

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

PRESTADOR: BRK AMBIENTAL SUMARÉ S/A

**Relatório R9 – Continuação do Diagnóstico e Verificação de Não-
Conformidades**



Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR.....	3
2. EQUIPE TÉCNICA	3
3. FISCALIZAÇÃO	4
ANEXO.....	5

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1. MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Sumaré

Prefeito: LUIZ ALFREDO CASTRO RUZZA DALBEN

Endereço: Rua Dom Barreto, nº 1303 - Centro

Tel: (19) 3399-5101

Código ARES: 29

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 5.410/2012, de 23/08/2012

3

1.2. PRESTADOR

Nome: BRK Ambiental Sumaré S/A

Responsável legal: MAURO PENNA NEVES – Diretor

Endereço: Rua Emílio Leão Brambila, 300 – Vila Menuzzo

Telefone: (19) 3854-9357

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Camilla Badini - Analista de Regulação e Fiscalização - Eng^a Civil

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

2.2 PRESTADOR

Adriano Roberto Mendonça - Coordenador Comercial

Patrícia Trevizan - Assistente Comercial

3. FISCALIZAÇÃO

Em 08/05/2019 foi realizada inspeção no atendimento ao público para 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 não foram identificadas Não Conformidades, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

ANEXO

FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

CONDIÇÕES GERAIS

Agência Reguladora ARES-PCJ

**Município**

Sumaré

Prestador de Serviços

BRK Ambiental - Centro

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

4

Identificação do local

Sede - Centro

Coordenada

Latitude : -22.825188
Longitude : -47.272003
Altitude : 0.0 m
Accuracy : 0.0 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
- Todas as condições atendidas

Foto - Atendimento

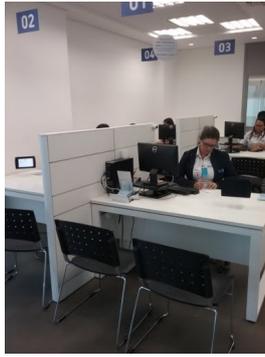


Foto - Atendimento 2

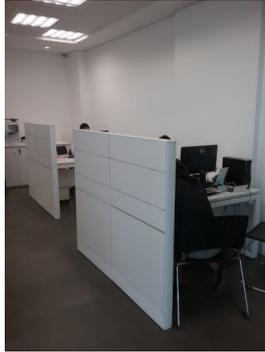


Foto - Atendimento 3



Foto - Atendimento 4



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

Sim

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

Foto - Regulamento



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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Sim

O prestador de serviços disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

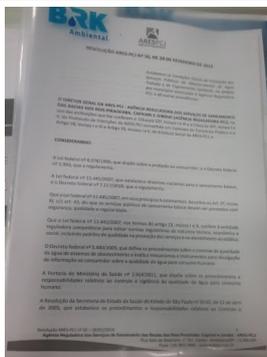
Sim

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

Art 46 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Sim

Foto - Resolução, Código, Portaria

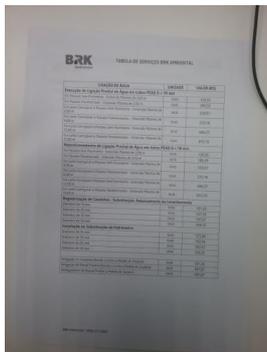


O prestador de serviços disponibiliza tabela de preços públicos previamente aprovada pela ARES-PCJ

Art. 51 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Sim

Foto - Preços Públicos



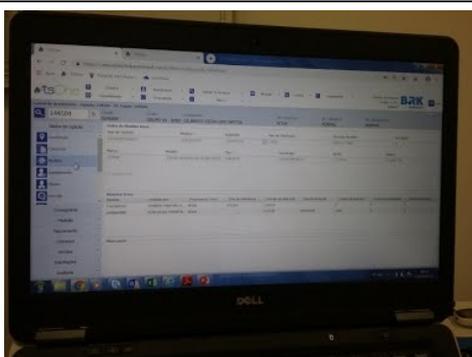
DADOS

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

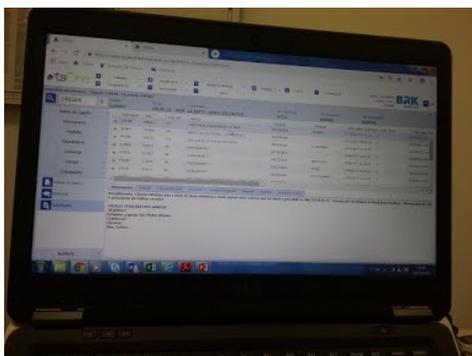


Resposta às reclamações dos usuários:

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

Prestador fornece dados junto ao SNIS

Art. 127 da Resolução 50/2014

Sim

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

Art. 127 da Resolução 50/2014

Sim

PROCEDIMENTOS

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

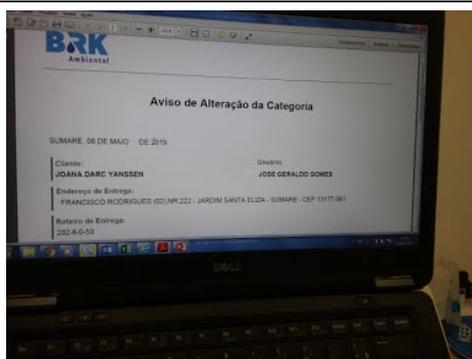
Art. 10 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Sim

Informações Complementares

Documento apartado da fatura, enviado ao cliente

Foto - Notificação

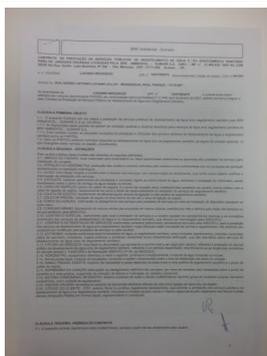


O prestador de serviços formaliza (entrega) ao usuário o respectivo Contrato de Prestação de Serviços (normais e especiais)

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

Sim

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

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

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

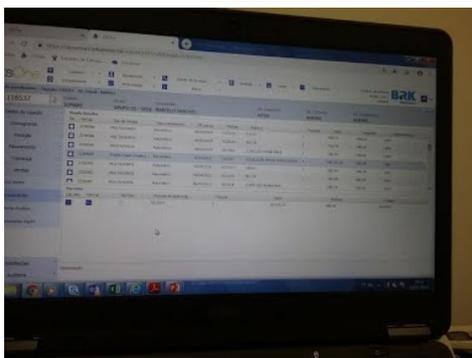
Sim

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

Art. 101 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Sim

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

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

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

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

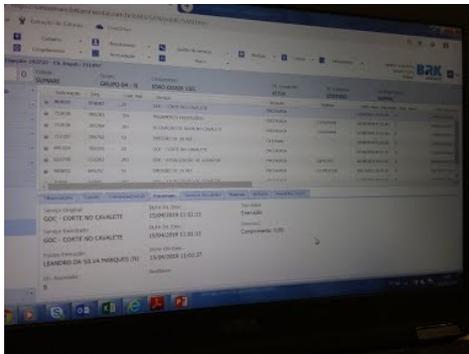
Sim

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

Foto - OS



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

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

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

Informações Complementares

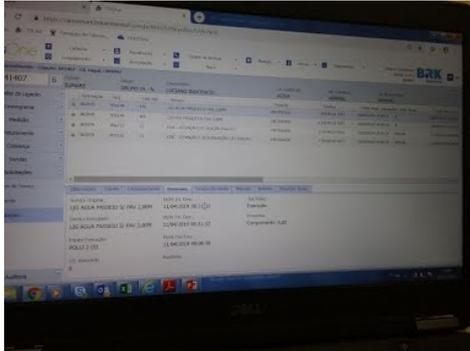
Contrato terceirizado

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

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

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

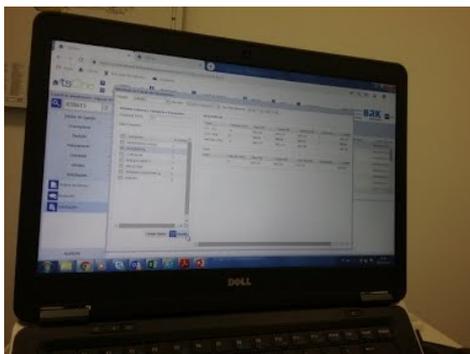
Art. 86 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

Sim

FOTOS

Imagens(1)

Imagem

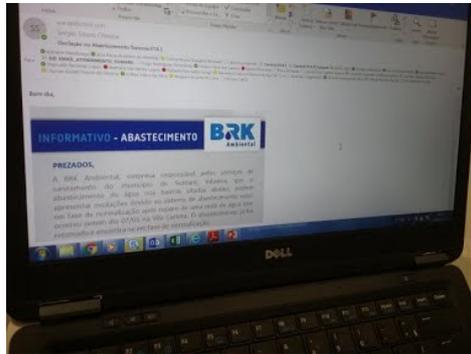


Descrição

Sistema - Valores das faixas de consumo por categoria inseridos no sistema

Imagens(2)

Imagem



Descrição

Informativo de interrupção de abastecimento

Imagens(3)

Imagem



Descrição

Informativo de troca de hidrômetro - Frente

Imagens(4)

Imagem

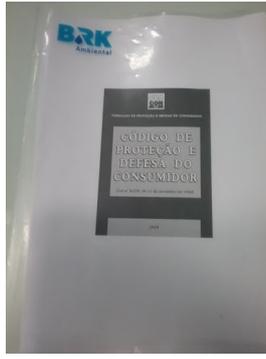


Descrição

Informativo de troca de hidrômetro - Verso

Imagens(5)

Imagem



Descrição

Código de defesa do consumidor

Imagens(6)

Imagem

The image shows a document titled 'ESTRUTURA TARIFÁRIA' from BRK. It is a table with multiple columns and rows, detailing various tariff categories and their corresponding rates. The table is organized into several sections, likely representing different types of services or products offered by the company.

Descrição

Tabela de estrutura tarifária

Imagens(7)

Imagem

The image shows a document titled 'TABELA DE PREÇOS DOS SERVIÇOS' from BRK. It is a table listing various services and their associated prices. The table is organized into several sections, likely representing different types of services offered by the company. The prices are listed in a column on the right side of the table.

Descrição

Tabela de preços de serviços

Imagens(8)

Imagem**Descrição**

Portaria MS

NÃO CONFORMIDADES**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES****Informações complementares**

O documento de quitação anual também pode ser extraído pelo totem (auto atendimento), pelo site e recebido via e-mail.

Data da inspeção

05/08/2019