

**Relatório de Fiscalização** 048/2024**ARES** AGÊNCIA REGULADORA PCJ

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
254.717.120.839.141.642

Arespcj

CC

02/04/2024 15:51

Município

Saae - Mogi Mirim

· 19 38059914

2 setores envolvidos

CC **DTO**

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DO ATENDIMENTO COMERCIAL DO MUNICÍPIO DE
MOGI MIRIM**

PRESTADOR: SAAE - Mogi Mirim

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, abril de 2024

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

Prefeitura Municipal de Mogi Mirim

Prefeito: Paulo de Oliveira e Silva

Endereço: Rua Doutor José Alves, 129, Centro

Telefone: (19) 3814-1000

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 5.030, de 12/11/2010

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Mogi Mirim

Responsável legal: Paulo Tarso de Souza (Presidente)

Endereço: Rua Dr. Arthur Candido de Almeida n.º 114 - Centro

Telefone: (19) 3805-9900

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ**

Rodrigo de Oliveira Taufic – Analista de Regulação e Fiscalização

André Rodrigues Felipini – Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Evandro Antonio Trentin - Diretor de Gestão Administrativa e Financeira

3. FISCALIZAÇÃO

Em 29/02/2024 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
Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE	CG-9.4	Não fornecer número do protocolo ou ordem de serviço	Em até 90 dias
Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE	CG-9.5	Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário	Em até 90 dias
Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias
Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE	CG-9.9	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários	Em até 90 dias
Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE	CG-9.10	Não dispor de atendimento preferencial	Em até 90 dias
Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 10.103 - Atendimento - Mogi Mirim (Mogi Mirim)

Atendimento - Mogi Mirim

Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE](#)



Endereço: Av. Prof. Adib Chaib, 2250 - Centro, Mogi Mirim - SP, 13800-010, Brasil. nº 2250. .
CEP: 13800-010 / Cidade: Mogi Mirim, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.252288818359375, long=-47.82266616821289, accuracy=13.653

Fiscalizado	SAAE Mogi Mirim #97708039
Data de início da fiscalização	29/02/2024
Data de término da fiscalização	29/02/2024
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG-9.0]



Foto 1 - Fachada - Sede/Atendimento



Foto 2 - Fachada - Sede/Atendimento



Foto 3 - Estacionamento

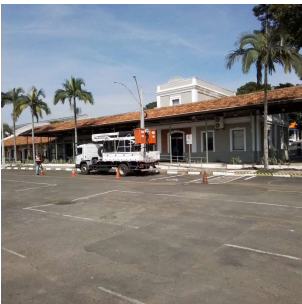


Foto 4 - Estacionamento

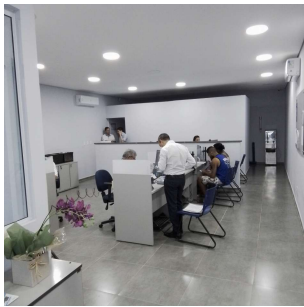


Foto 5 - Salão de Atendimento



Foto 6 - Salão de Atendimento

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

Conforme

Fotos de [CG-9.2]

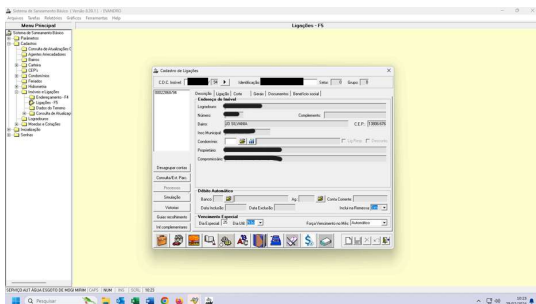


Foto 1

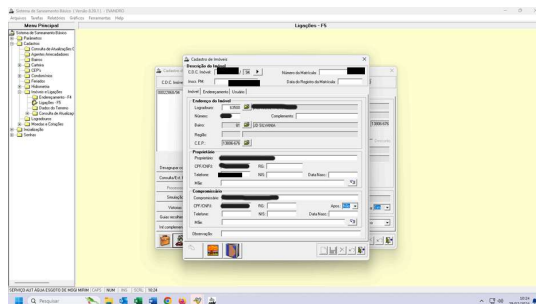


Foto 2

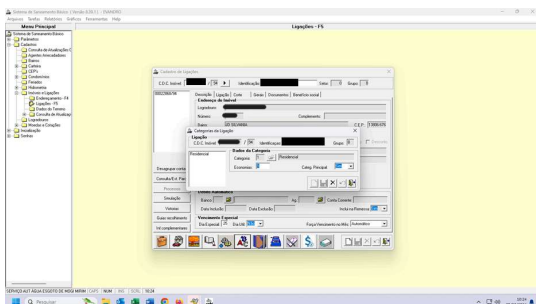


Foto 3

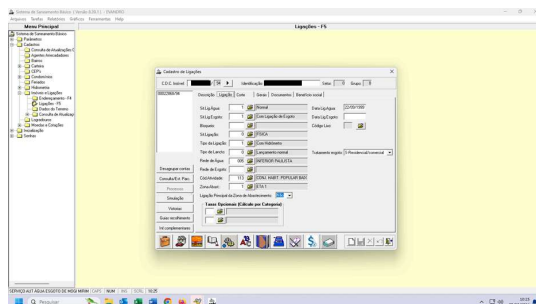


Foto 4

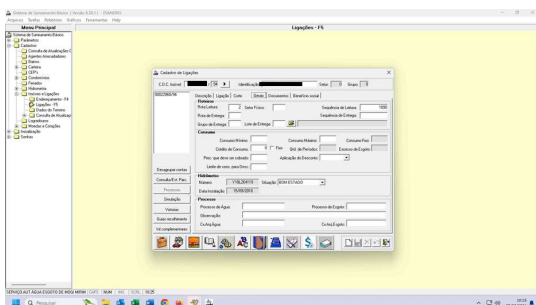


Foto 5

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

N/A

[CG-9.3] Observações

A constatação desta Não Conformidade está prejudicada pelo déficit de registro, pois nem todas as reclamações recebem número de

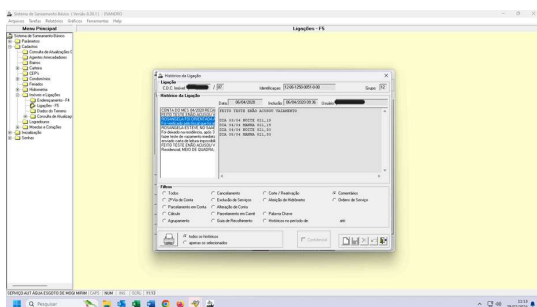
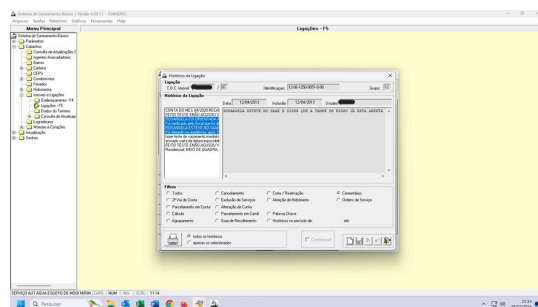
protocolo e, portanto, possuem sistemática de acompanhamento.

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

Nem todos os atendimentos possuem fornecimento de protocolo (especialmente presencial).

[CG-9.5] - Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário**Não Conforme****[CG-9.5] Observações**

Há o registro de reclamações, ocorrências e solicitações no ambiente de cadastro da unidade usuária especialmente quando geraram demanda por serviços, entretanto, um controle geral de todas as reclamações dependeria da existência de protocolo para todos os contatos.

Fotos de [CG-9.5]**Foto 1 - Registro de reclamações/solicitações****Foto 2 - Registro de reclamações/solicitações****[CG-9.6] - Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos****Conforme****Fotos de [CG-9.6]**

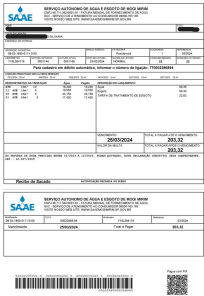


Foto 1 - Declaração de débitos no comentário da fatura

[CG-9.7] - Não atender ao conteúdo mínimo da fatura

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

Sem informações sobre a Tarifa Social

Fotos de [CG-9.7]



Foto 1 - Fatura - verso



Foto 2 - Fatura - Frente

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

Conforme

Fotos de [CG-9.8]



Foto 1 - Atestado de adimplência - SNIS

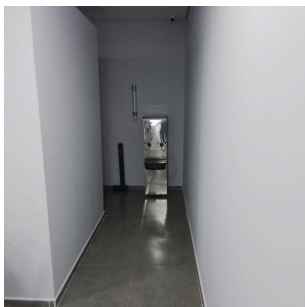
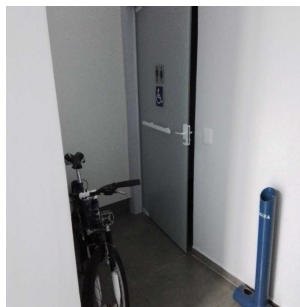
[CG-9.9] - Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários

Não Conforme

[CG-9.9] Observações

Na data de fiscalização havia uma bicicleta na área próxima ao banheiro impedindo o acesso adequado

Fotos de [CG-9.9]

**Foto 1** - Bebedouro**Foto 2** - Bicicleta na área próxima ao banheiro**Foto 3** - Área de Atendimento**[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial****Não Conforme****[CG-9.10] Observações**

Há indicação do atendimento preferencial, porém de acordo com o prestador de serviços não há distribuição de senha (atendimento por ordem de chegada).

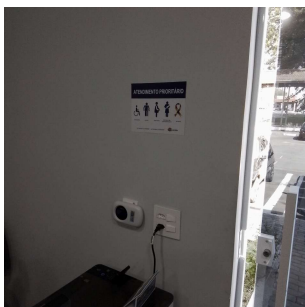
Fotos de [CG-9.10]**Foto 1** - Placa de Atendimento Preferencial**[CG-9.11] - Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana****Conforme****Fotos de [CG-9.11]**



Foto 1 - Divulgação atendimento telefônico

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

Conforme

Fotos de [CG-9.12]

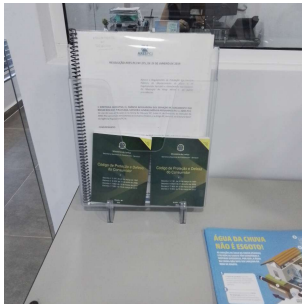


Foto 1 - Regulamento

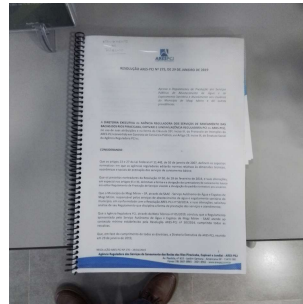


Foto 2 - Regulamento

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

Conforme

Fotos de [CG-9.13]

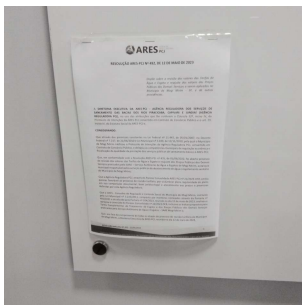


Foto 1 - Resolução Tarifária

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

Conforme

Fotos de [CG-9.14]

SAAE Mogi Digital - Sistema de Atendimento aos Clientes - Controle de Eventos									
				Serviço: 271 - Coletação - Águas Saneamento - SAAE Mogi Digital					
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									
Data: 18/09/2024									

[illegible]

Foto 3 - Amostra Execução Serviços

[illegible]

Foto 4 - Amostra Execução Serviços

[illegible]

Foto 5 - Amostra Execução Serviços



Sistema de Atendimento aos Clientes

Controle de Eventos

Serviço: 271 - UBAÇÃO - AGUA E ESSATO

Evento(s):

Ass: 00000000 -

Emp(s):

Dep(s) (Evento):

Ass: 00000000 -

Emp(s):

Dep(s) (Evento):

De: 00/00/0000 -

Até: 00/00/0000 -

Usuário:

Parâmetro: 00000000 -

Relatório: 00000000 -

Atualizar

Imprimir

Fechar

Quantidade de Eventos: 00

Quantidade: 00

Valor Total: 00

Mostrar

Foto 6 - Amostra Execução Serviços

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

Conforme

[CG-9.15] Observações

Na data da
fiscalização, não foi
possível colher
evidência de
comprovação, porém o
prestador de serviços
informou haver a
sistemática de
comunicação de
mudança de categoria.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.16]

[illegible]

Foto 1 - Instruções - Carta de Serviços

Foto 2 - Material de Instrução

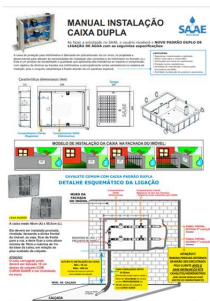


Foto 3 - Material de Instrução



Foto 4 - Material de Instrução

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

Conforme

Fotos de [CG-9.17]

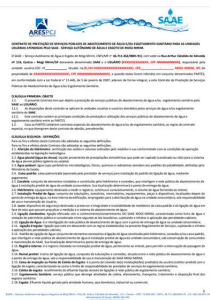


Foto 1 - Página de Rosto - Contrato Prestação
Serviços

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG-9.18]

Sistema de Atendimento aos Clientes - Controle de Eventos									
DATA	PERÍODO	DATA	DATA	DATA	DATA	DATA	DATA	DATA	DATA
01/01/2024	01/01/2024	01/01/2024	01/01/2024	01/01/2024	01/01/2024	01/01/2024	01/01/2024	01/01/2024	01/01/2024
02/01/2024	02/01/2024	02/01/2024	02/01/2024	02/01/2024	02/01/2024	02/01/2024	02/01/2024	02/01/2024	02/01/2024
03/01/2024	03/01/2024	03/01/2024	03/01/2024	03/01/2024	03/01/2024	03/01/2024	03/01/2024	03/01/2024	03/01/2024
04/01/2024	04/01/2024	04/01/2024	04/01/2024	04/01/2024	04/01/2024	04/01/2024	04/01/2024	04/01/2024	04/01/2024
05/01/2024	05/01/2024	05/01/2024	05/01/2024	05/01/2024	05/01/2024	05/01/2024	05/01/2024	05/01/2024	05/01/2024
06/01/2024	06/01/2024	06/01/2024	06/01/2024	06/01/2024	06/01/2024	06/01/2024	06/01/2024	06/01/2024	06/01/2024
07/01/2024	07/01/2024	07/01/2024	07/01/2024	07/01/2024	07/01/2024	07/01/2024	07/01/2024	07/01/2024	07/01/2024
08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024
09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024
10/01/2024	10/01/2024	10/01/2024	10/01/2024	10/01/2024	10/01/2024	10/01/2024	10/01/2024	10/01/2024	10/01/2024
11/01/2024	11/01/2024	11/01/2024	11/01/2024	11/01/2024	11/01/2024	11/01/2024	11/01/2024	11/01/2024	11/01/2024
12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024
13/01/2024	13/01/2024	13/01/2024	13/01/2024	13/01/2024	13/01/2024	13/01/2024	13/01/2024	13/01/2024	13/01/2024
14/01/2024	14/01/2024	14/01/2024	14/01/2024	14/01/2024	14/01/2024	14/01/2024	14/01/2024	14/01/2024	14/01/2024
15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024
16/01/2024	16/01/2024	16/01/2024	16/01/2024	16/01/2024	16/01/2024	16/01/2024	16/01/2024	16/01/2024	16/01/2024
17/01/2024	17/01/2024	17/01/2024	17/01/2024	17/01/2024	17/01/2024	17/01/2024	17/01/2024	17/01/2024	17/01/2024
18/01/2024	18/01/2024	18/01/2024	18/01/2024	18/01/2024	18/01/2024	18/01/2024	18/01/2024	18/01/2024	18/01/2024
19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024
20/01/2024	20/01/2024	20/01/2024	20/01/2024	20/01/2024	20/01/2024	20/01/2024	20/01/2024	20/01/2024	20/01/2024
21/01/2024	21/01/2024	21/01/2024	21/01/2024	21/01/2024	21/01/2024	21/01/2024	21/01/2024	21/01/2024	21/01/2024
22/01/2024	22/01/2024	22/01/2024	22/01/2024	22/01/2024	22/01/2024	22/01/2024	22/01/2024	22/01/2024	22/01/2024
23/01/2024	23/01/2024	23/01/2024	23/01/2024	23/01/2024	23/01/2024	23/01/2024	23/01/2024	23/01/2024	23/01/2024
24/01/2024	24/01/2024	24/01/2024	24/01/2024	24/01/2024	24/01/2024	24/01/2024	24/01/2024	24/01/2024	24/01/2024
25/01/2024	25/01/2024	25/01/2024	25/01/2024	25/01/2024	25/01/2024	25/01/2024	25/01/2024	25/01/2024	25/01/2024
26/01/2024	26/01/2024	26/01/2024	26/01/2024	26/01/2024	26/01/2024	26/01/2024	26/01/2024	26/01/2024	26/01/2024
27/01/2024	27/01/2024	27/01/2024	27/01/2024	27/01/2024	27/01/2024	27/01/2024	27/01/2024	27/01/2024	27/01/2024
28/01/2024	28/01/2024	28/01/2024	28/01/2024	28/01/2024	28/01/2024	28/01/2024	28/01/2024	28/01/2024	28/01/2024
29/01/2024	29/01/2024	29/01/2024	29/01/2024	29/01/2024	29/01/2024	29/01/2024	29/01/2024	29/01/2024	29/01/2024
30/01/2024	30/01/2024	30/01/2024	30/01/2024	30/01/2024	30/01/2024	30/01/2024	30/01/2024	30/01/2024	30/01/2024
31/01/2024	31/01/2024	31/01/2024	31/01/2024	31/01/2024	31/01/2024	31/01/2024	31/01/2024	31/01/2024	31/01/2024

Foto 1 - Registro de Serviços - Aferição HD

Sistema de Atendimento aos Clientes - Controle de Eventos									
DATA	PERÍODO	DATA	DATA	DATA	DATA	DATA	DATA	DATA	DATA
01/01/2024	01/01/2024	01/01/2024	01/01/2024	01/01/2024	01/01/2024	01/01/2024	01/01/2024	01/01/2024	01/01/2024
02/01/2024	02/01/2024	02/01/2024	02/01/2024	02/01/2024	02/01/2024	02/01/2024	02/01/2024	02/01/2024	02/01/2024
03/01/2024	03/01/2024	03/01/2024	03/01/2024	03/01/2024	03/01/2024	03/01/2024	03/01/2024	03/01/2024	03/01/2024
04/01/2024	04/01/2024	04/01/2024	04/01/2024	04/01/2024	04/01/2024	04/01/2024	04/01/2024	04/01/2024	04/01/2024
05/01/2024	05/01/2024	05/01/2024	05/01/2024	05/01/2024	05/01/2024	05/01/2024	05/01/2024	05/01/2024	05/01/2024
06/01/2024	06/01/2024	06/01/2024	06/01/2024	06/01/2024	06/01/2024	06/01/2024	06/01/2024	06/01/2024	06/01/2024
07/01/2024	07/01/2024	07/01/2024	07/01/2024	07/01/2024	07/01/2024	07/01/2024	07/01/2024	07/01/2024	07/01/2024
08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024
09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024
10/01/2024	10/01/2024	10/01/2024	10/01/2024	10/01/2024	10/01/2024	10/01/2024	10/01/2024	10/01/2024	10/01/2024
11/01/2024	11/01/2024	11/01/2024	11/01/2024	11/01/2024	11/01/2024	11/01/2024	11/01/2024	11/01/2024	11/01/2024
12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024	12/01/2024
13/01/2024	13/01/2024	13/01/2024	13/01/2024	13/01/2024	13/01/2024	13/01/2024	13/01/2024	13/01/2024	13/01/2024
14/01/2024	14/01/2024	14/01/2024	14/01/2024	14/01/2024	14/01/2024	14/01/2024	14/01/2024	14/01/2024	14/01/2024
15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024
16/01/2024	16/01/2024	16/01/2024	16/01/2024	16/01/2024	16/01/2024	16/01/2024	16/01/2024	16/01/2024	16/01/2024
17/01/2024	17/01/2024	17/01/2024	17/01/2024	17/01/2024	17/01/2024	17/01/2024	17/01/2024	17/01/2024	17/01/2024
18/01/2024	18/01/2024	18/01/2024	18/01/2024	18/01/2024	18/01/2024	18/01/2024	18/01/2024	18/01/2024	18/01/2024
19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024
20/01/2024	20/01/2024	20/01/2024	20/01/2024	20/01/2024	20/01/2024	20/01/2024	20/01/2024	20/01/2024	20/01/2024
21/01/2024	21/01/2024	21/01/2024	21/01/2024	21/01/2024	21/01/2024	21/01/2024	21/01/2024	21/01/2024	21/01/2024
22/01/2024	22/01/2024	22/01/2024	22/01/2024	22/01/2024	22/01/2024	22/01/2024	22/01/2024	22/01/2024	22/01/2024
23/01/2024	23/01/2024	23/01/2024	23/01/2024	23/01/2024	23/01/2024	23/01/2024	23/01/2024	23/01/2024	23/01/2024
24/01/2024	24/01/2024	24/01/2024	24/01/2024	24/01/2024	24/01/2024	24/01/2024	24/01/2024	24/01/2024	24/01/2024
25/01/2024	25/01/2024	25/01/2024	25/01/2024	25/01/2024	25/01/2024	25/01/2024	25/01/2024	25/01/2024	25/01/2024
26/01/2024	26/01/2024	26/01/2024	26/01/2024	26/01/2024	26/01/2024	26/01/2024	26/01/2024	26/01/2024	26/01/2024
27/01/2024	27/01/2024	27/01/2024	27/01/2024	27/01/2024	27/01/2024	27/01/2024	27/01/2024	27/01/2024	27/01/2024
28/01/2024	28/01/2024	28/01/2024	28/01/2024	28/01/2024	28/01/2024	28/01/2024	28/01/2024	28/01/2024	28/01/2024
29/01/2024	29/01/2024	29/01/2024	29/01/2024	29/01/2024	29/01/2024	29/01/2024	29/01/2024	29/01/2024	29/01/2024
30/01/2024	30/01/2024	30/01/2024	30/01/2024	30/01/2024	30/01/2024	30/01/2024	30/01/2024	30/01/2024	30/01/2024
31/01/2024	31/01/2024	31/01/2024	31/01/2024	31/01/2024	31/01/2024	31/01/2024	31/01/2024	31/01/2024	31/01/2024

Foto 2 - Registro de Serviços - Aferição HD

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

Conforme

Fotos de [CG-9.19]

Referência	Letra_Antes	Letra_Apos	Consumo	Real	Ocorrencia	Data_Leitura	Letra	Das de Consumo
03/2024	870	886	15	0	25/02/2024	09:19:43	31	
02/2024	896	870	14	0	24/01/2024	09:42:05	29	
01/2024	896	896	18	0	26/12/2023	10:23:15	28	
12/2023	803	838	15	0	27/11/2023	11:14:52	32	
11/2023	889	823	14	0	26/10/2023	09:25:05	31	
10/2023	789	809	20	0	26/09/2023	09:49:08	32	
09/2023	772	789	17	0	25/08/2023	08:36:39	30	
08/2023	757	772	15	0	26/07/2023	10:56:14	29	
07/2023	744	757	13	0	27/06/2023	09:19:28	28	
06/2023	724	744	20	0	26/05/2023	08:43:40	32	
05/2023	708	724	16	0	27/04/2023	08:32:35	29	
04/2023	698	708	18	0	26/03/2023	08:26:38	30	
03/2023	673	690	17	0	27/02/2023	09:59:36	32	
02/2023	650	673	15	0	26/01/2023	08:42:22	29	
01/2023	636	650	18	0	27/12/2022	08:49:48	30	
12/2022	619	636	19	0	25/11/2022	09:59:02	30	
11/2022	603	619	16	0	26/10/2022	09:04:05	29	
10/2022	585	603	18	0	26/09/2022	09:29:05	32	
09/2022	569	585	14	0	26/08/2022	10:49:10	31	

Foto 1 - Amostra Grupos de Leitura

Referência	Letra_Antes	Letra_Apos	Consumo	Real	Ocorrencia	Data_Leitura	Letra	Das de Consumo
03/2024	206	214	6	0	15/02/2024	09:56:42	30	
02/2024	206	209	3	0	15/01/2024	10:39:14	29	
01/2024	198	205	7	0	15/12/2023	09:40:01	30	
12/2023	193	198	5	0	15/11/2023	11:02:49	29	
11/2023	189	193	4	0	15/10/2023	10:18:43	30	
10/2023	186	189	3	0	15/09/2023	10:37:42	32	
09/2023	162	186	4	0	15/08/2023	11:01:58	30	
08/2023	178	162	4	0	15/07/2023	12:39:15	29	
07/2023	170	178	6	0	15/06/2023	11:11:57	32	
06/2023	166	170	4	0	15/05/2023	10:19:37	30	
05/2023	161	166	5	0	15/04/2023	11:03:11	32	
04/2023	157	161	4	0	17/03/2023	10:28:26	30	
03/2023	153	157	4	0	15/02/2023	11:06:05	29	
02/2023	152	153	21	0	15/01/2023	11:02:06	30	
01/2023	101	122	21	0	15/12/2022	13:56:10	32	
12/2022	82	101	19	0	17/11/2022	10:05:58	30	
11/2022	76	82	6	0	15/10/2022	10:24:46	32	
10/2022	71	76	5	0	15/09/2022	09:46:08	21	
09/2022	64	71	5	0	16/08/2022	17:11:14	10	

Foto 3 - Amostra Grupos de Leitura

Referência	Letra_Antes	Letra_Apos	Consumo	Real	Ocorrencia	Data_Leitura	Letra	Das de Consumo
02/2024	26	31	5	0	05/02/2024	09:39:21	31	
01/2024	21	26	5	0	05/01/2024	10:29:12	29	
12/2023	15	21	6	0	07/12/2023	11:36:04	30	
11/2023	9	15	6	0	07/11/2023	10:13:39	32	
10/2023	4	9	5	0	06/10/2023	09:24:54	30	
09/2023	0	4	6	0	19/09/2023	10:34:08	32	
08/2023	930	936	6	0	07/08/2023	10:09:39	32	
07/2023	921	930	9	0	06/07/2023	11:14:23	29	
06/2023	914	921	7	0	07/06/2023	09:06:15	29	
05/2023	908	914	6	0	05/05/2023	09:22:22	29	
04/2023	903	908	5	0	10/04/2023	10:28:21	30	
03/2023	893	903	10	0	09/03/2023	10:39:04	30	
02/2023	888	893	5	0	07/02/2023	10:16:06	29	
01/2023	882	888	6	0	09/01/2023	11:08:48	30	
12/2022	876	882	6	0	09/12/2022	10:12:05	30	
11/2022	869	876	7	0	08/11/2022	09:15:41	32	
10/2022	861	869	8	0	07/10/2022	10:19:18	31	
09/2022	853	861	8	0	06/09/2022	10:48:05	30	
08/2022	845	853	8	0	05/08/2022	10:10:10	31	

Foto 2 - Amostra Grupos de Leitura

Referência	Letra_Antes	Letra_Apos	Consumo	Real	Ocorrencia	Data_Leitura	Letra	Das de Consumo
02/2024	43	52	9	0	08/02/2024	12:42:53	29	
01/2024	35	43	8	0	10/01/2024	12:42:53	29	
12/2023	30	35	5	0	12/12/2023	07:53:44	32	
11/2023	24	30	6	0	10/11/2023	07:29:05	30	
10/2023	17	24	7	0	11/10/2023	12:42:53	28	
09/2023	11	17	6	0	13/09/2023	11:08:36	30	
08/2023	10	11	1	0	14/08/2023	11:03:05	32	
07/2023	10	10	0	0	13/07/2023	10:46:28	29	
06/2023	10	10	0	0	14/06/2023	12:30:22	30	
05/2023	9	10	1	0	15/05/2023	08:04:55	32	
04/2023	6	9	1	0	13/04/2023	08:03:08	30	
03/2023	7	6	1	0	14/03/2023	11:02:02	29	
02/2023	5	7	2	0	10/02/2023	11:25:43	32	
01/2023	3	5	2	0	13/01/2023	12:04:34	30	
12/2022	0	3	3	0	13/12/2022	07:50:48	32	
11/2022	0	0	0	0	11/11/2022	07:27:49	29	
10/2022	0	0	0	0	13/10/2022	08:46:44	10	

Foto 4 - Amostra Grupos de Leitura

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

Conforme

[CG-9.20] Observações

Na data da fiscalização, não foi possível colher evidência de comprovação, porém o prestador de serviços informou não haver cobrança nos casos em questão.

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

Conforme

[CG-9.21] Observações

Há datas fixas para vencimento por grupo, mas usuário pode escolher qualquer data do mês se assim desejar.

Fotos de [CG-9.21]

Detalhe da interface de 'Cadastro de Ligações' - Aba 'Vencimento Especial'. O formulário permite configurar o vencimento da fatura. Campos visíveis incluem: 'Data Especial' (25), 'Dia Útil' (25), 'Força Vencimento no Mês' (Automático), e 'Inclui no Remessa' (30). Botões como 'Simulação', 'Visualizar', 'Salvar', e 'Cancelar' estão presentes.

Foto 1 - Detalhe escolha data vencimento

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

Conforme

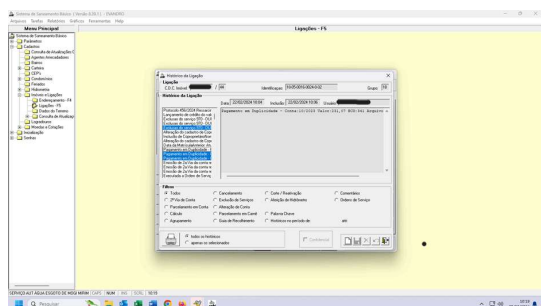
Fotos de [CG-9.22]

Foto 1 - Tela sistema com crítica de pagamento em duplicidade

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

Conforme

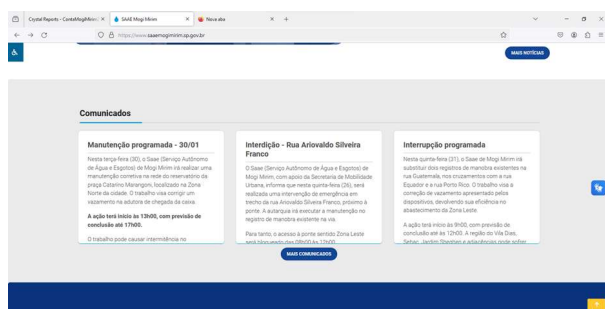
Fotos de [CG-9.23]

Foto 1 - Website SAAE - Mogi Mirim

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

Conforme

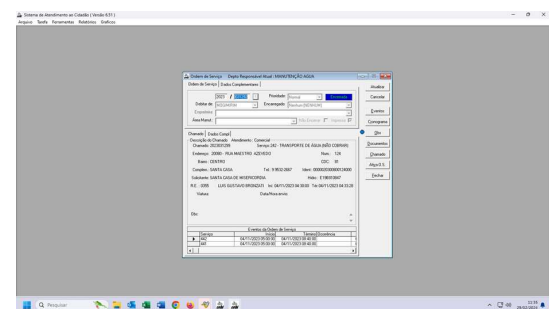
Fotos de [CG-9.24]

Foto 1 - Registro OS Fornecimento Hospital

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

Conforme

Fotos de [CG-9.25]



Foto 1 - Documento Informações Débito/Corte

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

Conforme

Fotos de [CG-9.26]



Foto 1 - Documento Informações Débito/Corte

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

Conforme

[CG-9.27] Observações

Na data da fiscalização, não foi possível colher evidência de comprovação, porém o prestador de serviços informou não haver realização de cortes nos dias/horários em questão.

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

Não Conforme

Fotos de [CG-9.28]

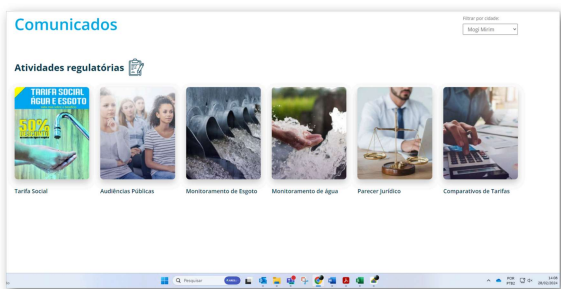


Foto 1 - Registro website ARES-PCJ

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

Conforme

Fotos de [CG-9.29]

Foto 1 - Amostra OSs religação

[CG-9.30] - Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro

Conforme

Fotos de [CG-9.30]



Foto 1 - Comunicação Troca Hidrômetro

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

Conforme

[CG-9.31] Observações

No ato da fiscalização, não foi possível colher evidências para o item em questão. Prestador de serviços informou que não é realizada a cobrança nestes casos

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

Conforme

Fotos de [CG-9.32]

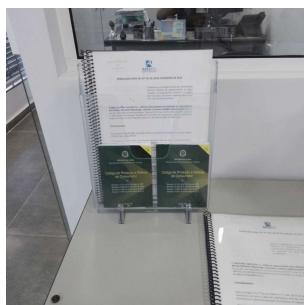


Foto 1 - Código de Defesa do Consumidor

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

Conforme

Fotos de [CG-9.33]

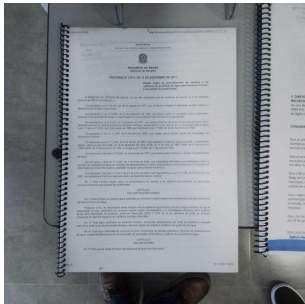


Foto 1 - Portaria MS Potabilidade

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

Conforme

[CG-9.35] Observações

Necessária atualização para a versão mais recente, incorporando alterações trazidas pela Resolução ARES-PCJ nº 460/2022

Fotos de [CG-9.35]

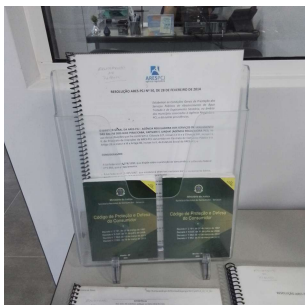


Foto 1 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014

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

Não Conforme

Fotos de [CG-9.36]

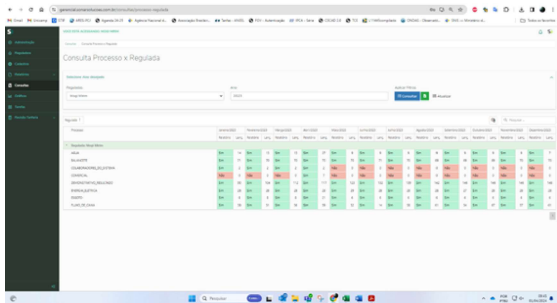


Foto 1 - Registro Tela Sistema de Gestão Regulatória

Rodrigo de Oliveira Taufic
Coordenador de Regulação

(editado 4 vezes - última modificação: 19/04/2024 16:44:22)

É base de:

Auto de Notificação 068/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 102/2024 - Relatório de Fiscalização - Mogi Mirim

Ofício 477/2024 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 126/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

- 03/04/2024 09:27:53

Rodrigo de Oliveira Taufic CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.103..](#)
- 11/04/2024 08:47:57

Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.103..](#)
- 19/04/2024 14:51:15

Rodrigo de Oliveira Taufic CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.103..](#)

Tramitação 1-048/2024

19/04/2024 16:31

(Respondido)

Rodrigo T. CC

Envolvidos internos acompanhando CC

Auto de Notificação emitido:

19/04/2024 - Auto de Notificação 068/2024 - Auto de Notificação

Auto de Notificação

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Prazo	Vencimento	Lembrete	Visibilidade
Resposta do prestador	Há 1 ano 4 meses 22 dias — 04/05/2024	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE] [CG-9.28] - Não comunicar à ARES	Há 1 ano 4 meses 8 dias — 19/05/2024	Não configura do	Todos

Prazo	Vencimento	Lembrete	Visibilidade
interrupções no abastecimento de água			
[Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE] [CG-9.4] - Não fornecer número do protocolo ou ordem de serviço	Há 1 ano 1 mês 8 dias — 17/08/2024	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE] [CG-9.5] - Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário	Há 1 ano 1 mês 8 dias — 17/08/2024	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE] [CG-9.7] - Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Há 1 ano 1 mês 8 dias — 17/08/2024	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE] [CG-9.9] - Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários	Há 1 ano 1 mês 8 dias — 17/08/2024	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE] [CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial	Há 1 ano 1 mês 8 dias — 17/08/2024	Não configura do	Todos
[Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE] [CG-9.36] - Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações,	Há 1 ano 1 mês 8 dias — 17/08/2024	Não configura do	Todos

Prazo	Vencimento	Lembrete	Visibilidade
agrupadas mensalmente por motivo			ade

CONSTATAÇÕES: Verificação de não conformidades relativas às Condições Gerais da Prestação de Serviços, conforme Resolução ARES-PCJ nº 48/2014 e nº 50/2014.

Subsistema	Código NC	Descrição NC	Prazo para solução
Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE	CG-9.4	Não fornecer número do protocolo ou ordem de serviço	Em até 90 dias
Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE	CG-9.5	Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário	Em até 90 dias
Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias
Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE	CG-9.9	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários	Em até 90 dias
Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE	CG-9.10	Não dispor de atendimento preferencial	Em até 90 dias
Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	Imediato
Condições Gerais - Mogi Mirim - SAAE	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações,	Em até 90 dias

agrupadas
mensalmente
por motivo

PRAZO PARA REGULARIZAÇÃO: Conforme Resolução ARES-PCJ nº 48/2014.

ENQUADRAMENTO DAS PENALIDADES: Conforme Resolução ARES-PCJ nº 71/2014.

ATIVIDADES NECESSÁRIAS PARA CORREÇÃO DAS IRREGULARIDADES: Solução das não conformidades e comunicação imediata à ARES-PCJ.

—
Rodrigo de Oliveira Taufic
Coordenador de Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

19/04/2024 16:31:37 Rodrigo de Oliveira Taufic CC emitiu o [Auto de Notificação 068/2024](#) a partir deste documento.

19/04/2024 16:49:27 Rodrigo de Oliveira Taufic CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 048/2024** com o certificado **RODRIGO DE OLIVEIRA TAUFIC** CPF **359.XXX.XXX-09** conforme [MP nº 2.200/2001](#).

**Tramitação 2-
048/2024**

19/04/2024 16:50
(Encaminhado)

Rodrigo T. CC

DTO - Diretoria ...

A/C Philippe A.
CC

Prezado Philippe Ibrahim Ahmed - DTO,

Segue relatório de fiscalização para encaminhamento e providências.
Att.,

—
Rodrigo de Oliveira Taufic
Coordenador de Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

19/04/2024 16:50:25 E-mail para philippe@arespcj.com.br E-mail entregue (1) ⇐

06/05/2024 09:53:11 João Mateus Boll Gallas DTO arquivou.