

**Relatório de Fiscalização** 060/2024

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
594.617.127.582.356.339

Arespcj

CC

10/04/2024 11:10

Município

SAAE ATIBAIA

· 11 44143500

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 ATIBAIA

PRESTADOR: SAAE - Saneamento Ambiental Atibaia

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, abril de 2024

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

Prefeitura Municipal da Estância de Atibaia

Prefeito: Emil Ono

Endereço: Av. da Saudade, 252 - Centro, Atibaia - SP, 12940-560

Telefone: (11) 4414-2000

Lei Municipal de definição do ente regulador: Lei nº 3.954, de 27/12/2010

1.2 PRESTADOR

Nome: SAAE - Saneamento Ambiental Atibaia

Responsável legal: Fabiane Cabral da Costa Santiago

Endereço: Praça Roberto Gomes Pedrosa, 11 - Cidade Satélite, Atibaia - SP, 12941-606

Telefone: 0800 011 2190

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ****André Rodrigues Felipini** – Analista de Regulação e Fiscalização**2.2 PRESTADOR**

Érica Ishimaru - Departamento de Comunicação Institucional

Rita Saraiva - Diretora de Planejamento e Finanças

3. FISCALIZAÇÃO

Em 09/04/2024 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 - Atibaia - SAAE	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	Imediato

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 10.202 - Atendimento - Atibaia (Atibaia)

Atendimento - Atibaia

Condições Gerais - Atibaia - SAAE

Checklist: Condições Gerais

Sistema: Condições Gerais - Atibaia - SAAE



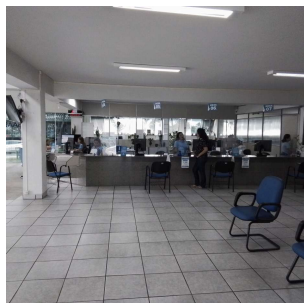
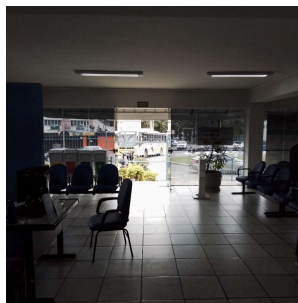
Endereço: Praça Roberto Gomes Pedrosa, 11 - Cidade Satélite, Atibaia - SP, 12941-606, Brazil.
nº 11. . CEP: 12941-606 / Cidade: Atibaia, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.73752784729004, long=-47.31893539428711, accuracy=13.653

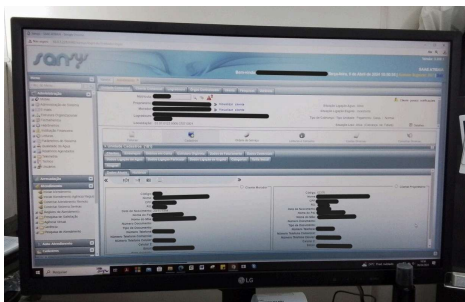
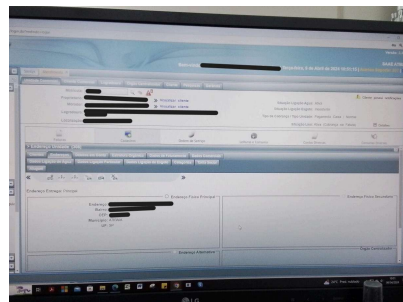
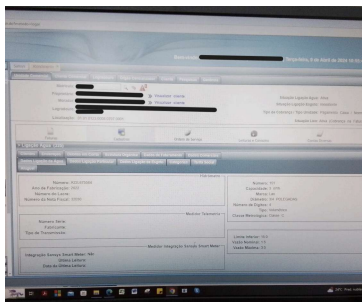
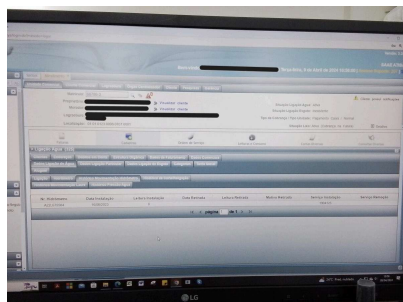
Fiscalizado	Atendimento Sede SAAE Atibaia #101221683
Data de início da fiscalização	09/04/2024
Data de término da fiscalização	09/04/2024
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)**[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização****Conforme****[CG-9.0] Observações**

O prestador dispõe de estrutura suficiente e adequada para atender os usuários.

Fotos de [CG-9.0]**Foto 1** - Balcão e guichês de atendimentos.**Foto 2** - Entrada do atendimento vista de dentro**[CG-9.2] - Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias****Conforme****[CG-9.2] Observações**

O prestador, conforme análise amostral de cadastros em sistema, apresenta informações e dados completos neste quesito.

Fotos de [CG-9.2]**Foto 1** - Print de tela de cadastro**Foto 2** - Print de tela de cadastro**Foto 3** - Print de tela de cadastro**Foto 4** - Print de tela de cadastro

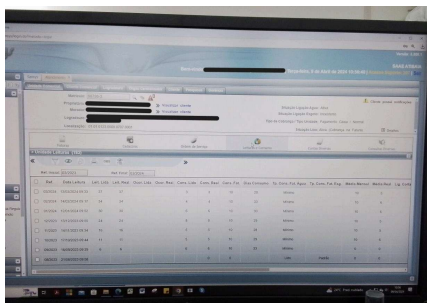


Foto 5 - Print de tela de cadastro

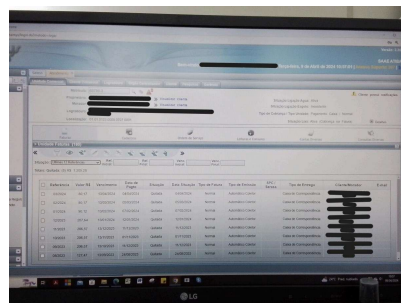


Foto 6 - Print de tela de cadastro

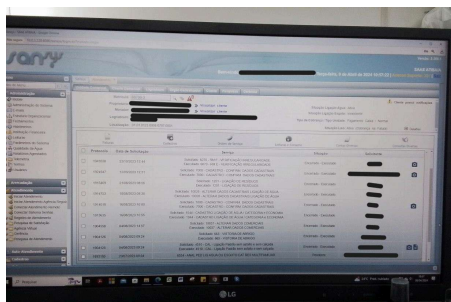


Foto 7 - Print de tela de cadastro

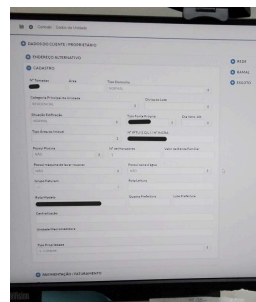


Foto 8 - Print de tela de cadastro

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

Conforme

[CG-9.3] Observações

A análise amostral de relatório emitido pelo prestador indica a geração de protocolo no ato do pedido do serviço e andamento da demanda.

Fotos de [CG-9.3]

[illegible]

Foto 1 - Relatório de verificação de vazamento de água

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

Conforme

[CG-9.4] Observações

O prestador faz
geração e fornecimento
de número de
protocolo.

Fotos de [CG-9.4]

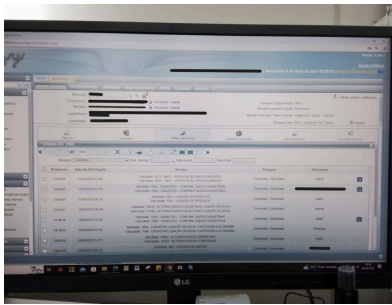


Foto 1 - Print de rol de serviços executados com números de protocolos fornecidos

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

Conforme

[CG-9.5] Observações

A análise amostral de relatórios relacionados a determinadas demandas indica a atualidade e controle das reclamações e solicitações.

Fotos de [CG-9.5]

[illegible]

Foto 1 - Relatório emitido pelo prestador para vazamentos apontados de grande proporção

Foto 2 - Relatório emitido pelo prestador para verificação de falta d'água

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

Conforme

[CG-9.6] Observações

A declaração anual de débitos é anexada à fatura e entregue anualmente.

Fotos de [CG-9.6]

S&B ATENSA
0800 113 180
 www.sabatenso.com.br
 Rua Santa Helena, 100 - Jd. Santa Helena - São Paulo, SP - 05401-000
 Tel: (11) 3061-1133 Fax: (11) 3061-1134 E-mail: atendimento@sabatenso.com.br

Nome do beneficiário: [REDACTED]
Data de nascimento: [REDACTED]
CPF: [REDACTED]
Endereço: [REDACTED]
Cidade: [REDACTED] **UF:** [REDACTED] **CEP:** [REDACTED]
Telefone: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]
Assinatura: [REDACTED] **Assinatura:** [REDACTED]
Assinatura: [REDACTED] **Assinatura:** [REDACTED]
Assinatura: [REDACTED] **Assinatura:** [REDACTED]

DECLARAÇÃO ANUAL DE QUITAÇÃO DE DÉBITOS

Eu, supracitado(a) em 14/12/2008, declaro que a(s) totalizadora(ões) acima, não apresenta(m) débitos em relação ao ano de 2008.

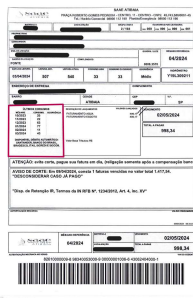
Documentos

Documento	Data Emissão	Valor (R\$)	Situação	Data Vencimento
000001	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000002	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000003	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000004	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000005	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000006	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000007	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000008	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000009	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000010	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000011	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000012	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000013	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000014	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000015	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000016	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000017	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000018	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000019	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000020	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000021	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000022	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000023	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000024	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000025	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000026	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000027	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000028	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000029	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000030	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000031	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000032	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000033	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000034	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000035	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000036	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000037	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000038	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000039	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000040	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000041	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000042	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000043	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000044	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000045	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000046	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000047	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000048	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000049	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000050	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000051	02/02/2008	14,78	Paga	02/02/2008
000052	02/02/2008			

Foto 1 - Mensagem de declaração de débitos

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

A análise amostral de faturas apresentadas pelo prestador indicam adimplência do prestador quanto às informações e dados definidos pelo regramento normativo.

Fotos de [CG-9.7]**Foto 1 - Exemplo de fatura original****Foto 2 - Exemplo de fatura original - verso****Foto 3 - Cópia de conta****[CG-9.8] - Não prestar informações ao SNIS e CVS****Conforme****[CG-9.8] Observações**

O prestador está adimplente em suas obrigações para com o SNIS

Fotos de [CG-9.8]

Relação dos Municípios atendidos pelos Prestadores LOCAIS que estão em Regularidade com o SNIS, conforme tipo do serviço prestado					Data : 19/12/2023	
Código do município	Município	UF	Nome Prestador de Serviço	Código do prestador	Tipo Serviço	
330475	Tangará	RJ	Prefeitura Municipal de Tangará	33047511	Esgoto	
330480	Três Rios	RJ	Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Três Rios	33048011	Água e Esgoto	
330488	Volta Redonda	RJ	Prefeitura Municipal Volta Redonda	33048811	Água e Esgoto	
330490	Vassouras	RJ	Prefeitura Municipal de Vassouras	33049011	Esgoto	
330495	Volta Redonda	RJ	Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Volta Redonda	33049511	Água e Esgoto	
330499	Aguaí de L. Indolita	SP	Saneamento Ambiental de Aguaí de L. Indolita	33049911	Água e Esgoto	
330500	Alfenas	SP	Prefeitura Municipal de Alfenas	33050011	Água e Esgoto	
330520	Alvaros Flumen	SP	Distrito Ambiental Saneamento Básico LTDA	33052011	Água e Esgoto	
330540	Amatitlán	SP	Departamento de Água e Esgoto de Amatitlán	33054011	Água e Esgoto	
330570	América Brasileira	SP	Prefeitura Municipal de América Brasileira	33057011	Água e Esgoto	
330580	Américo de Campos	SP	Prefeitura Municipal de Américo de Campos	33058011	Água e Esgoto	
330590	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33059011	Água e Esgoto	
330595	Araruama	SP	Prefeitura Municipal de Araruama	33059511	Água e Esgoto	
330610	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33061011	Água e Esgoto	
330620	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto e Resíduos Sólidos	33062011	Água e Esgoto	
330630	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33063011	Água e Esgoto	
330640	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33064011	Água e Esgoto	
330650	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33065011	Água e Esgoto	
330660	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33066011	Água e Esgoto	
330670	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33067011	Água e Esgoto	
330680	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33068011	Água e Esgoto	
330690	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33069011	Água e Esgoto	
330700	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33070011	Água e Esgoto	
330710	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33071011	Água e Esgoto	
330720	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33072011	Água e Esgoto	
330730	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33073011	Água e Esgoto	
330740	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33074011	Água e Esgoto	
330750	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33075011	Água e Esgoto	
330760	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33076011	Água e Esgoto	
330770	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33077011	Água e Esgoto	
330780	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33078011	Água e Esgoto	
330790	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33079011	Água e Esgoto	
330800	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33080011	Água e Esgoto	
330810	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33081011	Água e Esgoto	
330820	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33082011	Água e Esgoto	
330830	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33083011	Água e Esgoto	
330840	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33084011	Água e Esgoto	
330850	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33085011	Água e Esgoto	
330860	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33086011	Água e Esgoto	
330870	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33087011	Água e Esgoto	
330880	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33088011	Água e Esgoto	
330890	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33089011	Água e Esgoto	
330900	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33090011	Água e Esgoto	
330910	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33091011	Água e Esgoto	
330920	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33092011	Água e Esgoto	
330930	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33093011	Água e Esgoto	
330940	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33094011	Água e Esgoto	
330950	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33095011	Água e Esgoto	
330960	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33096011	Água e Esgoto	
330970	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33097011	Água e Esgoto	
330980	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33098011	Água e Esgoto	
330990	Araruama	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	33099011	Água e Esgoto	

Foto 1 - Atestado de adimplência do prestador para com o SNIS**[CG-9.9] - Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários****Conforme**

[CG-9.9] Observações

O prestador dispõe de estrutura adequada de atendimento ao usuário.

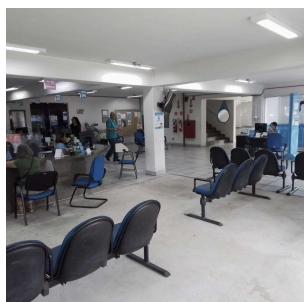
Fotos de [CG-9.9]

Foto 1 - Salão de atendimento

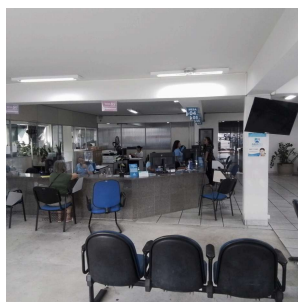


Foto 2 - Salão de atendimento

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

[CG-9.10] Observações

O prestador dispõe de atendimento preferencial gerado por totem operado por atendente.

Fotos de [CG-9.10]

Foto 1 - Totem para geração de senhas



Foto 2 - Totem para geração de senhas

[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 24h.

Fotos de [CG-9.11]

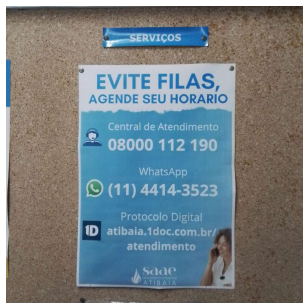


Foto 1 - Mensagem afixada em mural no local de atendimento



Foto 2 - Mensagem afixada em sítio eletrônico

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

Conforme

[CG-9.12] Observações

O prestador disponibiliza regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário

Fotos de [CG-9.12]

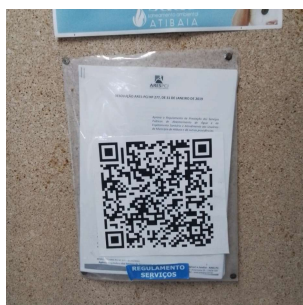


Foto 1 - Regulamento afixado em mural no local de atendimento

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

Conforme

[CG-9.13] Observações

O prestador dá publicidade da tabela de preços públicos em local de fácil acesso no atendimento ao público

Fotos de [CG-9.13]

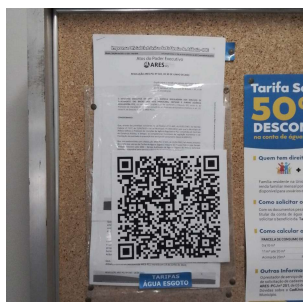


Foto 1 - Tabela de preços e tarifas afixada em mural no local de atendimento

prestador e rol de documentos a serem encaminhados, além da carta de serviços.

Fotos de [CG-9.16]

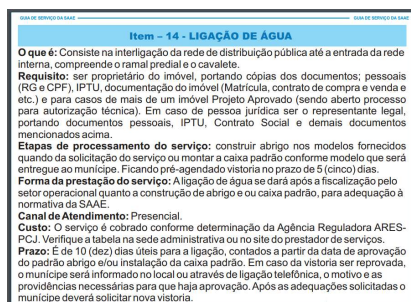


Foto 1 - Guia de serviços - ligação de água

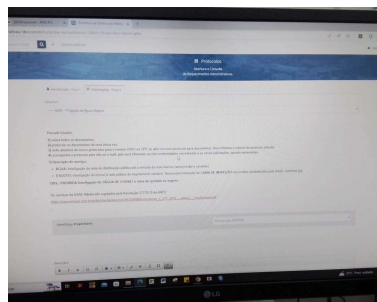


Foto 2 - Sistema digital para solicitação de ligação de água

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

Conforme

[CG-9.17] Observações

O contrato é entregue e assinado pelo usuário solicitante do serviço

Fotos de [CG-9.17]

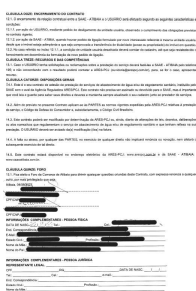


Foto 1 - Contato entregue e assinado



Foto 2 - Contato entregue e assinado



Foto 3 - Contato entregue e assinado

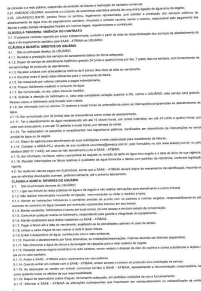


Foto 4 - Contato entregue e assinado

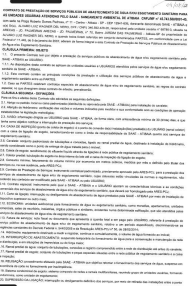


Foto 5 - Contato entregue e assinado

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Conforme

[CG-9.18] Observações

O prestador disponibiliza o serviço de aferição de hidrômetros

Fotos de [CG-9.18]

SAAE ATIBAIA									
Serviços Executados									
FILTROS SELECIONADOS: Serviços da Unidade Comercial Período de Execução de 01/02/2024 até 09/04/2024 Período de Solicitação de 01/02/2024 até 09/04/2024 Setor de Execução HIDROMETRIA Código de Serviço: [72300] HD -									
Data Solicitação	Previdido	Matrícula	Endereço	Índice	Serviço Solicitado	Serviço Executado	Funcionário/Equip	Hidrômetro	Data Execução
16/02/2024	0000000	22486-4	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7200 - HD - AFERIÇÃO	7200 - HD - AFERIÇÃO	crf03	A23133381	02/02/24
26/02/2024	0000041	47621-8	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7200 - HD - AFERIÇÃO A PEDIDO SAAE	7200 - HD - AFERIÇÃO A PEDIDO SAAE	crf03	Y221250741	11/03/24
27/02/2024	0000805	51660-0	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7200 - HD - AFERIÇÃO A PEDIDO SAAE	7200 - HD - AFERIÇÃO A PEDIDO SAAE	crf03	A23133394	05/03/24
28/02/2024	0000065	33962-8	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7190 - HD - AFERIÇÃO	7190 - HD - AFERIÇÃO	crf03	A231333470	06/03/24
29/02/2024	0000860	8196-1	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7190 - HD - AFERIÇÃO	7190 - HD - AFERIÇÃO	HD555	A231333435	22/03/24
01/03/2024	0000328	24387-9	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7190 - HD - AFERIÇÃO	7190 - HD - AFERIÇÃO	crf03	Y11496457	07/03/24
04/03/2024	0000621	54507-5	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7190 - HD - AFERIÇÃO	7190 - HD - AFERIÇÃO	crf03	A231333651	12/03/24
05/03/2024	0000504	68032-0	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7190 - HD - AFERIÇÃO	7190 - HD - AFERIÇÃO	HD555	A221674567	14/03/24
06/03/2024	0000753	2305-1	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7190 - HD - AFERIÇÃO	7190 - HD - AFERIÇÃO	HD555	Y170635330	24/03/24
08/03/2024	0000654	19233-7	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7190 - HD - AFERIÇÃO	7190 - HD - AFERIÇÃO	HD555	Y103378480	18/03/24
11/03/2024	0000371	14698-6	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7190 - HD - AFERIÇÃO	7190 - HD - AFERIÇÃO	HD555	Y103046397	27/03/24
11/03/2024	0000431	5333-5	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7190 - HD - AFERIÇÃO	7190 - HD - AFERIÇÃO	HD555	Y163659711	14/03/24
12/03/2024	0000046	66804-4	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7190 - HD - AFERIÇÃO	7190 - HD - AFERIÇÃO	HD555	A20237567	22/03/24
13/03/2024	0000242	3657-9	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7190 - HD - AFERIÇÃO	7190 - HD - AFERIÇÃO	HD555	Y164021256	19/03/24
14/03/2024	0000879	8950-8	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7190 - HD - AFERIÇÃO	7190 - HD - AFERIÇÃO	HD555	Y16228654	21/03/24
15/03/2024	0000361	52170-4	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7200 - HD - AFERIÇÃO A PEDIDO SAAE	7200 - HD - AFERIÇÃO A PEDIDO SAAE	HD555	Y11424955	28/03/24
20/03/2024	0001178	43605-5	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7200 - HD - AFERIÇÃO A PEDIDO SAAE	7200 - HD - AFERIÇÃO A PEDIDO SAAE	crf03	Y16368006	03/04/24
25/03/2024	0003510	28358-4	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7200 - HD - AFERIÇÃO A PEDIDO SAAE	7200 - HD - AFERIÇÃO A PEDIDO SAAE	crf03	Y103045951	05/04/24
27/03/2024	0004861	12955-6	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7190 - HD - AFERIÇÃO	7190 - HD - AFERIÇÃO	crf03	Y103046279	05/04/24
04/04/2024	0007843	15036-5	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7190 - HD - AFERIÇÃO	7190 - HD - AFERIÇÃO	crf03	A231333955	05/04/24
05/04/2024	0008288	2549-6	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	7190 - HD - AFERIÇÃO	7190 - HD - AFERIÇÃO	crf03	A231332746	06/04/24

CDC 23466-4

Atibaia, 15 de março de 2024

Nome: _____ e RG: _____

portador do CPF: _____ e RG: _____ data: _____

nome: _____ e Cel: _____

Endereço do imóvel: _____

Rua: _____ Cidade: _____ CEP: _____

Endereço para Correspondência: _____

Rua: _____

Bairro: _____ Cidade: _____ CEP: _____

E-mail: _____

Desse que sua resposta seja encaminhada via e-mail? () sim () não

SOLICITO: _____

Assinatura: _____

Foto 1 - Relatório emitido pelo prestador para os serviços solicitados de aferição de hidrômetros, março/24

Foto 2 - Exemplo de solicitação de serviço 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

A análise amostral de período de leitura sugere a adimplência do prestador quanto aos limites definidos.

Fotos de [CG-9.19]

SAAE ATIBAIA									
FOTOS COMPROVANTES									
FOTO 1 - Registro de histórico de leituras de determinado usuário									
FOTO 2 - Exemplo de solicitação de serviço de aferição de hidrômetro									

Foto 1 - Registro de histórico de leituras de determinado usuário

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

Conforme

[CG-9.20] Observações

O prestador demonstrou não haver cobrança por segunda via. O consumidor pode fazer o pedido pelo bot do atendimento virtual sem custos.

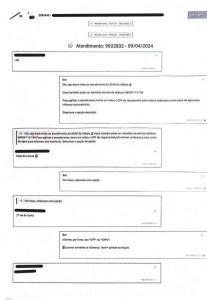
Fotos de [CG-9.20]

Foto 1 - Exemplo de solicitação de segunda via pelo bot de atendimento virtual



Foto 2 - Exemplo de solicitação de segunda via pelo bot de atendimento virtual

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

Conforme

[CG-9.21] Observações

A definição de primeira data de vencimento da fatura é automática, conforme rota de leitura. O usuário tem a prerrogativa de, caso deseje, solicitar data específica para vencimento da sua fatura.

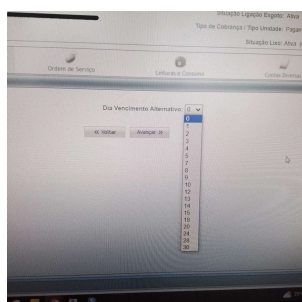
Fotos de [CG-9.21]

Foto 1 - Print de tela de sistema que permite a escolha de data para vencimento da fatura

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

Conforme

[CG-9.22] Observações

O prestador dispõe de funcionalidade automática de apontamento de duplicidade de pagamento com compensação automática em fatura futura.

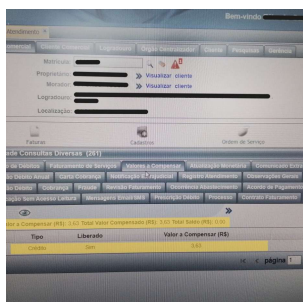
Fotos de [CG-9.22]

Foto 1 - Print de tela de sistema com exemplo de registro de duplicidade apontada de pagamento e devolução

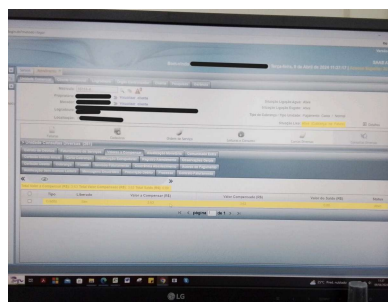


Foto 2 - Print de tela de sistema com exemplo de registro de duplicidade apontada de pagamento e devolução

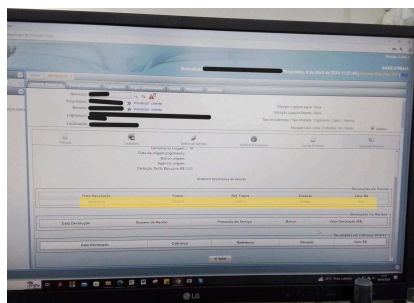


Foto 3 - Print de tela de sistema com exemplo de registro de duplicidade apontada de pagamento e devolução

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

Conforme

[CG-9.23] Observações

O prestador dá publicidade a interrupções programadas em site e redes sociais.

Fotos de [CG-9.23]



Foto 1 - Amostra recente de publicações acerca de interrupções no fornecimento de água.

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

O prestador afirmou disponibilizar o serviço pelo fornecimento de água por caminhão-pipa.

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

Conforme

[CG-9.25] Observações

É feita a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação

Fotos de [CG-9.25]

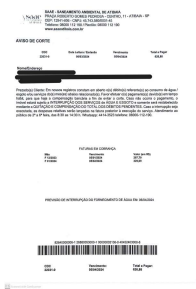


Foto 1 - Aviso de corte remetido ao usuário

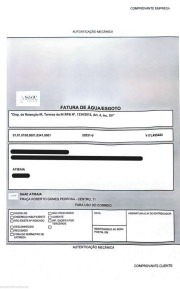


Foto 2 - Aviso de corte remetido ao usuário

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

Conforme

[CG-9.26] Observações

É feita comunicação do corte com aviso de recebimento.

Fotos de [CG-9.26]



Foto 1 - Mensagem de corte entregue ao usuário.

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

Conforme

[CG-9.27] Observações

A análise de relatório de cortes realizados no mês de março/24 indica a não realização da referida ação após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados

Fotos de [CG-9.27]

[illegible]

Foto 1 - Relatório de execuções de cortes em março/24

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

Conforme

[CG-9.28] Observações

O prestador mantém
fluxo atualizado à
ARES-PCJ sobre
interrupções no
abastecimento de água.

Fotos de [CG-9.28]

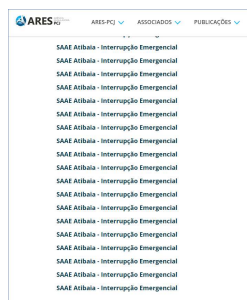


Foto 1 - Registro de informações remetidas à ARES-PCJ em site

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

Conforme

[CG-9.29] Observações

A análise amostral de relatório de ligações (solicitadas e realizadas) no mês de março/24 sugere a adimplência do prestador quanto a este dever.

Fotos de [CG-9.29]



Foto 1 - Relatório de serviços de religação

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

Conforme

[CG-9.30] Observações

O prestador faz a emissão e entrega de notificação com aviso de recebimento ao usuário.

Fotos de [CG-9.30]



Foto 1 - Notificação de troca de hidrômetro



Foto 2 - Notificação de troca de hidrômetro

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

Conforme

[CG-9.31] Observações

Não é feita a cobrança pela troca do hidrômetro.

Fotos de [CG-9.31]

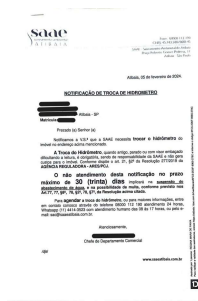


Foto 1 - Notificação de troca de hidrômetro

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

Não Conforme

[CG-9.32] Observações

O Código de Defesa do Consumidor não está disponível no local de atendimento.

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

Conforme

[CG-9.33] Observações

A Portaria do Ministério da Saúde está afixada em mural visível no local de atendimento

Fotos de [CG-9.33]



Foto 1 - Portaria do Ministério da Saúde afixada em mural no atendimento

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

Conforme

[CG-9.35] Observações

A ARES-PCJ nº 50/2014 está afixada em mural visível no local de atendimento

Fotos de [CG-9.35]



Foto 1 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 afixada em mural no 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 sistema SONAR tem os dados de reclamações atualizados até fevereiro/2024

Fotos de [CG-9.36]

[illegible]

Foto 1 - Print SONAR - Dados de 2023

Relatório de Evolução de Comercial.										
Região:				Ano:		Cidade:				
Região das Ostras				2024						
Empre	UF	Descrição	Valor em R\$ - Y	empres	Receitas	empres	emp	emp	emp	emp
1	BA	BRASIL 2024 - 1º trimestre		0	0	0	0	0	0	0
1.000	BA	Recife Recife - 1º trimestre	1.000	0	0	0	0	0	0	0
1.001	BA	Recife Recife - 2º trimestre	200	0	0	0	0	0	0	0
1.002	BA	Recife Recife - 3º trimestre	2	0	0	0	0	0	0	0
1.003	BA	Recife Recife - 4º trimestre	10	0	0	0	0	0	0	0
1.004	BA	Recife Recife - 1º trimestre	0	0	0	0	0	0	0	0
1.005	BA	Recife Recife - 2º trimestre	600	0	0	0	0	0	0	0
1.006	BA	Recife Recife - 3º trimestre	0	0	0	0	0	0	0	0
1.007	BA	Recife Recife - 4º trimestre	0	0	0	0	0	0	0	0
1.008	BA	Recife Recife - 1º trimestre	0	0	0	0	0	0	0	0
1.009	BA	Recife Recife - 2º trimestre	0	0	0	0	0	0	0	0
1.010	BA	Recife Recife - 3º trimestre	0	0	0	0	0	0	0	0
1.011	BA	Recife Recife - 4º trimestre	0	0	0	0	0	0	0	0
1.012	BA	Recife Recife - 1º trimestre	0	0	0	0	0	0	0	0
1.013	BA	Recife Recife - 2º trimestre	0	0	0	0	0	0	0	0
1.014	BA	Recife Recife - 3º trimestre	0	0	0	0	0	0	0	0
1.015	BA	Recife Recife - 4º trimestre	700	0	0	0	0	0	0	0
1.016	BA	Recife Recife - 1º trimestre	0	0	0	0	0	0	0	0
1.017	BA	Recife Recife - 2º trimestre	0	0	0	0	0	0	0	0
1.018	BA	Recife Recife - 3º trimestre	0	0	0	0	0	0	0	0
1.019	BA	Recife Recife - 4º trimestre	0	0	0	0	0	0	0	0
1.020	BA	Recife Recife - 1º trimestre	0	0	0	0	0	0	0	0

Foto 2 - Print SONAR - Dados de 2024

ANDRÉ FELIPINI

Analista de Regulação e Fiscalização

(editado 3 vezes - última modificação: 15/04/2024 14:37:49)

É base de:

Auto de Notificação 057/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 118/2024 - Relatório de Fiscalização Comercial - SAAE Atibaia

Ofício 434/2024 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 113/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

10/04/2024 11:59:45	Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.202..
10/04/2024 13:47:09	Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.202..
10/04/2024 13:57:15	André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.202..
10/04/2024 14:01:24	André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.202..
10/04/2024 14:02:09	André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.202..
10/04/2024 15:05:19	André Rodrigues Felipini CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.202..
12/04/2024 10:16:19	André Rodrigues Felipini CC emitiu o Auto de Notificação 057/2024 a partir deste documento.
12/04/2024 14:12:15	André Rodrigues Felipini CC assinou digitalmente Relatório de Fiscalização 060/2024 com o certificado ANDRÉ RODRIGUES FELIPINI CPF 409.XXX.XXX-57 conforme MP nº 2.200/2001 .

Tramitação 1- 060/2024 12/04/2024 15:08 (Encaminhado) André F. CC DTO - Diretoria ... A/C Philippe A. CC	Prezado Philippe Ibrahim Ahmed - DTO Segue relatório de fiscalização para providências. Atenciosamente, — ANDRÉ FELIPINI <i>Analista de Regulação e Fiscalização</i>
Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas	
12/04/2024 15:08:47	E-mail para philippe@arespcj.com.br E-mail entregue (1)

Nota interna 15/04/2024 14:38 () João G. DTO	Edição no relatório: inclusão da tabela com a Não Conformidade que estava na notificação mas não no relatório. — João Mateus Boll Gallas Coordenador de Fiscalização
--	--

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

ARES-PCJ - Avenida Paulista, nº 633 Jardim Santana, Americana — SP CEP: 13478-580 • 1Doc • www.1doc.com.br

Impresso em 24/09/2025 16:06:34 por Heliton Roberto de Souza - Assistente Administrativo

1Doc