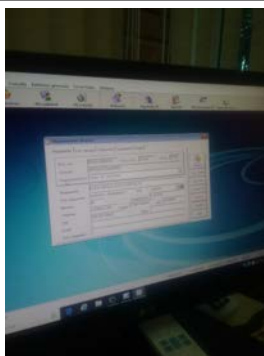


Resposta às reclamações dos usuários:

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 Anual de Débitos na Conta



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

Foto - Notificação



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

Calendário de faturamento entre 29 e 33 dias (usualmente 30 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

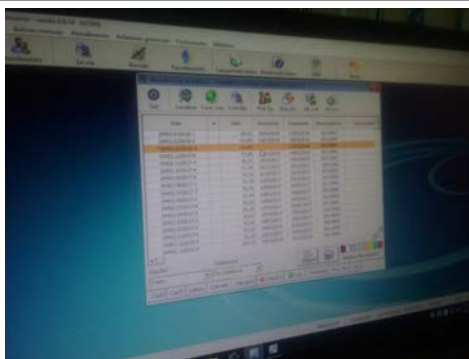
- Sim
 Não
 Parcialmente

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

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

Informações Complementares

O aviso é realizado somente através da fatura.

Foto - Aviso na Fatura



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

O prestador de serviços comunica à ARES-PCJ as situações de emergências que possam resultar na interrupção do abastecimento ?

Art. 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

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

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

SANEBAVI conta com somente 1 carro pipa, tendo preferência de atendimento para escolas, hospitais, etc.

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 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

Art. 83 §4 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não

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

Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- Sim
 Não
 Parcialmente

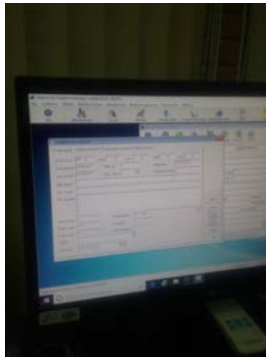
Foto - Bancada Portátil de Aferição de Hidrômetro



FOTOS

Imagens(1)

Cadastro dos Usuários



Imagens(2)

Termo de Ocorrência de Irregularidade - Cavalete Fora do Padrão



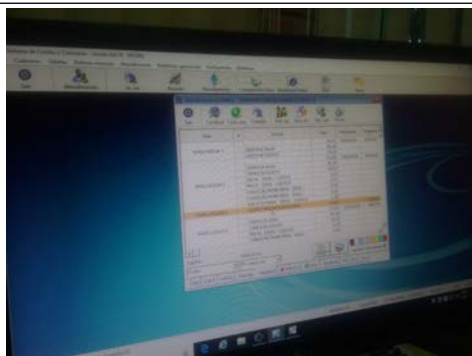
Imagens(3)

Solicitação de Alteração de Economia



Imagens(4)

Identificação de Conta Paga em Duplicidade



NÃO CONFORMIDADES

9.1.6. Estrutura inadequada de atendimento ao usuário - Não possui atendimento telefônico gratuito aos usuários

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

9.1.7. Não disponibiliza regulamento

Arts 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.9. Prazos para execução dos serviços - Não respeita os prazos de ligação

Arts 52 a 54 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.21. Não há comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação

Art 107 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.22. Não há comunicação de corte com aviso de recebimento

Art 108 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.24. Não comunica à ARES-PCJ as interrupções no abastecimento

Art 113 da Resolução ARES-PCJ 50/2014