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

PRESTADOR: SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A

Relatório R9 – Continuação do Diagnóstico e Não Conformidades

Americana, abril de 2017

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

Prefeitura Municipal de Campinas

Prefeito: JONAS DONIZETE FERREIRA

Vice-Prefeito: HENRIQUE MAGALHÃES TEIXERA

Endereço: Av. Anchieta, 200

Telefone: (19) 2116-0718

E-mail: gabinete.prefeito@campinas.sp.gov.br

Código ARES: 26

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 14.241, de 10/04/2012

1.2 Prestador

Nome: Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A – SANASA

Responsável legal: ARLY DE LARA ROMÊO – Diretor Presidente

Endereço: Avenida da Saudade, 500 – Ponte Preta

Telefone: (19) 3735-5110

E-mail: presidencia@sanasa.com.br

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Daniele Bertaco Ramirez – Analista de Fiscalização e Regulação – Bióloga

2.2 Prestador

Relações Técnicas: Gustavo Prado, Amanda Lima e Natália Colesanti

3. FISCALIZAÇÃO

Em 25/04/2017, 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 50/2014.

Os formulários detalhados da fiscalização encontram-se nos ANEXOS.

4. NÃO CONFORMIDADES

Na inspeção realizada, foram identificadas as seguintes Não Conformidades, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48 de 28/02/2014:

NÃO CONFORMIDADES			
LOCAL	**ITEM**	**DESCRIÇÃO**	**PRAZO**
Condições Gerais	9.1.18	Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos	90 dias
	9.1.25	Não obedecer prazos para religação em caso de corte	90 dias
	9.1.29	Não disponibilizar Portaria MS nº 2914/2011 no atendimento ao usuário	90 dias

ANEXOS

Formulários de Fiscalização

CONDIÇÕES GERAIS

Agência Reguladora ARES-PCJ

Município: Campinas

Prestador de Serviços

Sanasa

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Número de unidades de atendimento

13

Identificação do local

Sede

Estrutura de atendimento:
Arts. 40 a 42 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

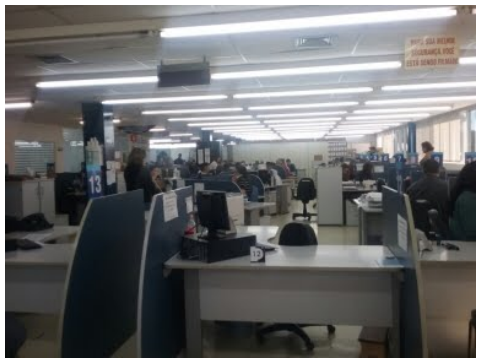
- [x] Dispõe de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações
- [x] Atende prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato, 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
- [x] Possui em seus locais de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente
- [x] Dispõe de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários
- [x] O atendimento telefônico está disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana
- [x] As reclamações apresentadas são registradas e numeradas
- [x] 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
Art. 45 e 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parcialmente

Foto - Regulamento

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

Informações complementares

Não tem cópia física

Foto - Resolução, Código, Portaria

O prestador de serviços disponibiliza tabela de preços públicos previamente aprovada pela ARES-PCJ
Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

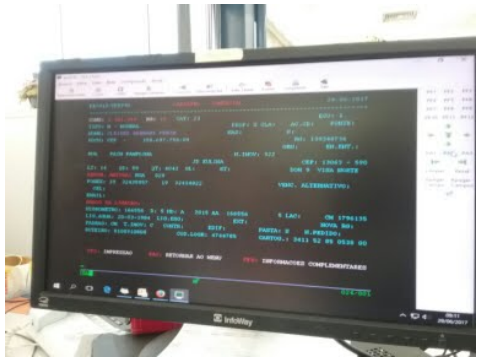
- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parcialmente

DADOS

Cadastro mínimo das unidades usuárias:
Art. 6º da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- [x] Nome completo
- [x] CPF/CNPJ
- [x] Código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária
- [x] Endereço da unidade usuária
- [x] Atividade desenvolvida
- [x] Número de economias por categorias/classe
- [x] Data de início da prestação dos serviços, quando disponível
- [x] Histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos
- [x] Código referente à tarifa e categoria aplicável
- [x] Número ou identificação do medidor instalado
- [x] Todas as condições atendidas

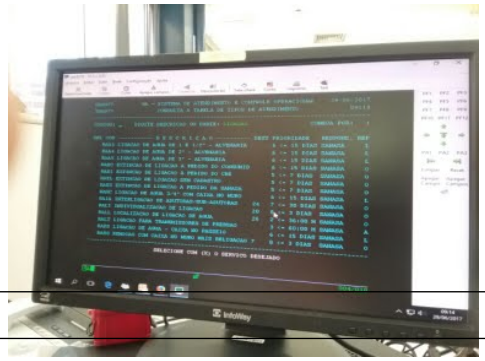
Foto- Cadastro



Resposta às reclamações dos usuários:
Art. 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- [ ] Respostas em até 10 dias úteis
- [x] Prestador fornece número de protocolo ou ordem de serviço
- [x] Prestador mantém registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários
- [x] Todas as condições atendidas

Foto - Sistema de Reclamações



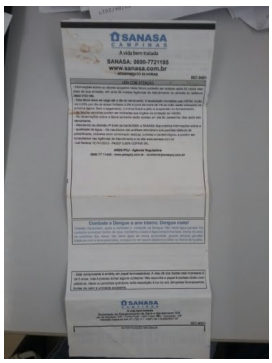
DADOS

Conteúdo mínimo da fatura:
Art. 90 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- [x] Nome do usuário
- [x] Número ou código de referência e classificação da unidade usuária
- [x] Endereço da unidade usuária
- [x] Número do medidor
- [x] Leituras anterior e atual do hidrômetro
- [x] Data da leitura atual e próxima
- [x] Consumo de água do mês correspondente à fatura
- [x] Histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses
- [x] Valor total a pagar e data do vencimento da fatura
- [x] Discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores
- [ ] Descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento
- [x] Multa e mora por atraso de pagamento
- [x] Os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e da ARES-PCJ
- [x] Indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes
- [x] Qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005
- [x] Aviso sobre a constatação de alto de consumo
- [x] Todas as condições atendidas

Foto da fatura - Frente

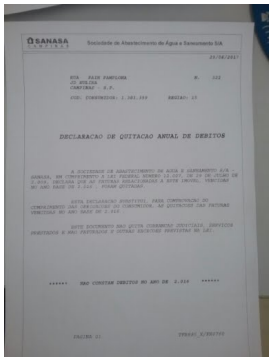
Foto da fatura - Verso



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


SANASA
DECLARACAO DE QUITACAO ANUAL DE DEBITOS

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
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

Verificar notificação com outra gerência

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

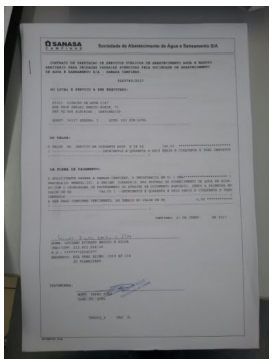
- [x] Respeitar os dispositivos contidos no Contrato de Prestação de Serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário
- [x] Observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, a legislação, as normas da ABNT, as resoluções da ARES-PCJ e as normas editadas pelo prestador de serviços, postas à disposição do interessado
- [x] 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
- [x] Efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas vigentes
- [x] Comunicar eventuais alterações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e à finalidade da utilização da água
- [x] Comunicar eventual necessidade de executar serviços nas redes públicas e instalar equipamentos, conforme as capacidades de atendimento disponíveis e as demandas informadas
- [x] 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
- ( ) Parciamente

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

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

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
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

6 datas

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

- ( ) Sim
- (●) Não
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Parciamente

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
- ( ) Parciamente

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
- (●) Parciamente

Informações Complementares

Até 2 dias

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
- ( ) Parciamente

Informações Complementares

Locação de caminhão pipa

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
- [x] 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
- [x] Todas as condições atendidas

Informações Complementares
Religa cão em até 2 dias e ligação nova 15 dias

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
- ( ) Parciamente

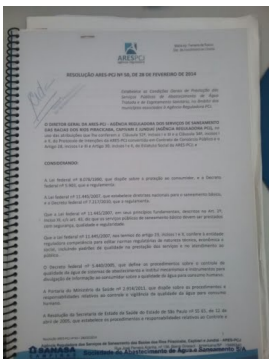
O prestador de serviços realiza verificação dos instrumentos de medição, de acordo com as normas metrológicas
Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Parciamente

FOTOS

Imagens(1)

Imagem

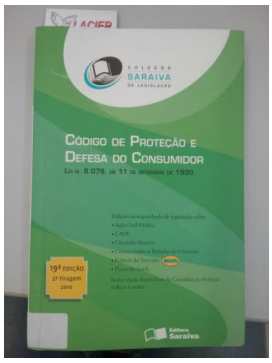


Descrição

Cópia da Resolução ARES-PCJ n° 50

Imagens(2)

Imagem

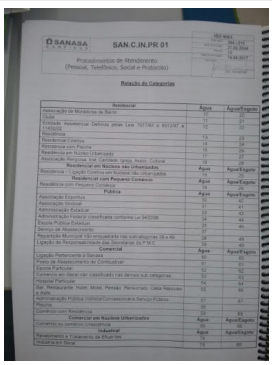


Descrição

Código de defesa do consumidor

Imagens(3)

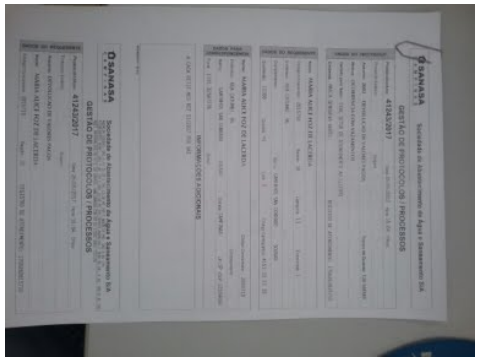
Imagem



Descrição

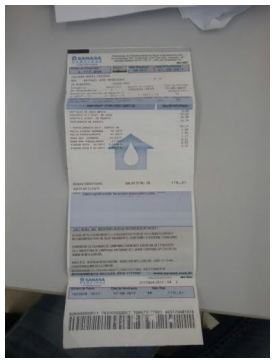
Relação das categorias de água e esgoto

Imagens(4)

Imagem


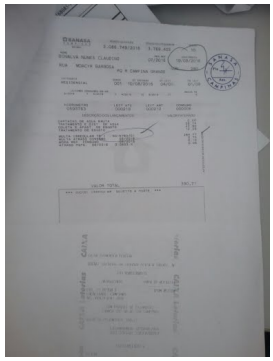
Descrição
Protocolo de atendimento ao usuário

Imagens(5)

Imagem


Descrição
Frente da fatura de água

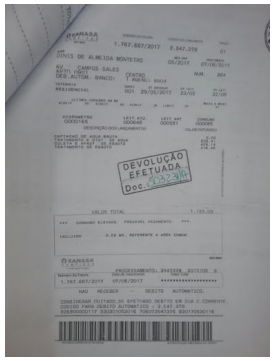
Imagens(6)

Imagem


Descrição
Descrição de multas nas faturas

Imagens(7)

Imagem

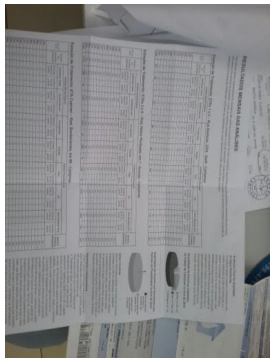


Descrição

Aviso de consumo elevado

Imagens(8)

Imagem

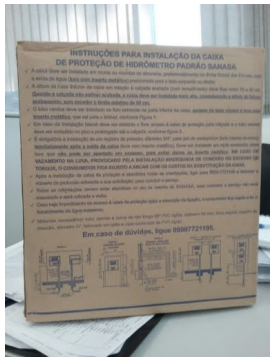


Descrição

Descritivo anual de qualidade da água

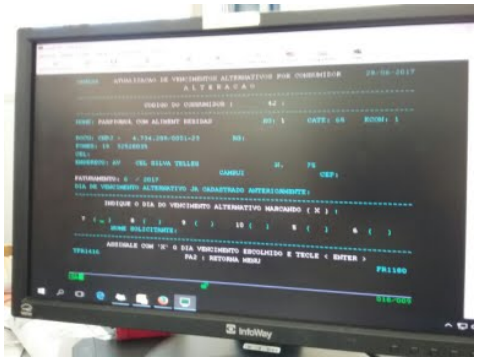
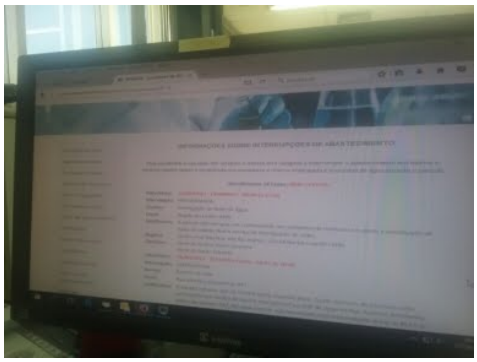
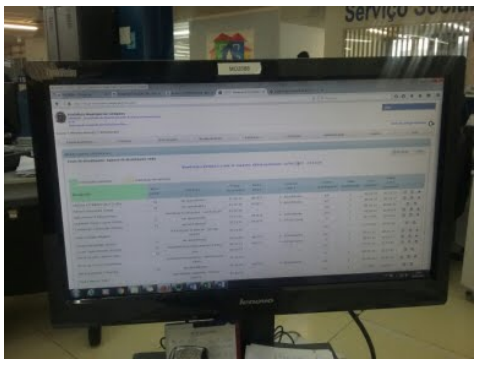
Imagens(9)

Imagem



Descrição

Caixa do padrão de ligação com instruções no verso

Imagens(10)
Imagem

Descrição
Opções de datas para pagamento da fatura
Imagens(11)
Imagem

Descrição
Informações sobre interrupções no abastecimento
Imagens(12)
Imagem

Descrição
Controle e monitoramento dos guiches de atendimento

NÃO CONFORMIDADES

9.1.18. Dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos
☑ Art 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.25. Prazos para religação em caso de corte
☑ Art 115 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

9.1.29. Disponibilização da Portaria MS 2.914/2011
☑ Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares
11 fixas e 2 moveis. Sistema Mantis. 20 guiches de atendimento.

Data da inspeção
25/04/2017 e 26/04/2017