

**Relatório de Fiscalização 067/2024**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
620.717.132.993.496.496

Arespcj

CC

16/04/2024 17:29

Município

Dae - Americana

· 19 34712396

2 setores envolvidos

CC **DTO**

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE AMERICANA

PRESTADOR: DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE AMERICANA - DAE

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, abril de 2024

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

Prefeitura Municipal de Americana

Prefeito: Francisco Antônio Sardelli

Endereço: Av. Brasil, n.º 85 - Centro

Telefone: 19 3475 9001

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 5.460, de 08/04/2013

1.2 PRESTADOR

Nome: Departamento de Água e Esgoto de Americana

Responsável legal: Marcos Eduardo Morelli

Endereço: Rua dos Estudantes, n.º 333 - Vila Cordenonsi

Telefone: 19 3471 2900

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ**

Geyse Renata Zonzini Tapia – Analista de Regulação e Fiscalização

Lucas Candido dos Santos - Coordenador de Contabilidade Regulatória

2.2 PRESTADOR

Lucia Camilo de Godoy - Diretora Comercial

3. FISCALIZAÇÃO

Em 15/04/2024 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
ATENDIMENTO/COMERCIAL - AMERICANA	CG-9.14	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - AMERICANA	CG-9.23	Não dar publicidade sobre interrupções programadas	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - AMERICANA	CG-9.33	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário	Imediato

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 10.221 - Atendimento - Americana (Americana)

Atendimento - Americana

Atendimento/Comercial - AMERICANA

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [Atendimento/Comercial - AMERICANA](#)

Fiscalizado

DAE Americana #101833616

Data de início da fiscalização

15/04/2024

Data de término da fiscalização

15/04/2024

Observações Gerais

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG-9.0]



Foto 1 - Sede - DAE Americana

[CG-9.1] - Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG-9.2]

Foto 1 - Ficha cadastral - parte 1

1. Cadastro de Contribuinte

Nome do Contribuinte: [REDACTED]

Código: [REDACTED] Nome do Contribuinte: [REDACTED]

Sexo: [REDACTED] Nacionalidade: [REDACTED] Data de Nascimento: [REDACTED]

CPF: [REDACTED] RG: [REDACTED] Data Expediente: [REDACTED]

Nome do Pai: [REDACTED] Nome da Mãe: [REDACTED] Inscrição Municipal: [REDACTED]

Código: [REDACTED] Ocupação: [REDACTED] Classe Cadeia: [REDACTED] Data de Nascimento: [REDACTED] Estabelecimento: [REDACTED]

Faixa Previdenciária: [REDACTED] Faixa Comercial: [REDACTED] Cadeia: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]

1. Endereço Residência 2. Endereço Correspondência 3. Contatos 4. Notificações 5. Observações

Cap: [REDACTED] País: [REDACTED] Logradouro: [REDACTED] Nº Residência: [REDACTED]

Apto: [REDACTED] Complemento: [REDACTED] Bairro: [REDACTED] Nome do Bairro: [REDACTED]

Cidade: [REDACTED] UF: [REDACTED]

Foto 2 - Ficha cadastral - parte 2

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

Conforme

[CG-9.3] Observações

Prestador informou que no atendimento fornece número do chamado/ordem de serviços, assim como uma previsão de atendimento.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.4]

116424	20/03/2017	65474	43360	RODRIGUES DE AMBURI JUNIOR	COLH. N. A. ZANGA II
103818	11/02/2013	1765324		TERREIRA (FR)	FAHQUE NOROÍ MANDU
104186	11/03/2013	1603224		PASTOR JAQ DAS ARRAUJO	JARDIM DOBRI
104232	02/03/2013	1603224		ANTONIO CAMARGO NEVES	RES. TAC. TACRICES - AMERICANA
104261	15/01/2014	1603224		COLUMBIA	JARDIM DOBRI
104310	15/01/2014	1603224		FRANCISCO LEANDRO	VILA FREZZARIN
104314	15/01/2014	1603224		FRANCISCO RAFAEL DA SÍPES	JARDIM DOS REIS AMÉLIES
104316	15/01/2014	1603224		PROFESSORA LEIANA DE	JARDIM DOBRI
104317	15/01/2014	1603224		UM PROPRIETARIO DO CARMO	JARDIM VILLAGO II
104318	15/01/2014	1603224		CAPICOLA DO SUL	JARDIM DOBRI
104319	15/01/2014	1603224		FLORENCE CUNHA	MORANGA DO SUL
104360	19/01/2014	1603224		SUBICIA	VILA SÁBITA MARIA
104361	19/01/2014	1603224		NEVES NEVES GLODIA	VILA CARLOS MARIANO - AMERICANA
104371	12/03/2013	1603224		SÃO BRAS DO	JARDIM ESPERANÇA
104467	24/01/2014	1603224		ANGELO BERLATO DE	JARDIM DOBRI
104472	26/01/2014	1603224		ONCE ELISE DAS DONNE	JARDIM VILLAGO II
104473	26/01/2014	1603224	18895	DEO CECEROS	FAHQUE NOROÍ MANDU
104736	26/01/2014	1603224		DE CILLO	JARDIM SÃO PAULO
104739	01/03/2014	1603224		ANTONIO CAMARGO NEVES	RES. P. DOS HAMRACOS
104795	01/03/2014	1603224		COSTUMEIRO MARIANO	JARDIM DOBRI
104796	01/03/2014	1603224		JOSEFINA CARLA DELBEN	JARDIM TERRACINA I
104797	01/03/2014	1603224		JOSEFA MOUTON	JARDIM CARLOS DELBEN
104843	05/01/2014	1603224		BENEDITO DE RALLA	CONJ. RES. GOM. MARCO COVAS II
104844	05/01/2014	1603224	36991	OLÍVIO SALLICETO	JARDIM DOBRI
104862	06/01/2014	1603224		DO POLI TESTER	DETO. N. JARD. NARU II
104864	06/01/2014	1603224	16378	ANTONIO CENTURIONE BORG	BARRIO BARRO
104865	06/01/2014	1603224	9473	OLÍVIO R. LAC	VILA CARLOS MARIANO
104866	09/01/2014	1603224		VICTORIO PASCHAL	JARDIM BRASIL
104868	14/02/2014	1603224		PREZIDENTE BRAS	JARDIM DOBRI
105094	14/02/2014	1603224		CONDOMÍNIO (DRI)	JARDIM DOBRI
105250	24/02/2014	1603224		IMPEDICIONARIO ANTONIO	JARDIM IMPEDICIONARIO
105288	14/02/2014	1603224		NOR PERCINIA	JARDIM DA BASILIA E
105293	14/02/2014	1603224		DEBEN	JARDIM DOBRI

Foto 1 - Listagem de ordens de serviços

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

Conforme

Fotos de [CG-9.5]

LIGAÇÃO DE AGUA		
184307 15/03/2024 15/03/2024 43360	RODRIGUES DE ABREU	CONL H. A. ZANAGA I
184308 15/03/2024 15/03/2024	ALFARO	PANQUE NOVO MANGA
184309 15/03/2024 15/03/2024	TERREIRA (B)	JARDIM BOER I
184310 15/03/2024 25/03/2024	FACTOR JOAO DAS ARALDO	PO. RES. TANCREDI - AMERICANA
184311 15/03/2024 25/03/2024	ANTONIO CAMARGO NEVES	RES. P. DOS NAMORADOS
184312 15/03/2024 05/04/2024	COLUMBA	VILA FREZARI
184313 15/03/2024 05/04/2024	FRANCISCO LEANDRO	PANQUE NOVA CAROBA - AMERICANA
184314 15/03/2024 05/04/2024	FRANCISCO SARRA EDUARDES	JARDIM DOS PIS AMARELOS
184315 15/03/2024 05/04/2024	PROFESSORA LILIANA DE	PANQUE UNIVERSITARIO
184316 15/03/2024 05/04/2024	EM PROF. MARLO DO CARMO	JARDIM VILLAGIO
184317 15/03/2024 05/04/2024	CAROLINA DO SUL	JARDIM DONA AUDITH
184318 15/03/2024 05/04/2024	FLORENCO CORN	MORADA DO SUL
184319 15/03/2024 05/04/2024	SUECIA	VILA SANTA MARIA
184320 15/03/2024 05/04/2024	MOACYR NEVES ORILLO	PANQUE NOVA CAROBA - AMERICANA
184321 15/03/2024 05/04/2024	SAO BRAZ (B)	JARDIM ESPALHADA
184322 15/03/2024 05/04/2024	ANALDO BERNALDO (B)	JARDIM STA ELZA
184323 15/03/2024 25/03/2024	ONZE CELIA DELLE DONNE	JARDIM VILLAGIO
184324 15/03/2024 25/03/2024	JARANI	JARDIM VILLAGIO
184325 15/03/2024 15/03/2024 8886	DOS CEDROS	JARDIM SAO PAULO
184326 15/03/2024 05/04/2024	DE LILLO	PANQUE NOVO MANGA
184327 15/03/2024 05/04/2024	ANTONIO CAMARGO NEVES	RES. P. DOS NAMORADOS
184328 15/03/2024 05/04/2024	CUSTO MESTRE	JACUARI
184329 15/03/2024 05/04/2024	JOSEFINA CABANA DELBEN	JARDIM TERRAMERICA I
184330 15/03/2024 05/04/2024	BENEDITO DE PAULA	JARDIM CAMPO BELLO
184331 15/03/2024 05/04/2024	OLIVIA SALGUEIRO	CONL. RES. GOV. MARIO COVAS II
184332 15/03/2024 05/04/2024	DO POLYESTER	JARDIM BRUL
184333 15/03/2024 05/04/2024	ANTONIO LENTURIONE BOER	DISTR. IND. ABDO NAJAR
184334 15/03/2024 05/04/2024	OLAVO BLAC	BRUNO BARRICA
184335 15/03/2024 05/04/2024	VICTORIO PASCHOAL	VILA JONES - AMERICANA
184336 15/03/2024 05/04/2024	PRESIDENTE VARGAS	JARDIM BRASIL
184337 15/03/2024 05/04/2024	CORALDADE (B)	VILA PAULI
184338 15/03/2024 05/04/2024	MESSEADOR ANTONIO	JARDIM BOER I
184339 15/03/2024 05/04/2024	RIO PERICULUM	JARDIM MESSEADOR
184340 15/03/2024 05/04/2024	CORALDADE (B)	JARDIM DA BALSA II
184341 15/03/2024 05/04/2024		JARDIM BOER I

Foto 1 - Listagem de ordens de serviços

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

Conforme

Fotos de [CG-9.6]

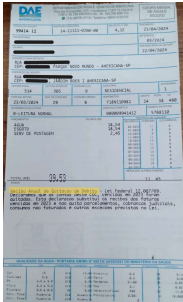


Foto 1 - Declaração anual de débitos

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

Conforme

Fotos de [CG-9.7]

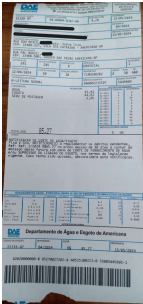


Foto 1 - Fatura - frente



Foto 2 - Fatura - verso

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

Conforme

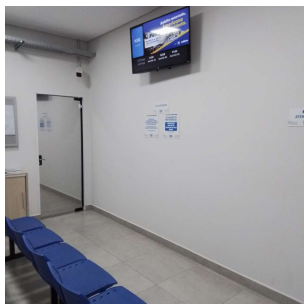
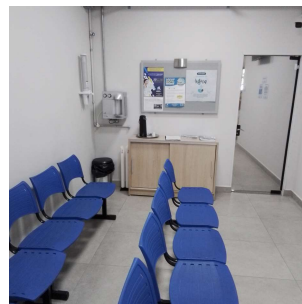
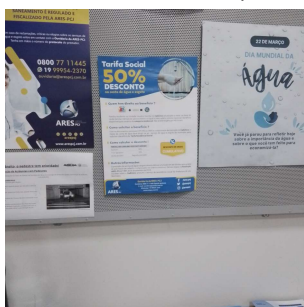
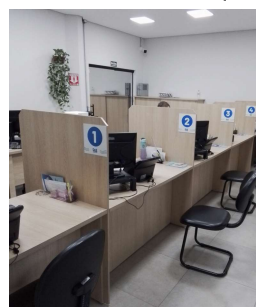
Fotos de [CG-9.8]

ATESTADO DE REGULARIDADE COM O SNIS, ano de referência 2022					
MÓDULO DE AGUA E ESGOTO					
Título até o lançamento da base de dados do ano de referência 2022					
O prestador de serviços de saneamento atendeu à Coleta de Dados do SNIS, ano de referência 2022, para os municípios abaixo listados, no tipo de serviço mencionado.					
Data : 19/12/2023					
Relação dos Municípios atendidos pelos Prestadores LOCAIS que estão em Regularidade com o SNIS, conforme tipo de serviço prestado					
Código do município	Município	UF	Nome Prestador de Serviço	Código do prestador	Tipo Serviço
330757	Tangará	RJ	Prefeitura Municipal de Tangará	33075511	Esgoto
330600	Três Rios	RJ	Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Três Rios	33060011	Água e Esgoto
330610	Valença	RJ	Prefeitura Municipal de Valença	33061011	Água e Esgoto
330620	Varzea	RJ	Prefeitura Municipal de Varzea	33062011	Esgoto
330630	Volta Redonda	RJ	Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Volta Redonda	33063011	Água e Esgoto
330700	Agua de Lindoia	SP	Saneamento Ambiental de Agua de Lindoia	33070011	Água e Esgoto
350100	Almoozela	SP	Prefeitura Municipal de Almoozela	35010011	Água e Esgoto
350120	Alvares Floresce	SP	Distrito Ambiental Saneamento Básico LTDA	35012011	Água e Esgoto
350100	América	SP	Departamento de Água e Esgoto de América	35010011	Água e Esgoto

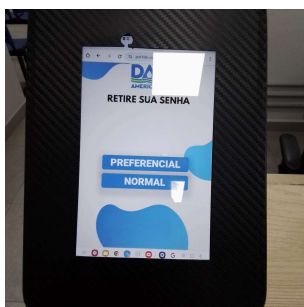
Foto 1 - SNIS

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

Conforme

Fotos de [CG-9.9]**Foto 1 - Sala de espera****Foto 2 - Sala de espera****Foto 3 - Mural com a divulgação da tarifa social****Foto 4 - Guichê de atendimento****[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial**

Conforme

Fotos de [CG-9.10]**Foto 1 - Opção de senha 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

Prestador informou que após às 0h as ligações são direcionadas para portaria. Orientado a não limitar horário na divulgação do atendimento 08000.

Fotos de [CG-9.11]

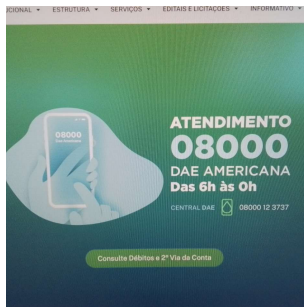


Foto 1 - 08000

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

Conforme

Fotos de [CG-9.12]

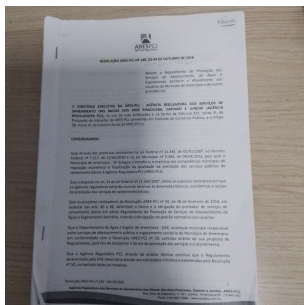


Foto 1 - Regulamento

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

Conforme

Fotos de [CG-9.13]

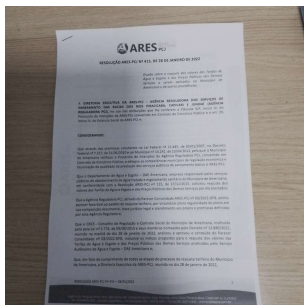


Foto 1 - Tabelas de tarifas e preços públicos

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

Não Conforme

[CG-9.14] Observações

Na amostragem das ordens de serviços de ligação de água há serviços com prazos superiores ao definido na Resolução ARES-PCJ n.º 50/2014.

Fotos de [CG-9.14]

LIGAÇÃO DE ÁGUA		
150307	23/03/2007	03/04/2007 43390
150310	11/03/2003	11/03/2004
150316	11/03/2004	12/03/2004
150317	12/03/2004	29/03/2004
150325	12/03/2004	25/03/2004
150331	15/03/2004	07/04/2004
150379	16/03/2004	06/04/2004
150344	17/03/2004	06/04/2004
150346	17/03/2004	16/03/2004
150357	17/03/2004	29/03/2004
150366	17/03/2004	30/03/2004
150394	17/03/2004	29/03/2004
150395	16/03/2004	29/03/2004
150402	19/03/2004	06/04/2004
150476	23/03/2004	06/04/2004
150487	24/03/2004	31/03/2004
150507	29/03/2004	29/03/2004
150548	29/03/2004	11/03/2004
150725	30/03/2004	16/03/2004 18965
150730	31/03/2004	16/03/2004
150779	31/03/2004	16/03/2004
150785	01/03/2004	06/04/2004
150787	01/03/2004	07/04/2004
150801	05/03/2004	29/03/2004
150803	05/03/2004	29/03/2004 88869
150847	06/03/2004	31/03/2004 38891
150854	06/03/2004	23/03/2004
150864	06/03/2004	30/03/2004 88378
150919	07/03/2004	31/03/2004 3473
150953	08/03/2004	31/03/2004
150966	14/03/2004	27/03/2004 17000
150984	14/03/2004	07/04/2004
150250	20/03/2004	29/03/2004
150298	20/03/2004	29/03/2004
150298	21/03/2004	07/04/2004

RODRIGUES DE ABREU JUNIM TEREPIRA (B) PASTOR JOAS DAS ARALDO ANTONIO CAMARGO NEVES COLOMBIA FRANCISCO LEANDRO FRANCISCO GARRA (D) RES PROFESSORA LILIANA DE UM PROF MARIA DO CARMO CAROLINA DO TUL FLORINDO CIBRI GUERCA MOACYR NEVES GRILLO SAO BRAS (B) ANGELO BERALDO (D) ONZE CECILIA DELLE DONNE JUNIM DOS CECOS DE CILLO ANTONIO CAMARGO NEVES CUSTODIO MESQUITA JOSEPH CARANA NEUDEN JOSIE MASTROGI BENEDITO DE PAULA OLIVIO SACLOTTO DO POLO FISTER ANTONIO CENTURIONE BOER CLAUDIO BLAC VICTORIO PASCHOAL PRESIDENTE VARGAS CORALINDICE (D) MIRFADIR ANTONIO RIO PERICUMA CORALINDICE (B)	CONU H. A. ZANAGA II PARQUE NOVO MUNDO JARDIM BOIER PG. RES. TANCREDO - AMERICANA RES. F. DOS NAMORADOS VILA FREZZARIN PARQUE NOVA CARDEIA - AMERICANA JARDIM DOS PRES AMARELOS PARQUE UNIVERSITARIO JARDIM VILLAGIO II JARDIM DONA LUCIOTI MORADA DO SOL VILA SANTA MARIA PARQUE NOVA CARDEIA - AMERICANA JARDIM STA ELIDA JARDIM ESPERANCA JARDIM VILLAGIO PARQUE NOVO MUNDO JARDIM SAO PAULO PARQUE NOVO MUNDO RES. F. DOS NAMORADOS JAGUARI JARDIM TERRAMERICA I JARDIM CAMPO BELLO CONU RES. JOY. MARIO COVAS II JARDIM BRASIL SOTRI. RIO JESU NAUAR BAIRRO BARRICA VILA JONES - AMERICANA JARDIM BRASIL VILA PAVANI JARDIM BOIER JARDIM IMPERADOR JARDIM DA BALSA II JARDIM BOIER II
--	--

Foto 1 - Listagem de ordens de serviços

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

Conforme

Fotos de [CG-9.15]

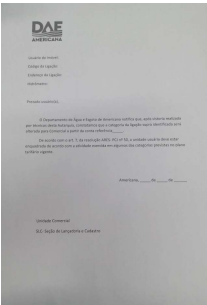


Foto 1 - Comunicado de mudança de categoria

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

Conforme

Fotos de [CG-9.16]



Foto 1 - Manual instalação caixa padrão

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

Conforme

[CG-9.17] Observações

Prestador informou que o contrato é disponibilizado no momento do protocolo digital.

Fotos de [CG-9.17]

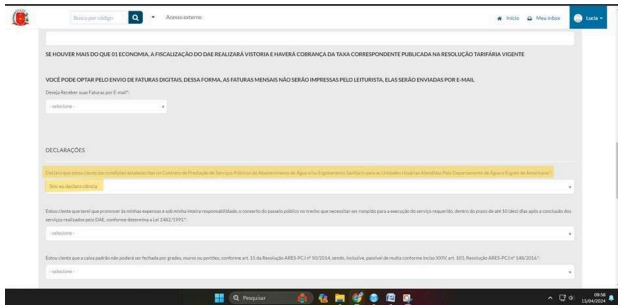


Foto 1 - Declaração de ciência do contrato

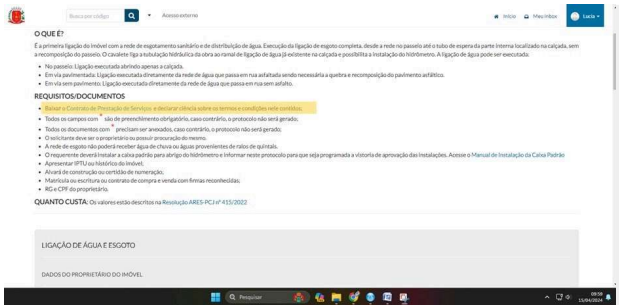


Foto 2 - Opção para baixar o contrato

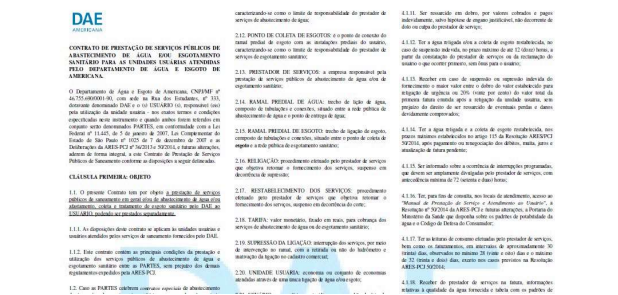


Foto 3 - Contrato

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Conforme

[CG-9.18] Observações

Prestador informou que
envia os hidrômetros para
aferição no SAAE de
Porto Feliz.

Fotos de [CG-9.18]

SAAR											
Relatório de Erros de Hidrômetros											
Tipo de Erro: Erro de Leitura											
Pag: 1/2											
Modelo		Fabricante		Bixa		Comentários		Valor Nominal (L/h)		0	
Verificação: 09/09/2025 11:14:42											
Tela: 01/09/2025 11:14:42											
FIM DO RELATÓRIO											
R	P	R	Leitura (L)	Volume (L)	Erro %	Volume (L)	Tempo (min)	Velocidade (L/h)	Pressão (kgf/cm²)	Temperatura (°C)	Observações
1	2	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	2	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	2	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	3	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	3	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	3	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	4	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	4	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	4	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	5	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	5	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	5	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	6	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	6	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	6	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	7	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	7	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	7	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	8	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	8	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	8	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	9	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	9	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	9	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	10	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	10	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	10	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	11	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	11	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	11	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	12	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	12	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	12	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	13	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	13	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	13	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	14	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	14	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	14	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	15	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	15	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	15	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	16	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	16	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	16	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	17	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	17	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	17	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	18	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	18	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	18	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	19	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	19	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	19	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	20	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	20	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	20	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	21	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	21	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	21	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	22	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	22	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	22	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	23	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	23	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	23	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	24	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	24	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	24	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	25	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	25	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	25	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	26	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	26	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	26	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	27	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	27	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	27	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	28	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	28	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	28	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	29	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	29	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	29	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	30	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	30	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	30	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	31	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	31	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	31	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	32	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	32	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	32	3	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	33	1	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR
1	33	2	Y10101000	666.722.00	0.00	666.722.00	253.102.00	723.90	1.30	6.53	APR

[CG-9.20] - Cobrança pela 2a via ao usuário por problemas no envio ou incorreções	Conforme
[CG-9.20] Observações	Prestador informou que não efetua este tipo de cobrança.

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

Fotos de [CG-9.21]



Foto 1 - Vencimentos disponíveis

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

Fotos de [CG-9.22]



Foto 1 - Identificação de duplicidade de pagamento

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

[CG-9.23] Observações	Não há divulgação das interrupções programadas no site do DAE. Orientado a atualizar o site.
-----------------------	--

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

[CG-9.24] Observações	Prestador informou que efetua fornecimento de água em situações de emergência, com abertura de ordens de serviços.
-----------------------	--

Fotos de [CG-9.24]

 ORDEN DE SERVIÇO		Processo 00042	Fls. nº 000011
		Data 26/03/2014	Assinatura 
Endereço Rua CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA Rua DOZ COS Nº36, 721 JARDIM ALVARADO JARDIM ALVARADO CEP: 13.130-000		Município INDIAIALTA DO CERRADO DO NORTE Estado: SP Município: INDIAIALTA DO CERRADO DO NORTE UF: SP CEP: 13.130-000 Fone: 11 3272-87 Fone Alternativo: 11 3272-87 E-mail: INDIAIALTA@INDIAIALTA-SP.GOV.BR	
Assinatura 		Assinatura 	
O presente documento tem finalidade para: Informe para fins processual no processo de planejamento das obras de:			
Assinatura 		Assinatura 	
Assinatura 		Assinatura 	
Assinatura 		Assinatura 	
Assinatura 		Assinatura 	
Assinatura 		Assinatura 	
Assinatura 		Assinatura 	
Assinatura 		Assinatura 	

Foto 1 - Ordem de serviços - Caminhão pipa

[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]

[illegible]

Foto 1 - Notificação de corte na fatura

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

Conforme

Fotos de [CG-9.26]

[illegible]

Foto 1 - Notificação de corte na fatura

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

Conforme

[CG-9.27] Observações

Prestador informou que não efetua cortes às sextas e vésperas de feriados.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.28]



Foto 1 - Comunicados site ARES-PCJ

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

Conforme

Fotos de [CG-9.29]

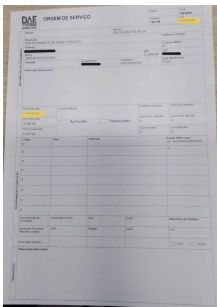


Foto 1 - Ordem de serviços de religação

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

Conforme

Fotos de [CG-9.30]



Foto 1 - Comunicado troca de hidrômetro

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

Conforme

[CG-9.31] Observações

Prestador informou que não realiza este tipo de cobrança.

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

Conforme

Fotos de [CG-9.32]

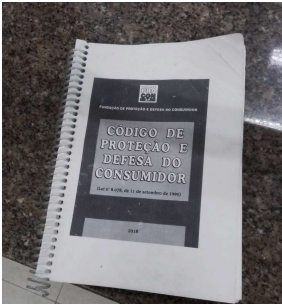


Foto 1 - Código de Defesa do Consumidor

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

Não Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG-9.35]

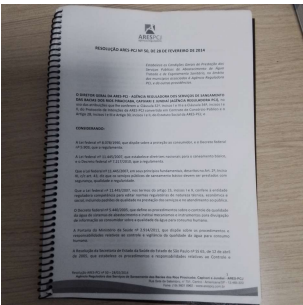


Foto 1 - Resolução ARES-PCJ n.º 50

[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

Informa no sistema Sonar

Fotos de [CG-9.36]

The screenshot displays the Sonar system interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons. The main area has a light background with a header 'VOCE ESTA ACESSANDO: AMERICANA' and a sub-header 'Relatório de Evolução de Comercial'. Below this is a table with columns: 'Codigo', 'Descricao', 'Unidade', 'Quantidade', and 'Valor'. The table lists various commercial services and their associated units and quantities.

Codigo	Descricao	Unidade	Quantidade	Valor
3.05	SERVIÇO DE ATENDIMENTO COMERCIAL	quantidade	0	0
3.05	Reclamações registradas na Ouvidoria e atendimento	unidade	2.600	2.600
3.05.01	Falta de água - atendimento	unidade	260	260
3.05.02	Falta de água - não atendido	unidade	0	0
3.05.03	Água escura - atendimento	unidade	17	17
3.05.04	Água escura - não atendido	unidade	0	0
3.05.05	Vazamento de água - atendimento	unidade	1.870	1.870
3.05.06	Vazamento de água - não atendido	unidade	0	0
3.05.07	Problema técnico - atendimento	unidade	0	0
3.05.08	Problema técnico - não atendido	unidade	0	0
3.05.09	Problema técnico - atendimento	unidade	0	0
3.05.10	Problema técnico - não atendido	unidade	0	0
3.05.11	Furto de água - atendimento	unidade	0	0
3.05.12	Furto de água - não atendido	unidade	0	0
3.05.13	Furto de água - atendimento	unidade	0	0
3.05.14	Furto de água - não atendido	unidade	0	0

Foto 1 - Sistema de Gestão Regulatória - Sonar

(editado 3 vezes - última modificação: 18/04/2024 15:50:13)

É base de:

Auto de Notificação 063/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Ofício 464/2024 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 123/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

18/04/2024 11:04:35 Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado **Novo Item Fiscalizado 10.221..**

18/04/2024 14:32:22 Geyse Renata Zonzini CC emitiu o **Auto de Notificação 063/2024** a partir deste documento.

18/04/2024 15:56:15 Geyse Renata Zonzini CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 067/2024** com o certificado **GEYSE RENATA ZONZINI** CPF 289.XXX.XXX-59 conforme **MP nº 2.200/2001** .

1 Despacho não lido

Tramitação 1-
067/2024

18/04/2024 15:57
(Encaminhado)

Geyse Z. CC

DTO - Diretoria ...
A/C Philippe A.
CC

Prezado Philippe Ibrahim Ahmed - DTO

Segue relatório de fiscalização para providências.

Atenciosamente,

—
Geyse Renata Zonzini Tapia
Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

18/04/2024 15:57:55 E-mail para **philippe@arespcj.com.br** E-mail entregue (1) ⇐

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

