

**Relatório de Fiscalização 133/2023**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
610.716.921.872.732.403

Arespcj

CC

16/08/2023 09:01

Município

Companhia águas De Santa Rita - Comasa

· 1935-8232

3 setores envolvidos

D3 CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

**ARES** AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE SANTA RITA DO PASSA QUATRO****PRESTADOR: COMPANHIA ÁGUAS DE SANTA RITA – COMASA****Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais****Americana, agosto de 2023****1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR****1.1 MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Santa Rita do Passa Quatro

Prefeito: Marcelo Simão

Endereço: Rua Victor Meirelles, 89 Centro

Telefone: (19) 3582-9026

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 3.588, de 22/12/2020

1.2 PRESTADOR

Nome: Companhia Águas de Santa Rita – COMASA

Responsável legal: Carlos Roberto Ferreira

Endereço: Rua São Paulo s/n Jardim Cinelândia

Telefone: (19) 3582-3231

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ**

Lucas Candido Dos Santos - Coordenador de Contabilidade Regulatória

2.2 PRESTADOR

Adrieli Giovana Sciuti Ruviero - Encarregado Comercial

3. FISCALIZAÇÃO

Em 08/08/2023 foram realizadas inspeções na área de atendimento presencial e no setor comercial para verificação de Não Conformidades, conforme Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

Os formulários detalhados da fiscalização encontram-se nos ANEXOS.

4. NÃO CONFORMIDADES

Nas inspeções realizadas foram identificadas não conformidades novas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

Subsistema	Código Não Conforme	Item Não Conforme	Prazos
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SANTA RITA DO PASSA QUATRO	CG-9.7	Não atende ao conteúdo mínimo da fatura	90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 9.466 - Atendimento Santa Rita do Passa Quatro (Santa Rita Do Passa Quatro)

Atendimento Santa Rita do Passa Quatro

Atendimento/Comercial -SANTA RITA DO PASSA QUATRO

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Atendimento/Comercial -SANTA RITA DO PASSA QUATRO](#)



Map data ©2023

Endereço: R. José do Carmo Borges - Jardim Cinelandia, Santa Rita do Passa Quatro - SP, 13670-000, Brazil. . **CEP:** 13670-000 / **Cidade:** Santa Rita do Passa Quatro, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.7531983, long=-47.2988622, accuracy=13.653

Fiscalizado	#80434949
Data de início da fiscalização	08/08/2023
Data de término da fiscalização	08/08/2023
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Condições gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de CG-9.0



Foto 1 - Foto do Atendimento



Foto 2 - Foto do Atendimento

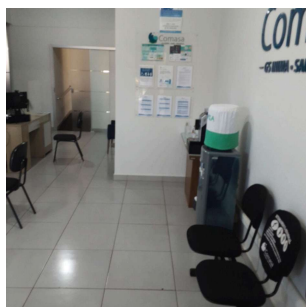


Foto 3 - Foto do Atendimento

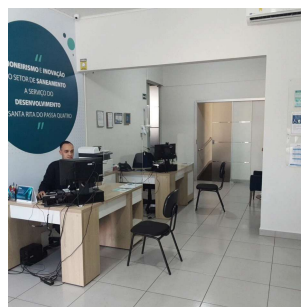


Foto 4 - Foto do Atendimento

[CG-9.2] - Realiza o cadastro mínimo das unidades usuárias

Conforme

Fotos de CG-9.2

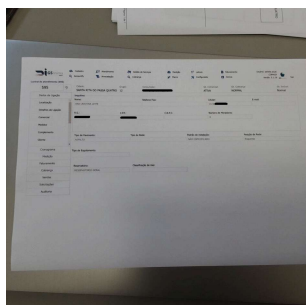


Foto 1 - Ficha de cadastro

[CG-9.4] - Fornece número do protocolo ou ordem de serviço

Conforme

Fotos de CG-9.4

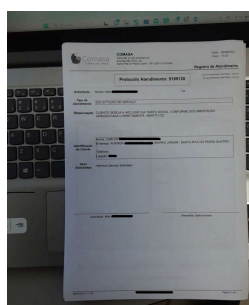


Foto 1 - Comprovante de protocolo

[CG-9.5] - Mantém o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário

Conforme

Fotos de CG-9.5

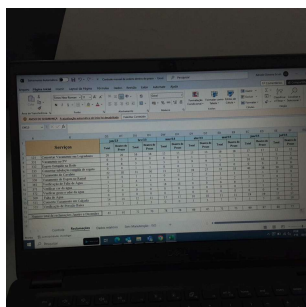


Foto 1 - Relatório de Registro atualizado

[CG-9.6] - Fornece ao usuário a declaração anual de débitos

Conforme

Fotos de CG-9.6

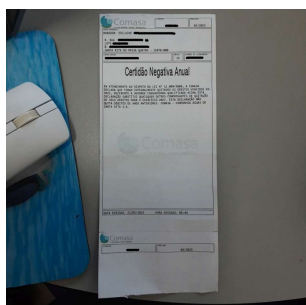


Foto 1 - Declaração anual de débitos

[CG-9.7] - Atende ao conteúdo mínimo da fatura

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

não informa tarifa social.

Fotos de CG-9.7

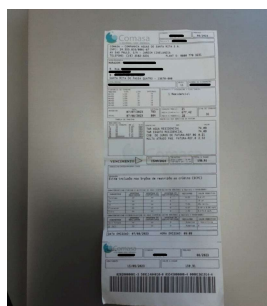


Foto 1 - fatura de consumidor

[CG-9.8] - Presta informações ao SNIS e CVS

Conforme

[CG-9.8] Observações

Verificado o SNIS.

Fotos de CG-9.8

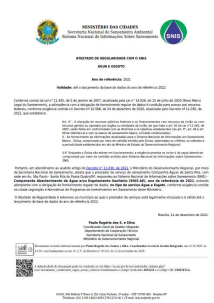


Foto 1 - Certidão de Preenchimento 2021

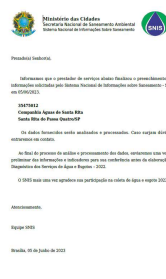


Foto 2 - Declaração de preenchimento 2022

[CG-9.9] - Dispõem de estrutura adequada de atendimento aos usuários

Conforme

Fotos de CG-9.9



Foto 1 - Setor de atendimento

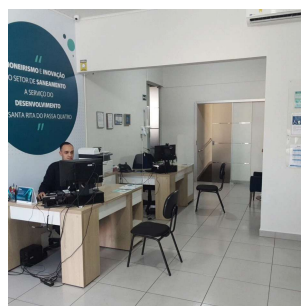


Foto 2 - Setor de atendimento



Foto 3 - Setor de atendimento

[CG-9.10] - Dispõem de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de CG-9.10



Foto 1 - Atendimento preferencial



Foto 2 - Atendimento preferencial



Foto 3 - Atendimento preferencial

[CG-9.11] - Dispõem de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana

Conforme

Fotos de CG-9.11



Foto 1 - Telefone 24h - disponível no site

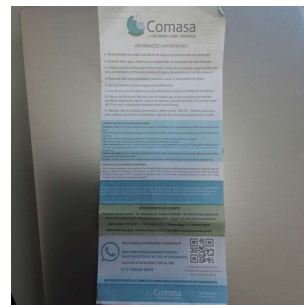


Foto 2 - Telefone das 8h as 18h (whatsapp) e 0800 24h

[CG-9.12] - Disponibiliza manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário

Conforme

[CG-9.12] Observações

Disponível para consulta.

[CG-9.13] - Da publicidade da tabela de preços públicos

Conforme

Fotos de CG-9.13

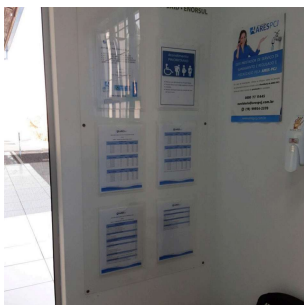


Foto 1 - publicidade da resolução tarifária

[CG-9.15] - Realiza notificação/comunicação para mudança de categoria

Conforme

Fotos de CG-9.15

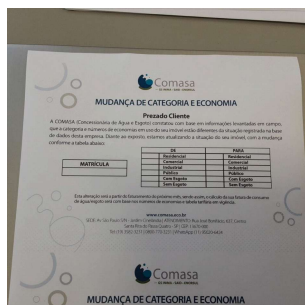


Foto 1 - Mudança de categoria

[CG-9.16] - Instrui o interessado na ocasião do pedido de ligação

Conforme

[CG-9.16] Observações

através de orientação
no atendimento.

[CG-9.17] - Realiza a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário

Conforme

Fotos de CG-9.17

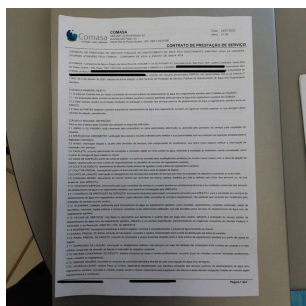


Foto 1 - Contrato - 1ª página

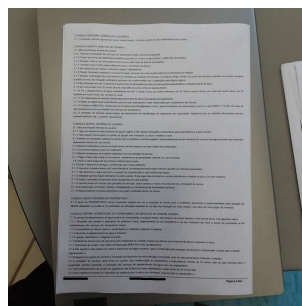


Foto 2 - Contrato - 2ª página

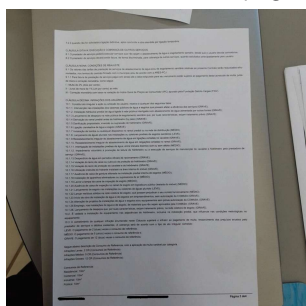


Foto 3 - Contrato - 3ª página

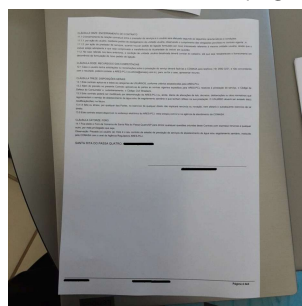


Foto 4 - Contrato - 4ª página

[CG-9.18] - Realiza aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de CG-9.18

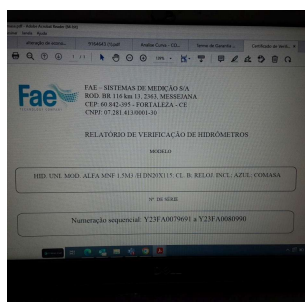


Foto 1 - Comprovante aferição hidrômetro

[CG-9.19] - Realiza leitura com período regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)

Conforme

Fotos de CG-9.19

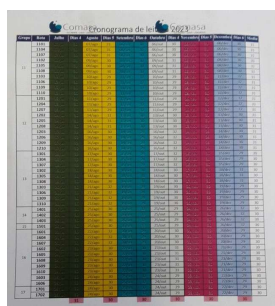


Foto 1 - Tabela - datas de leitura

[CG-9.20] - Não cobra pela 2ª via ao usuário por problemas no envio ou incorreções

Conforme

[CG-9.20] Observações

2ª via disponível no
sítio eletrônico e via
whatsApp

[CG-9.21] - Oferece 6 datas de vencimento da fatura

Conforme

[CG-9.21] Observações

25, 30, 05, 10, 15 e 20.

[CG-9.22] - Possui dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos

Conforme

[CG-9.22] Observações

Conforme Fiscalizado o
reconhecimento se dá
através do sistema e
estorno é realizado na
proxima fatura.

[CG-9.23] - Dá publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

[CG-9.23] Observações

site, rede social e
ARES-PCJ

[CG-9.24] - Dispõem de condições de fornecimento de água em situações de emergência

Conforme

[CG-9.24] Observações

De acordo com o
fiscalizado o serviço é
realizado através do
caminhão pipa.

[CG-9.25] - Realiza a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação

Conforme

Fotos de CG-9.25



Foto 1 - Comunicação de Corte

[CG-9.26] - Realiza a comunicação de corte com aviso de recebimento

Conforme

Fotos de CG-9.26

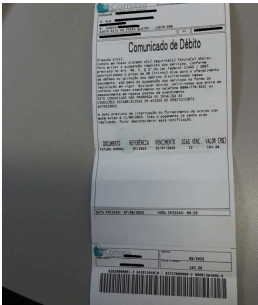


Foto 1 - Aviso de corte na fatura

[CG-9.27] - Não realiza corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados

Conforme

[CG-9.27] Observações

Conforme Fiscalizado
não realiza cortes após
as 12h.

[CG-9.28] - Comunica à ARES interrupções no abastecimento de água

Conforme

Fotos de CG-9.28



Foto 1 - Publicação dia 09/08 - ARES-PCJ

[CG-9.30] - Comunica ao usuário da troca do hidrômetro

Conforme

Fotos de CG-9.30

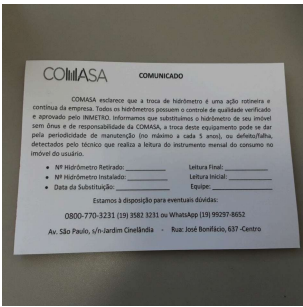


Foto 1 - Aviso de troca de hidrômetro

[CG-9.31] - Não realiza cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural

Conforme

Fotos de CG-9.31

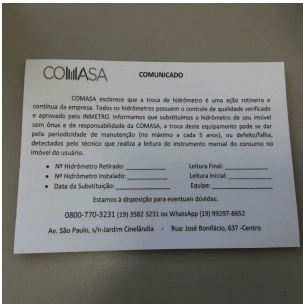


Foto 1 - Comprovante de isenção na troca de hidrômetro

[CG-9.32] - Disponibiliza Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário

Conforme

[CG-9.32] Observações

Código disponível no atendimento.

Fotos de CG-9.32

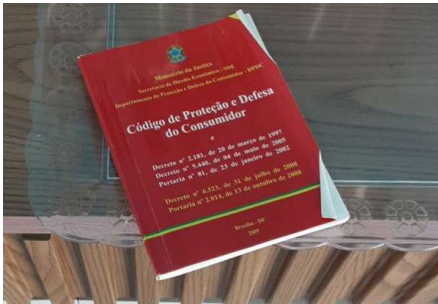


Foto 1 - Código do Consumidor

[CG-9.33] - Disponibiliza Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário

Conforme

[CG-9.33] Observações

Disponível para consulta no atendimento.

[CG-9.35] - Disponibiliza Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário

Conforme

[CG-9.35] Observações

Disponível para
consulta no
atendimento.

[CG-9.36] - Disponibiliza à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo

Conforme

Fotos de CG-9.36

Relatório de Evolução de Comercial

Selecionar o Mês da Análise: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Período: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 <

Foto 1 - Informações Comerciais - ARES-PCJ

(editado 2 vezes - última modificação: 16/08/2023 09:17:28)

É base de:

Auto de Notificação 119/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Ofício 736/2023 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 182/2023 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

16/08/2023 09:03:33

João Mateus Boll Gallas **D3** emitiu o [Auto de Notificação 119/2023](#) a partir deste documento.

16/08/2023 09:34:49

Lucas Candido dos Santos  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item](#)
Fiscalizado 9.466..

16/08/2023 09:37:19

Lucas Candido dos Santos  assinou digitalmente Relatório de Fiscalização 133/2023 com o certificado LUCAS CANDIDO DOS SANTOS CPF 339.XXX.XXX-78 conforme MP nº 2.200/2001.

1 Despacho não lido

**Tramitação 2-
133/2023**

Segue para providencias.

16/08/2023 09:37
(Encaminhado)

Lucas S.

CC

DTO - Diretoria ...

A/C Philippe A.
CC

—

Lucas Candido dos Santos
Coordenador de Contabilidade Regulatória

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas