



**RELATÓRIO 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 R12 – Não-Conformidades – Atendimento das condições gerais
de prestação de serviço**

Americana, maio de 2019



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
3. 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

3

1.2 PRESTADOR

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

Responsável legal: PAULO ROBERTO BORTOLOTTI

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

Telefone: (19) 3531-5220

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

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

Silvio Anuniação – Ouvidor - Jornalista

3. NÃO-CONFORMIDADES

Foram identificadas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, as seguintes Não Conformidades:

ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
9.1	Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário	Em até 15 dias
9.1.2	Não responder as reclamações dos usuários	Em até 15 dias

ANEXO

RELATÓRIOS



Município: Rio Claro

Prestador de Serviços: Departamento Autônomo de Água e Esgoto – DAAE Rio Claro

RELATÓRIO – OUVIDORIA ARES-PCJ

000586/2018 – Buracos não arrumados

Aberto no dia: 19/07/2018

Relato do usuário: Usuária reclama de buraco aberto no dia 3/7 para reparo que ainda não foi consertado. É a única rua do distrito, com carros que trafegam nos dois sentidos, por isso o local está afundando.

Ultimo andamento do prestador: Segundo a Gerência de Manutenção do DAAE Rio Claro, a queixa da moradora é justificada. Tal reparo está inserido em cronograma de recapeamento da Autarquia e tão logo estará sendo resolvida. O DAAE continua à disposição da contribuinte para estes e outros esclarecimentos.

Questionamento da ouvidoria: Agradeço o retorno. A usuária entrou em contato hoje novamente 27/12 dizendo que o reparo ainda não foi feito. Gostaria de saber se já tem uma data programada para a realização do serviço.

Fechado: 08/08/2018 (sem retorno do prestador, ligando e confirmando direto com a usuária)

000865/2018 – Buracos não arrumados

Aberto no dia: 28/09/2018

Relato do usuário: Protocolo:2018025380 CDC:619771-46

O usuário relata que o DAAE foi realizar o conserto do cano da rua, o serviço foi realizado, mas ainda não foi consertado o buraco. Gostaria de saber se já tem uma data programada para a realização do serviço, pois o usuário falou que o buraco está grande e perigoso, por se tratar de uma avenida muito movimentada.

Ultimo andamento do prestador: Sem andamento

Fechado:

000965/2018 – Conta elevada

Aberto no dia: 24/10/2018

Relato do usuário: O usuário nos ligou reclamando da forma como a notificação de débitos é efetuada na conta de água. (Encaminho em anexo a imagem da impressão que ocupa a área de outro conteúdo). O aviso não está conforme as especificações conforme a Resolução 198 ARES-PCJ: Art. 108: § 2º O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento, servindo a fatura como documento hábil desde que

certificada a entrega, e contendo no mínimo: data de emissão do aviso, referência (s) da(s) fatura(s) em atraso e seu(s) valor(es) sem correção.(NR)
Dessa forma, pedimos que não sejam cobradas taxas de corte e religação do usuário, no caso lançamento para interrupção do abastecimento.
Ultimo andamento do prestador: Sem andamento

001063/2018 – Conta elevada

Aberto no dia: 27/11/2018

Relato do usuário: Protocolo: 001548/2018 CDC: 7486464

O usuário relata que teve vazamento, segundo o laudo a água foi para o subsolo, pois foi um vazamento interno, ele gostaria de pedir para ser retirado o valor do esgoto da conta. Gostaria de saber detalhes desse caso, e qual a possibilidade de ser retirada a tarifa de esgoto.

Ultimo andamento do prestador: Sem andamento

Questionamento da ouvidoria: Dia 18/02 o usuário entrou em contato novamente cobrando uma posição. Ele informa que o DAAE avisou que irá cortar a água em 01/03, portanto solicito a suspensão da cobrança enquanto estiver tramitando por esta ouvidoria. Solicito com urgência detalhes do caso e um parecer.

001104/2018 – Conta elevada

Aberto no dia: 11/12/2018

Relato do usuário: Protocolo 2018123753510299. CDC 36744-85. Usuário relata que desde que foi realizada troca do hidrômetro a conta está com valor elevado. Relato do usuário: "Meu consumo varia de 15 a 17 com queda as vezes para 13, que foi minha última leitura antes da troca. De treze subiu para 21, de R\$ 62,38 do mês passado, este mês veio R\$ 129,34.". Peço que verifiquem o que pode justificar o aumento na conta.

Ultimo andamento do prestador: Sem andamento

000082/2019 – Conta elevada

Aberto no dia: 31/01/2019

Relato do usuário: Protocolo 189793. CDC 1796926. A usuária afirma que sua conta tem vindo com o valor elevado, segundo ela são 02 casas no terreno. Solicito o histórico de consumo e possíveis motivos para o aumento.

Ultimo andamento do prestador: Sem andamento

000149/2019 – Conta elevada

Aberto no dia: 18/02/2019

Relato do usuário: Protocolo 000241/2019. CDC 3538-02. O usuário informa que foi constatado vazamento oculto na residência, que teve o consumo elevado nas duas últimas faturas, sendo a com vencimento para 10/03 no valor de R\$ 2 mil. Solicito a suspensão da cobrança da fatura enquanto estiver tramitando por esta ouvidoria, solicito também mais detalhes do caso e o histórico de consumo.

Ultimo andamento do prestador: Sem andamento (o usuário ligou novamente cobrando um retorno)

000174/2019 – Buraco não arrumado**Aberto no dia:** 22/02/2019**Relato do usuário:** Protocolo 2019023759826483. CDC 12474-09. O usuário informa que existe um buraco não arrumado na rua há 03 meses, solicito urgência no reparo.**Ultimo andamento do prestador:** Sem andamento**Fechado:** 14/03/2019 (sem retorno do prestador, contato direto com o usuário)**000196/2019 – Buraco não arrumado****Aberto no dia:** 28/02/2019**Relato do usuário:** Protocolo 20102375359905217. CDC 6747742. A usuária informa que realizaram o reparo de um vazamento na calçada dela, porém não retornaram para fechar o buraco. Solicito o reparo com urgência.**Ultimo andamento do prestador:** Sem andamento**000283/2019 – Conta elevada****Aberto no dia:** 05/04/2019**Relato do usuário:** Protocolo: 2642019 CDC: 58569-08 O usuário relata que teve problema com a qualidade da água, e a sua conta veio muito alta. Segundo ele em contato com o DAAE falaram que iriam ver em questão da conta e retornar para ele, porém ainda não teve nenhuma resposta. Gostaria de saber se já tem a resposta dele, e de solicitar que a conta em questão fique suspensa enquanto tiver sendo tramitada por essa ouvidoria.**Ultimo andamento do prestador:** Sem andamento**000286/2019 – Conta elevada****Aberto no dia:** 10/04/2019**Relato do usuário:** Protocolo: 000466 CDC: 2677 Usuário relata que sua conta com vencimento 10/04/2019 está elevada e que a hipótese foi a troca do hidrômetro. Segundo ele, não foi constatado vazamento. Solicitamos o histórico de consumo e possíveis causas para a conta elevada. Enquanto estiver sendo tramitada por esta Ouvidoria, solicitamos que a conta fique suspensa.**Ultimo andamento do prestador:** Sem andamento**000289/2019 – Falta de água****Aberto no dia:** 11/04/2019**Relato do usuário:** Protocolo: 201904376389146 CDC: 17390-25 O usuário relata que está com falta de água desde segunda. Deram um prazo de que voltaria em uma hora, porém ainda não voltou. Gostaria de saber o que aconteceu, pois falaram que era uma manutenção.**Ultimo andamento do prestador:** Sem andamento

CONSTATAÇÕES

Constatações

Omissão em relação às demandas e orientações enviadas pela ovidoria da ARES-PCJ através do Sistema de Protocolo Web e também via e-mail. Prestador também não responde as reclamações dos usuários conforme preconiza a Resolução ARES-PCJ nº50/2014.

NÃO CONFORMIDADES

9.1. Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

Art. 27 da Resolução ARES-PCJ 71/2014

9.1.2. Não responder a reclamações dos usuários
--

Art 43 da Resolução ARES-PCJ 50/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares

Diversos protocolos foram concluídos sem o retorno do prestador, apenas com o contato direto com o usuário para confirmar se a situação havia sido resolvida.

Data

23/05/2019

Agência Reguladora ARES-PCJ



Município: Rio Claro

Prestador de Serviços: Departamento Autônomo de Água e Esgoto – DAAE Rio Claro

RELATÓRIO – ÁREA TÉCNICA

Ofício DE – 912/2018

Enviado em: agosto/ 2018

Endereçado à: SR. Ricardo Pires de Oliveira (Superintendente do DAAE)

Assunto: Providências quanto à inadimplência

Andamento do Prestador: Ofício sem resposta

Ofício DE – 1279/2018

Enviado em: dezembro/ 2018

Endereçado à: SR. Ricardo Pires de Oliveira (Superintendente do DAAE)

Assunto: Remanejamento de Rede de Esgoto Jardim Araucária

Andamento do Prestador: Ofício sem resposta

Ofício DE – 444/2019

Enviado em: abril/ 2019

Endereçado à: SR. Paulo Roberto Bortolotti (Superintendente do DAAE)

Assunto: Notificação de qualidade da água

Andamento do Prestador: Ofício sem resposta

Ofício DE – 690/2019

Enviado em: maio/ 2019

Endereçado à: SR. Paulo Roberto Bortolotti (Superintendente do DAAE)

Assunto: Encaminhamento de Auto de Infração – ADVERTÊNCIA

Andamento do Prestador: Ofício sem resposta

CONSTATAÇÕES

Constatações

Omissão em relação aos questionamentos e notificações realizados pela Agência via Ofício.

NÃO CONFORMIDADES

9.1. Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

Art. 27 da Resolução ARES-PCJ 71/2014

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Informações complementares

Foram realizados diversos contatos com o Prestador informando as pendências, mas até o momento não obtivemos retorno.

Data

23/05/2019
