

**Relatório de Fiscalização** 043/2024

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
830.517.115.688.927.737

Ares-pcj

arespcj@arespcj.com.br

CC

27/03/2024 16:48

Município

Coden - Nova Odessa

· 19 34768500

2 setores envolvidos

CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO COMERCIAL DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE NOVA ODESSA

PRESTADOR: Companhia de Desenvolvimento de Nova Odessa

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, 27 de março

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR**1.1 MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Nova Odessa

Prefeito: Cláudio Schooder

Endereço: Av. João Pessoa, 777 - Centro, Nova Odessa - SP, 13380-017

Telefone: (19) 3476-8600

Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei nº 2611, de 20 de junho de 2012

1.2 PRESTADOR

Nome: Companhia de Desenvolvimento de Nova Odessa

Responsável legal: Elsio Alvaro Boccaletto

Endereço: Rua Eduardo Leekning, 550 - Jardim Bela Vista, Nova Odessa - SP, 13460-000

Telefone: (19) 3476-8500

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ****André Felipini** – Analista de Regulação e Fiscalização**Leonardo Costa** – Analista de Regulação e Fiscalização**2.2 PRESTADOR****Marco Aurélio Gomes de Campos** (Chefe de Equipe – Atendimento)**3. FISCALIZAÇÃO**

Em 22 de março de 2024 foram realizadas inspeções na área de atendimento presencial e no setor comercial para verificação de Não Conformidades, conforme Resolução ARES-PCJ nº 48/2014 e 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 48/2014 e nº 50/2014.

Subsistema	Código NC	Descrição NC	Prazo para solução
Atendimento/Comercial - Nova Odessa	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
Atendimento/Comercial - Nova Odessa	CG-9.33	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário	Imediato
Atendimento/Comercial - Nova Odessa	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 10.140 - Atendimento - Nova Odessa (Nova Odessa)

Atendimento - Nova Odessa

Atendimento/Comercial - NOVA ODESSA

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Atendimento/Comercial - NOVA ODESSA](#)



Endereço: Rua Eduardo Leekning, 585 - Jardim Bela Vista, Nova Odessa - SP, 13385-016, Brazil. nº 585. . CEP: 13385-016 / Cidade: Nova Odessa, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.7872029, long=-47.3003832, accuracy=13.653

Fiscalizado	Atendimento CODEN - Nova Odessa #99702724
Data de início da fiscalização	22/03/2024
Data de término da fiscalização	22/03/2024
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG-9.0]



Foto 1 - Entrada atendimento CODEN



Foto 2 - Entrada atendimento CODEN

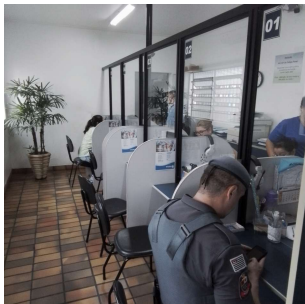


Foto 3 - Guichês de atendimento

[CG-9.2] - Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias Conforme

[CG-9.2] Observações Conforme apresentado
o sistema pelo
prestador, os dados
para cadastro do
usuário estão
completos.

Fotos de [CG-9.2]

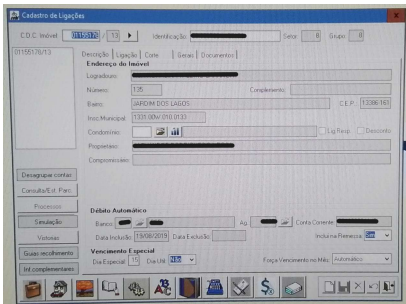


Foto 1 - Cadastro mínimo

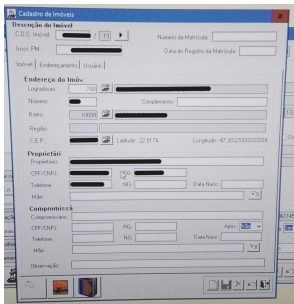


Foto 2 - Cadastro mínimo

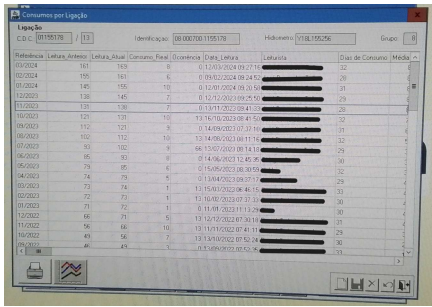


Foto 3 - Cadastro mínimo

[CG-9.3] - Não responder a reclamações em até 10 dias úteis

Conforme

[CG-9.3] Observações

O prestador atende às reclamações dentro do prazo.

Fotos de [CG-9.3]

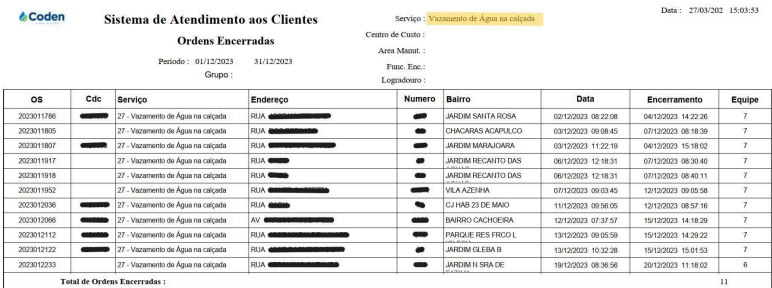


Foto 1 - Relação de reclamações e Ordens de Serviços geradas para determinado período - Vazamento de água

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

Conforme

[CG-9.4] Observações

A análise amostral da relação de serviços apresentada pelo prestador demonstra a regularidade do fornecimento de protocolo/ordem de serviço.

Fotos de [CG-9.4]

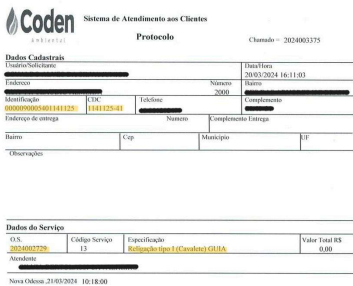


Foto 1 - Serviço identificado por ordem de serviço fornecida



Foto 2 - Serviço identificado por ordem de serviço fornecida

Conforme

Para além dos
controles de demandas
via OS, o prestador faz
controle manual de
reclamações por
planilha em excel.

eCoden	Sistema de Atendimento aos Clientes		Arquiteto		Validação de Contorno	Data: 27/03/2023 15:00:20		
	Ordens Encerradas		Código do Cliente		Arquiteto			
	Período: 01/12/2023		Grupo: 31/12/2023		Arquiteto			
					Env. Final:			
					Logradouro:			
OS	Cód	Serviço	Endereço	Numero	Bairro	Data	Encerramento	Equipe
20201185	16	Verificação de Contorno		JARDIM SAO FRANCISCO	01/12/2023 14:19:34	04/12/2023 11:10:10	13	
20201193	16	Verificação de Contorno		CIVIC REICHO SOAR	06/12/2023 09:16:38	05/12/2023 15:00:11	5	
20201192	16	Verificação de Contorno		JARDIM SACHERDA	05/12/2023 10:32:32	05/12/2023 15:16:53	7	
20201191	16	Verificação de Contorno		CIVIC REICHO SOAR	05/12/2023 11:11:00	07/12/2023 09:38:41	5	
20201194	16	Verificação de Contorno		JARDIM DOS LAGOS	06/12/2023 14:25:51	08/12/2023 15:34:23	5	
20201197	16	Verificação de Contorno		VILA AZEVEDA	06/12/2023 14:51:48	07/12/2023 15:02:24	5	
20201199	16	Verificação de Contorno		JARDIM PIRAMITIVA	06/12/2023 15:37:12	08/12/2023 15:16:04	5	
20201198	16	Verificação de Contorno		PARQUE RECREATIVO	06/12/2023 15:47:29	08/12/2023 14:47:29	5	
20201190	16	Verificação de Contorno		JARDIM MONDOLINI	07/12/2023 14:24:20	08/12/2023 15:06:42	5	
20201199	16	Verificação de Contorno		JARDIM MIRA DE	08/12/2023 08:46:26	08/12/2023 15:45:53	5	
20201186	16	Verificação de Contorno		JARDIM SAO JERONIMO	08/12/2023 10:54:54	08/12/2023 15:42:00	5	
20201188	16	Verificação de Contorno		COVA ESP INTERSE	08/12/2023 11:14:35	08/12/2023 15:25:50	5	
20201202	16	Verificação de Contorno		JARDIM CAPSALA	08/12/2023 10:58:48	11/12/2023 16:47:59	5	
20201204	16	Verificação de Contorno		JARDIM CELIA D	12/12/2023 14:16:52	14/12/2023 09:26:53	5	
20201207	16	Verificação de Contorno		JARDIM SALES	13/12/2023 10:28:28	13/12/2023 16:41:27	5	
20201201	16	Verificação de Contorno		JARDIM DAS PALMEIRAS	13/12/2023 14:17:57	13/12/2023 15:52:47	5	
20201218	16	Verificação de Contorno		JARDIM SANTA ROSA	13/12/2023 11:41:14	13/12/2023 16:46:29	5	

Foto 1 - Registro e controle de reclamações de consumo elevado.

Conforme

O envio da declaração anual de débitos é feito, por padrão, no mês de fevereiro.

[illegible]

Foto 1 - Demonstração de padrão de envio anual de quitação de débitos

Não Conforme

Está ausente a
mensagem de
divulgação da Tarifa
Social.

Fotos de [CG-9.7]

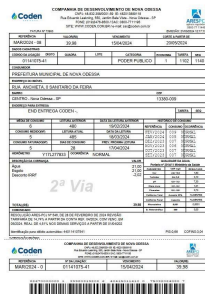


Foto 1 - Cópia de fatura de água.

[CG-9.8] - Não prestar informações ao SNIS e CVS

Conforme

[CG-9.8] Observações

O prestador está adimplente no fornecimento de dados ao SNIS (ano-referência 2022)

Fotos de [CG-9.8]

ATESTADO DE REGULARIDADE COM O SNIS, ano de referência 2022
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
 Tabela de o fornecimento de dados de qualidade de atendimento ao usuário 2022

O prestador de serviços de saneamento atendeu à Tabela de Dados do SNIS, ano de referência 2022, para os municípios abaixo listados, no tipo de serviço requerido.

Data: 19/12/2023

Relatório dos Municípios atendidos pelo Prestador de Serviços de Saneamento que está em Regularidade com o SNIS, conforme tipo de serviço prestado

Código do município	Município	UF	Nome Prestador de Serviço	Código do prestador	Tipo Serviço
350320	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350320	Agua e Esgoto
350321	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350321	Agua e Esgoto
350322	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350322	Agua e Esgoto
350323	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350323	Agua e Esgoto
350324	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350324	Agua e Esgoto
350325	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350325	Agua e Esgoto
350326	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350326	Agua e Esgoto
350327	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350327	Agua e Esgoto
350328	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350328	Agua e Esgoto
350329	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350329	Agua e Esgoto
350330	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350330	Agua e Esgoto
350331	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350331	Agua e Esgoto
350332	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350332	Agua e Esgoto
350333	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350333	Agua e Esgoto
350334	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350334	Agua e Esgoto
350335	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350335	Agua e Esgoto
350336	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350336	Agua e Esgoto
350337	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350337	Agua e Esgoto
350338	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350338	Agua e Esgoto
350339	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350339	Agua e Esgoto
350340	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350340	Agua e Esgoto
350341	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350341	Agua e Esgoto
350342	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350342	Agua e Esgoto
350343	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350343	Agua e Esgoto
350344	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350344	Agua e Esgoto
350345	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350345	Agua e Esgoto
350346	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350346	Agua e Esgoto
350347	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350347	Agua e Esgoto
350348	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350348	Agua e Esgoto
350349	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350349	Agua e Esgoto
350350	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350350	Agua e Esgoto
350351	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350351	Agua e Esgoto
350352	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350352	Agua e Esgoto
350353	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350353	Agua e Esgoto
350354	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350354	Agua e Esgoto
350355	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350355	Agua e Esgoto
350356	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350356	Agua e Esgoto
350357	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350357	Agua e Esgoto
350358	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350358	Agua e Esgoto
350359	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350359	Agua e Esgoto
350360	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350360	Agua e Esgoto
350361	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350361	Agua e Esgoto
350362	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350362	Agua e Esgoto
350363	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350363	Agua e Esgoto
350364	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350364	Agua e Esgoto
350365	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350365	Agua e Esgoto
350366	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350366	Agua e Esgoto
350367	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350367	Agua e Esgoto
350368	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350368	Agua e Esgoto
350369	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350369	Agua e Esgoto
350370	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350370	Agua e Esgoto
350371	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350371	Agua e Esgoto
350372	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350372	Agua e Esgoto
350373	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350373	Agua e Esgoto
350374	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350374	Agua e Esgoto
350375	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350375	Agua e Esgoto
350376	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350376	Agua e Esgoto
350377	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350377	Agua e Esgoto
350378	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350378	Agua e Esgoto
350379	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350379	Agua e Esgoto
350380	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350380	Agua e Esgoto
350381	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350381	Agua e Esgoto
350382	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350382	Agua e Esgoto
350383	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350383	Agua e Esgoto
350384	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350384	Agua e Esgoto
350385	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350385	Agua e Esgoto
350386	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350386	Agua e Esgoto
350387	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350387	Agua e Esgoto
350388	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350388	Agua e Esgoto
350389	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350389	Agua e Esgoto
350390	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350390	Agua e Esgoto
350391	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350391	Agua e Esgoto
350392	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350392	Agua e Esgoto
350393	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350393	Agua e Esgoto
350394	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350394	Agua e Esgoto
350395	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350395	Agua e Esgoto
350396	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350396	Agua e Esgoto
350397	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350397	Agua e Esgoto
350398	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350398	Agua e Esgoto
350399	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350399	Agua e Esgoto
350400	Marília de São	SP	Prestador Municipal de Marília de São	350400	Agua e Esgoto

Foto 1 - Atestado de adimplência com o SNIS.

[CG-9.9] - Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários

Conforme

Fotos de [CG-9.9]

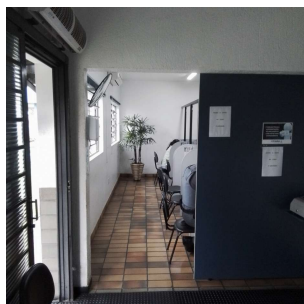


Foto 1 - Sala de espera e de atendimento.

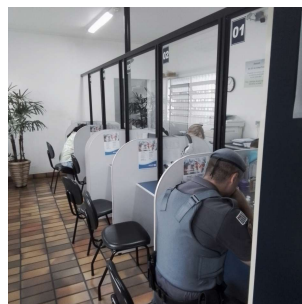


Foto 2 - Guichês de atendimento.

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG-9.10]



Foto 1 - Sistema de geração de senha com opção preferencial.

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

Conforme

[CG-9.11] Observações

O prestador dispõe de atendimento telefônico 24h e via whatsapp.

Fotos de [CG-9.11]



Foto 1 - Telefone 24h para contato.



Foto 2 - Telefone 24h para contato e atendimento via whatsapp.

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

Conforme

[CG-9.12] Observações

O Regulamento do prestador está afixado em mural localizado na sala de espera do atendimento.

Fotos de [CG-9.12]

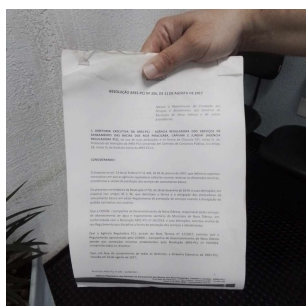


Foto 1 - Resolução que publica o Regulamento da CODEN, de 2017, disponível no local de atendimento.

[CG-9.13] - Não dar publicidade da tabela de preços públicos

Conforme

[CG-9.13] Observações

A tabela atualizada de preços do prestador está afixada em mural localizado na sala de espera do atendimento.

Fotos de [CG-9.13]

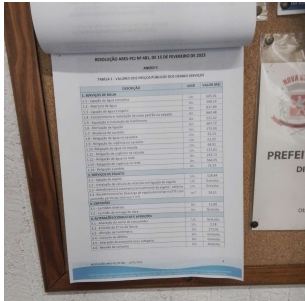


Foto 1 - Registro da tabela de preços mais recente disposta em mural no local de atendimento.

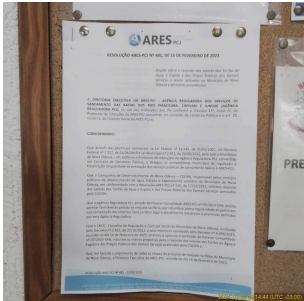


Foto 2 - Registro da tabela de preços mais recente disposta em mural no local de atendimento.

[CG-9.14] - Não obedecer aos prazos para execução dos serviços

Conforme

[CG-9.14] Observações

A análise amostral de documentação relativa à prestação de determinados serviços - como de ligação de água - demonstra a regularidade dos prazos observada pelo prestador.

Fotos de [CG-9.14]

e Coden		Sistema de Atendimento aos Clientes			Serviço: Abertura de Água		Data: 22/03/2024 09:42:23	
Ordens Encerradas					Centro de Custo:		Ass: Monte:	
Período: 01/02/2024 - 28/02/2024					Fica: Enc:		Legatário:	
OS	Cód.	Serviço	Endereço	Nome	Bairro	Data	Encerramento	Equipos
202401341		Abertura de Água	RUA DOS	JARDIM FLAMBOYANT	07/02/2024 09:09:23	08/02/2024 09:09:23	10	
202401400		Abertura de Água	RUA JOSE BLANCO	RES PROGRESSO	08/02/2024 09:13:15	21/02/2024 09:15:02	10	
202401408		Abertura de Água	RUA RYDE	JARDIM FLAMBOYANT	08/02/2024 09:20:37	19/02/2024 09:21:19	10	
202401409		Abertura de Água	RUA OTTO	JARDIM FLAMBOYANT	08/02/2024 09:25:05	19/02/2024 09:26:26	10	
202401408		Abertura de Água	RUA TRES	JARDIM FLAMBOYANT	08/02/2024 09:27:51	19/02/2024 09:30:08	10	
202401406		Abertura de Água	RUA OLAV	JARDIM GIGALBA	19/02/2024 09:29:26	19/02/2024 09:31:09	10	
202401406		Abertura de Água	AV DE ESPERISTO SPROGOS	JARDIM SANTA ROSA	19/02/2024 09:41:27	19/02/2024 09:41:54	10	
202401501		Abertura de Água	AV RODOLFO KATZ - CORO DAI	ZONA	19/02/2024 09:39:36	21/02/2024 09:39:26	10	
202401503		Abertura de Água	AV RODOLFO KATZ - CORO DAI	ZONA	19/02/2024 09:40:37	21/02/2024 09:40:16	10	
202401529		Abertura de Água	RUA OTTO	JARDIM FLAMBOYANT	19/02/2024 09:48:05	19/02/2024 09:50:08	10	
202401534		Abertura de Água	AV RODOLFO KATZ - CORO DAI	ZONA	19/02/2024 09:39:39	21/02/2024 09:39:37	10	
202401539		Abertura de Água	RUA TRES	JARDIM VITORIA	19/02/2024 09:50:35	21/02/2024 09:51:27	10	
202401540		Abertura de Água	RUA MARIA FERNANDES ALVES	NEW YORK RESERVA	19/02/2024 09:54:06	21/02/2024 09:55:04	10	
202401541		Abertura de Água	RUA OTTO	JARDIM FLAMBOYANT	19/02/2024 09:58:58	21/02/2024 09:59:51	10	
202401589		Abertura de Água	RUA TRES	JARDIM GIGALBA	19/02/2024 09:59:26	21/02/2024 09:59:45	10	
202401598		Abertura de Água	AV BRAGA	ZONA SETE SETE	19/02/2024 09:41:42	21/02/2024 09:50:12	10	
202401624		Abertura de Água	RUA RAFAELA PRATO FERNANDES	JARDIM SOLAR DAI	19/02/2024 09:18:24	21/02/2024 09:17:38	10	
202401627		Abertura de Água	RUA TRES	JARDIM FLAMBOYANT	19/02/2024 09:57:02	21/02/2024 09:58:06	10	
202401724		Abertura de Água	RUA OTTO	JARDIM FLAMBOYANT	21/02/2024 09:08:53	21/02/2024 09:40:22	10	
202401726		Abertura de Água	RUA RYDE	JARDIM FLAMBOYANT	21/02/2024 09:47:11	21/02/2024 09:48:14	10	
202401821		Abertura de Água	AV RODOLFO KATZ - CORO DAI	ZONA	20/02/2024 09:11:34	21/02/2024 09:10:11	10	

Foto 1 - Relatório com a relação de aberturas e execuções dos serviços de ligação de água entre 9 e 27/02/2024.

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

Conforme

[CG-9.15] Observações

O prestador faz "vistoria crítica de leitura", constata a

mudança de leitura e solicita o aceite por parte do usuário.

Fotos de [CG-9.15]

Foto 1 - Vistoria e aviso de mudança de categoria. **Foto 2** - Vistoria e aviso de mudança de categoria.

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

Conforme

[CG-9.16] Observações

O usuário recebe instruções verbais e assina Protocolo de recebimento do contrato de serviços.

Fotos de [CG-9.16]

Foto 1 - Protocolo de entrega do contrato de serviços.

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

Conforme

[CG-9.17] Observações

Formalização da entrega do contrato.

Fotos de [CG-9.17]



Foto 1 - Contrato de prestação de serviços que é entregue.

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Conforme

[CG-9.18] Observações

A CODEN não dispõe de estrutura própria para realização do serviço de aferição; a companhia faz o envio do aparelho para a SANASA, que o realiza e emite o laudo.

Fotos de [CG-9.18]

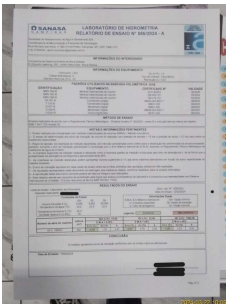


Foto 1 - Laudo de aferição de hidrômetro.

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

Conforme

[CG-9.19] Observações

Amostra demonstra regularidade nos períodos de leitura.

Fotos de [CG-9.19]

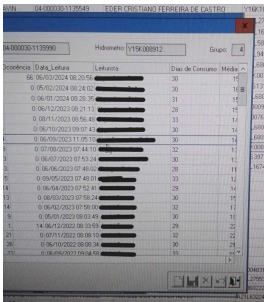


Foto 1 - Histórico amostral de leituras.

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

Conforme

[CG-9.20] Observações

O prestador afirmou que não realiza cobrança pela segunda via.

[CG-9.21] - Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura

Conforme

[CG-9.21] Observações

O campo para definição admite a inserção de qualquer dia do mês; o prestador segue os dias previstos pelo Regulamento.

Fotos de [CG-9.21]

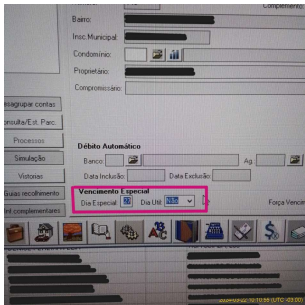


Foto 1 - Tela de inserção do dia para vencimento.

[CG-9.22] - Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos

Conforme

Fotos de [CG-9.22]

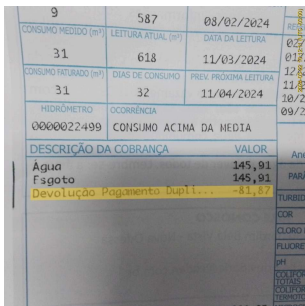


Foto 1 - Aviso automático em conta da devolução de valor pago mais de uma vez.

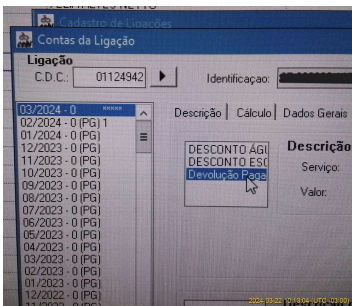


Foto 2 - Aviso, em sistema, acerca do pagamento duplicado de conta.

[CG-9.23] - Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

[CG-9.23] Observações

O prestador realiza divulgação de interrupções nas redes sociais e sítio eletrônico e, quando o evento é de maior

impacto sobre o município, em jornais de circulação local.

Fotos de [CG-9.23]



Foto 1 - Post em redes sociais - Aviso de interrupção



Foto 2 - Post em redes sociais - Aviso de interrupção



Foto 3 - Post em redes sociais - Aviso de interrupção

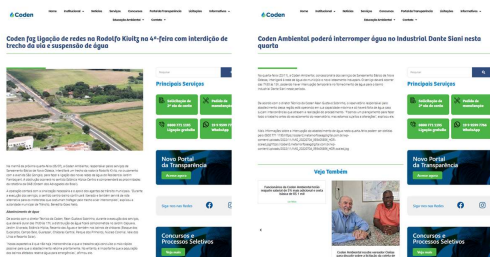


Foto 4 - Post em redes sociais - Aviso de interrupção

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

De acordo com o relato do prestador, são raras as situações de fornecimento emergencial. São feitas pelo fornecimento de água via caminhão pipa. Quando ele é feito, o acionamento da equipe operacional da CODEN é feito de maneira informal, sem registro do procedimento.

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

Conforme

[CG-9.25] Observações

O procedimento adotado pelo prestador é o de inserir aviso em conta e anexar mensagem para instrução ao usuário.

Fotos de [CG-9.25]

COMPANHIA DE ENGENHARIA LIMITE DE NOTA DIRETA

CLIENTE: [REDACTED] ENDEREÇO: [REDACTED] CIDADE: [REDACTED]

DATA DE CORTA: [REDACTED] VALOR DO CORTA: [REDACTED]

2ª Via

Foto 1 - Aviso de corte na fatura.

Prezado(a) Consumidor(a),

Informamos que em razão da existência de débitos, foi realizada a cobrança mediante suspensão dos serviços (corte). O extrato de débitos anexado está indicando todos os débitos existentes até a presente data.

Para pagamentos, negociações e solicitação do retorno dos serviços (religação), é necessário o comparecimento em nosso setor de atendimento presencial, que funciona de segunda-feira à quinta-feira das 08:00 às 16:00 horas, e de sexta-feira das 08:00 às 15:00 horas.

Foto 2 - Mensagem de aviso de corte anexada à fatura.

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

Conforme

[CG-9.26] Observações

O aviso de corte é inserido na fatura.

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

Conforme

[CG-9.27] Observações

Relatório com relação amostral de cortes realizados; há ordens emitidas no dia de sexta-feira para execução na segunda-feira subsequente.

Fotos de [CG-9.27]

Sistema de Atendimento aos Clientes

Ordem Executadas

Ordem	Cliente	Endereço	Valor	Data	Executadas	Equipe
20400101	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	17:00:00	[REDACTED]
20400102	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	16:30:00	[REDACTED]
20400103	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	16:00:00	[REDACTED]
20400104	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	15:30:00	[REDACTED]
20400105	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	15:00:00	[REDACTED]
20400106	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	14:30:00	[REDACTED]
20400107	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	14:00:00	[REDACTED]
20400108	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	13:30:00	[REDACTED]
20400109	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	13:00:00	[REDACTED]
20400110	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	12:30:00	[REDACTED]
20400111	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	12:00:00	[REDACTED]
20400112	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	11:30:00	[REDACTED]
20400113	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	11:00:00	[REDACTED]
20400114	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	10:30:00	[REDACTED]
20400115	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	10:00:00	[REDACTED]
20400116	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	09:30:00	[REDACTED]
20400117	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	09:00:00	[REDACTED]
20400118	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	08:30:00	[REDACTED]
20400119	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	08:00:00	[REDACTED]
20400120	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	07:30:00	[REDACTED]
20400121	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	07:00:00	[REDACTED]
20400122	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	06:30:00	[REDACTED]
20400123	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	06:00:00	[REDACTED]
20400124	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	05:30:00	[REDACTED]
20400125	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	05:00:00	[REDACTED]
20400126	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	04:30:00	[REDACTED]
20400127	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	04:00:00	[REDACTED]
20400128	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	03:30:00	[REDACTED]
20400129	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	03:00:00	[REDACTED]
20400130	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	02:30:00	[REDACTED]
20400131	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	02:00:00	[REDACTED]
20400132	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	01:30:00	[REDACTED]
20400133	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	01:00:00	[REDACTED]
20400134	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	00:30:00	[REDACTED]
20400135	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20/09/2024	00:00:00	[REDACTED]

Foto 1 - Relação amostral de cortes realizados.

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

Não Conforme

[CG-9.28] Observações

O prestador não faz a comunicação sobre interrupções programadas à ARES-PCJ.

[CG-9.29] - Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte

Conforme

[CG-9.29] Observações

Analisada amostra de serviços de religação, constatou-se a regularidade do serviço.

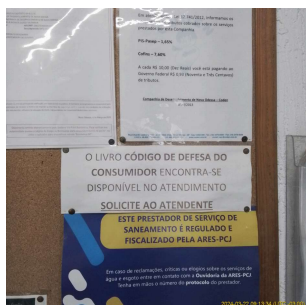


Foto 1 - Mensagem afixada em mural na sala de espera do prestador.

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

Não Conforme

[CG-9.33] Observações

O prestador não disponibiliza Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário.

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

Conforme

[CG-9.35] Observações

A referida resolução fica à disposição afixada em mural na sala de espera do atendimento do prestador.

Fotos de [CG-9.35]

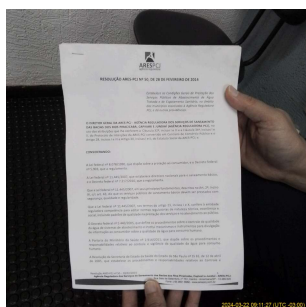


Foto 1 - A Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 disponibilizada no local de atendimento.

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

Conforme

[CG-9.36] Observações

O envio das informações via Sistema SONAR está atualizado.

Relatório de Evolução de Comercial.

[illegible]

Foto 2 - Registro dos dados informados via SONAR 2024

Informe da Base desejada					
Reguladora					Ano
Nome Empresa					2024
Código	IT	Descrição	V	Valor em reais	Quantidade
7.30	SPRINT	01 - Internet		0	0
7.30.1	SPRINT 01 - Internet			200	0
7.30.1.1	SPRINT 01 - Internet			0	0
7.30.1.2	SPRINT 01 - Internet			0	0
7.30.1.3	SPRINT 01 - Internet			0	0
7.30.1.4	SPRINT 01 - Internet			0	0
7.30.1.5	SPRINT 01 - Internet			100	0
7.30.1.6	SPRINT 01 - Internet			100	0
7.30.1.7	SPRINT 01 - Internet			11	0
7.30.1.8	SPRINT 01 - Internet			21	0
7.30.1.9	SPRINT 01 - Internet			0	0
7.30.2	SPRINT 02 - Internet			0	0
7.30.2.1	SPRINT 02 - Internet			10	0
7.30.2.2	SPRINT 02 - Internet			0	0
7.30.2.3	SPRINT 02 - Internet			0	0
7.30.2.4	SPRINT 02 - Internet			0	0
7.30.2.5	SPRINT 02 - Internet			0	0
7.30.2.6	SPRINT 02 - Internet			0	0
7.30.2.7	SPRINT 02 - Internet			0	0
7.30.2.8	SPRINT 02 - Internet			0	0
7.30.2.9	SPRINT 02 - Internet			0	0
7.30.3	SPRINT 03 - Internet			0	0
7.30.3.1	SPRINT 03 - Internet			0	0
7.30.3.2	SPRINT 03 - Internet			0	0
7.30.3.3	SPRINT 03 - Internet			0	0
7.30.3.4	SPRINT 03 - Internet			0	0
7.30.3.5	SPRINT 03 - Internet			0	0
7.30.3.6	SPRINT 03 - Internet			0	0
7.30.3.7	SPRINT 03 - Internet			0	0
7.30.3.8	SPRINT 03 - Internet			0	0
7.30.3.9	SPRINT 03 - Internet			0	0

Auto de Notificação 047/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Proc. Administrativo 099/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

2 ou mais pessoas

André Rodrigues Felipini  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado](#)

10.140..

André Rodrigues Felipini  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado](#)
10.140..

André Rodrigues Felipini  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado](#)
10.140..

André Rodrigues Felipini  emitiu o [Auto de Notificação 047/2024](#) a partir deste documento.

16/17

André Rodrigues Felipini  assinou digitalmente Relatório de Fiscalização 043/2024 com o certificado ANDRÉ RODRIGUES FELIPINI CPF 409.XXX.XXX-57 conforme MP nº 2.200/2001 .

1 Despacho não lido

Tramitação 1-

043/2024

08/04/2024 11:30

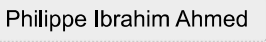
(Encaminhado)

André F. 

DTO - Diretoria ...

A/C Philippe A.

CC

Prezado 

Segue relatório de fiscalização para providências.

Atenciosamente,

—
ANDRÉ FELIPINI

Analista de Regulação e Fiscalização

Quem já visualizou? 

08/04/2024 11:30:59

E-mail para philippe@arespcj.com.br