

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 48, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2014

Dispõe sobre a definição de Não Conformidades a serem verificadas na fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora PCJ.

O DIRETOR GERAL DA AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DAS BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ – ARES-PCJ, no uso das atribuições que lhe conferem a Cláusula 32ª, incisos I e III e a Cláusula 34ª, incisos I e II, do Protocolo de Intenções da Agência Reguladora PCJ, convertido em Contrato de Consórcio Público e o Art. 28, incisos I e III e Art. 30, incisos I e II, do Estatuto Social da ARES-PCJ e;

CONSIDERANDO:

Que a Lei federal nº 11.445/2007 estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e que o Decreto federal nº 7.217/2010 a regulamenta.

Que a Lei federal nº 11.445/2007, nos termos do Art. 22, inciso I, define que um dos objetivos da regulação é o estabelecimento de normas e padrões para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários.

Que a Lei federal nº 11.445/2007, nos termos do Art. 23, inciso I, prevê que entidade reguladora editará normas relativas à dimensão técnica que abrangerão padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços;

Que o Decreto federal nº 7.217/2010, nos termos do Art. 2º, inciso III, define que fiscalização consiste nas atividades de acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, no sentido de garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo Poder Público e a utilização, efetiva ou potencial, do serviço público;

Que a Lei federal nº 9.433/1997 institui a Política Nacional de Recursos Hídricos, e que nos termos do Art. 12 define os usos de recursos hídricos sujeitos à outorga.

Que o Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 05/2017, do Ministério da Saúde, dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade e a Lei federal nº 8.078/1990 dispõe sobre a proteção do consumidor;

Que a Resolução nº SS-65/2005, da Secretaria de Estado da Saúde do Estado de São Paulo, estabelece os procedimentos e responsabilidades relativos ao Controle e Vigilância da Qualidade da Água para consumo humano no Estado de São Paulo;

Que a Resolução CONAMA nº 430/2011 dispõe sobre as condições e padrões de lançamentos de efluentes;

Que o Decreto Estadual nº 8.468/1976 dispõe sobre a prevenção e o controle da poluição do meio ambiente no Estado de São Paulo;

Que a Norma Regulamentadora NR-10 e suas alterações e atualizações, emitidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, regulamentando a Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade;

Que a Norma Regulamentadora NR-15, emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, dispõe sobre as Atividades e Operações Insalubres;

Que a Norma Regulamentadora NR-23, emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, apresenta as regulamentações sobre Proteção contra Incêndios;

Que a Instrução Técnica IT DPO nº 006/2012, emitida pelo Departamento de Águas e Energia Elétrica – DAEE, dispõe sobre os procedimentos necessários para obtenção de outorgas de uso de águas subterrâneas;

Que a Portaria nº 717/1996, emitida pelo Departamento de Águas e Energia Elétrica – DAEE, aprova a Norma e os Anexos de I a XVIII que disciplinam o uso dos recursos hídricos;

Que as normas emitidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, relacionadas ao abastecimento de água e esgotamento sanitário, são mais especificamente as NBR 12208/1992, NBR 12209/1992, NBR 12212/1992, NBR 12214/1992, NBR 12215/1992, NBR 12216/1992, NBR 12217/1992 e NBR 13035/1993;

Que o Protocolo de Intenções da ARES-PCJ, convertido em Contrato de Consórcio Público, e os Convênios de Cooperação, os municípios associados transferem à Agência Reguladora PCJ as competências para o exercício de regulação, fiscalização, inclusive poder de polícia, relativo aos serviços públicos de saneamento básico;

Que o Protocolo de Intenções da ARES-PCJ, nos termos das Cláusulas 65ª e 66ª, conferem à Agência Reguladora PCJ poderes para expedição de normas regulamentares visando critérios de regulação e fiscalização, inclusive para o enquadramento da infração;

Que a Resolução ARES-PCJ nº 50, de 28/02/2014, estabelece as Condições Gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água tratada e de esgotamento sanitário, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora PCJ;

Que a Resolução ARES-PCJ nº 71, de 11/12/2014, dispõe sobre o procedimento de fiscalização da prestação dos serviços públicos de saneamento básico, sobre a aplicação de penalidades por infração administrativa e dá outras providências

Que, em face da realização de Consultas e Audiências Públicas sobre o tema, entre julho/2013 a fevereiro/2014, a Diretoria Executiva da ARES-PCJ, reunida em 28 de fevereiro de 2014,

RESOLVE:

~~Art. 1º — Definir a relação de Não Conformidades a serem identificadas na fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto no âmbito dos Municípios associados e respectivos prazos de adequação, conforme Tabelas 1 a 9, do Anexo I desta Resolução.~~

Art. 1º Definir a relação de Não Conformidades a serem identificadas na fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto no âmbito dos Municípios associados e respectivos prazos de adequação conforme Anexo I desta Resolução. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)*

~~Art. 2º — Quando identificadas nas inspeções de campo, as não conformidades serão apontadas em Auto de Notificação, na ocasião da ação de Fiscalização, acompanhadas de seus respectivos prazos máximos para adequação.~~

~~Art. 2º — Quando identificadas nas inspeções de campo, as Não Conformidades serão apontadas em Auto de Notificação, conforme procedimentos apresentados na Resolução ARES-PCJ nº 71, de 11/12/2014. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)~~

Art. 2º Quando identificadas, as Não Conformidades serão apontadas em Auto de Notificação, conforme procedimentos apresentados na Resolução ARES-PCJ nº 71, de 11/12/2014. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)*

Parágrafo Único. A inspeção de Fiscalização será sucedida da emissão de Relatório de Fiscalização, a ser enviado ao Titular e ao Prestador dos Serviços de Saneamento, suplementarmente ao Auto de Notificação.

Art. 3º - Cabe ao Prestador de Serviços observar as Não Conformidades notificadas e informar à ARES-PCJ sua adequação, comprovadas através de ofício, relatório, fotos, análises ou outros meios disponíveis.

Parágrafo Único. A ARES-PCJ poderá realizar inspeções não programadas de Fiscalização para verificação em campo das informações apresentadas pelo Prestador de Serviços quando da adequação de não conformidades.

~~Art. 4º — O não atendimento ou atendimento fora do prazo das Não Conformidades notificadas, sem justificativa formal à ARES-PCJ dentro do prazo estipulado, ensejará em penalidades previstas em Resolução específica.~~

~~Art. 4º — O não atendimento ou o atendimento fora do prazo das Não Conformidades notificadas, sem justificativa formal à ARES-PCJ dentro do prazo estipulado, ensejará em penalidades previstas na Resolução ARES-PCJ nº 71, de 11/12/2014. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)~~

Art. 4º - A não solução das Não Conformidades notificadas, sem justificativa formal à ARES-PCJ dentro do prazo estipulado, ensejará em penalidades previstas na Resolução ARES-PCJ nº 71, de 11/12/2014. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)

~~Art. 5º — Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação.~~

~~Art. 5º — Os prazos estabelecidos para solução das Não Conformidades apontadas poderão ser dilatados uma única vez, a critério do Analista de Fiscalização e Regulação, mediante solicitação formal e justificada por parte do Prestador dos Serviços de Saneamento. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)~~

Art. 5º - Os prazos estabelecidos para solução das Não Conformidades apontadas poderão ser dilatados a critério do Analista de Fiscalização e Regulação, mediante solicitação formal e justificada por parte do Prestador dos Serviços de Saneamento. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)

Art. 6º - Em atendimento ao Art. 22 da Resolução ARES-PCJ nº 71, de 11/12/2014, a ausência de solução das Não Conformidades relacionadas enseja penalidades enquadradas conforme a natureza: (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)

~~I — Grupo 1 — infração leve: Não Conformidades nº 1.1, 1.2, 2.1, 2.4, 2.5, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11, 3.1, 3.5, 3.7, 3.8, 3.9, 3.12, 3.13, 4.1, 4.5, 4.7, 5.1, 5.6, 5.9, 5.18, 5.20, 6.1, 6.2, 6.7, 6.11, 6.12, 6.13, 7.1, 7.3, 7.5, 7.6, 7.11, 8.1, 8.10, 8.25, 8.26, 8.27, 9.2, 9.5, 9.6, 9.13, 9.15, 9.30, 9.32, 9.33, 9.34 e 9.35.~~

~~II — Grupo 2 — infração média: Não Conformidades nº 2.6, 5.7, 8.28, 9.7, 9.17, 9.18, 9.19, 9.20, 9.21, 9.22 e 9.31.~~

~~III — Grupo 3 — infração grave: Não Conformidades nº 1.3, 2.2, 2.3, 2.12, 2.13, 2.14, 2.15, 2.16, 2.17, 3.2, 3.3, 3.4, 3.10, 3.11, 3.14, 4.2, 4.3, 4.4, 4.8, 4.9, 4.10, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.8, 5.10, 5.11, 5.12, 5.13, 5.14, 5.15, 5.16, 5.17, 5.19, 5.21, 5.22, 6.3, 6.4, 6.9, 6.10, 6.14, 7.2, 7.4, 7.9, 7.10, 7.12, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.9, 8.11, 8.12, 8.13, 8.14, 8.15, 8.16, 8.17, 8.20, 8.23, 8.24, 8.29, 9.1, 9.3, 9.4, 9.8, 9.9, 9.10, 9.11, 9.12, 9.14, 9.16, 9.23, 9.24, 9.25, 9.26, 9.27, 9.28, 9.29, 9.36, 9.37 e 9.38.~~

~~I — Grupo 1 — infração leve: Não Conformidades nº 1.1, 1.2, 2.1, 2.4, 2.5, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11, 3.1, 3.5, 3.7, 3.8, 3.9, 3.12, 3.13, 4.1, 4.5, 4.7, 5.1, 5.6, 5.9, 5.18, 5.20, 6.1, 6.2, 6.7, 6.11, 6.12, 6.13, 7.1, 7.3, 7.5, 7.6, 7.11, 8.1, 8.10, 8.25, 8.26, 8.27, 9.2, 9.5, 9.6, 9.13, 9.15, 9.30, 9.32, 9.33, 9.34, 9.35 e 11.12. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 592, de 03/12/2024)~~

~~II — Grupo 2 — infração média: Não Conformidades nº 2.6, 5.7, 8.28, 9.7, 9.17, 9.18, 9.19, 9.20, 9.21, 9.22, 9.31, 11.4 e 11.8. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 592, de 03/12/2024)~~

~~III – Grupo 3 – infração grave: Não Conformidades nº 1.3, 2.2, 2.3, 2.12, 2.13, 2.14, 2.15, 2.16, 2.17, 3.2, 3.3, 3.4, 3.10, 3.11, 3.14, 4.2, 4.3, 4.4, 4.8, 4.9, 4.10, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.8, 5.10, 5.11, 5.12, 5.13, 5.14, 5.15, 5.16, 5.17, 5.19, 5.21, 5.22, 6.3, 6.4, 6.9, 6.10, 6.14, 7.2, 7.4, 7.9, 7.10, 7.12, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.9, 8.11, 8.12, 8.13, 8.14, 8.15, 8.16, 8.17, 8.20, 8.23, 8.24, 8.29, 9.1, 9.3, 9.4, 9.8, 9.9, 9.10, 9.11, 9.12, 9.14, 9.16, 9.23, 9.24, 9.25, 9.26, 9.27, 9.28, 9.29, 9.36, 9.37, 9.38, 10.1, 10.2, 11.1, 11.2, 11.3, 11.5, 11.6, 11.7, 11.9, 11.10 e 11.11. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 592, de 03/12/2024)~~

I – Grupo 1 – infração leve: Não Conformidades nº 2.1, 2.4, 2.5, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11, 3.1, 3.5, 3.7, 3.8, 3.9, 3.12, 3.13, 4.1, 4.5, 4.7, 5.1, 5.6, 5.9, 5.18, 5.20, 6.1, 6.2, 6.7, 6.11, 6.12, 6.13, 7.1, 7.3, 7.5, 7.6, 7.11, 8.1, 8.10, 8.25, 8.26, 8.27, 9.2, 9.5, 9.6, 9.13, 9.15, 9.30, 9.32, 9.33, 9.34, 9.35 e 11.12. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)

II – Grupo 2 – infração média: Não Conformidades nº 2.6, 5.7, 8.28, 9.7, 9.17, 9.18, 9.19, 9.20, 9.21, 9.22, 9.31, 11.4, 11.8, 12.1, 12.2, 12.3. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)

III – Grupo 3 – infração grave: Não Conformidades nº 2.2, 2.3, 2.12, 2.13, 2.14, 2.15, 2.16, 2.17, 3.2, 3.3, 3.4, 3.10, 3.11, 3.14, 4.2, 4.3, 4.4, 4.8, 4.9, 4.10, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.8, 5.10, 5.11, 5.12, 5.13, 5.14, 5.15, 5.16, 5.17, 5.19, 5.21, 5.22, 6.3, 6.4, 6.9, 6.10, 6.14, 7.2, 7.4, 7.9, 7.10, 7.12, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.9, 8.11, 8.12, 8.13, 8.14, 8.15, 8.16, 8.17, 8.20, 8.23, 8.24, 8.29, 9.1, 9.3, 9.4, 9.8, 9.9, 9.10, 9.11, 9.12, 9.14, 9.16, 9.23, 9.24, 9.25, 9.26, 9.27, 9.28, 9.29, 9.36, 9.37, 9.38, 9.39, 9.40, 10.1, 10.2, 11.1, 11.2, 11.3, 11.5, 11.6, 11.7, 11.9, 11.10, 11.11 (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)

Art. 7º - Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)

DALTO FAVERO BROCHI
Diretor Geral

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 48, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2014

ANEXO I

TABELA 1 – NÃO CONFORMIDADES EM ADUTORAS
(Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
1.1	Adutora sem pontos de descarga	Art. 5.6.2 da NBR 12215/1992	Em até 180 dias
1.2	Adutora sem válvulas de admissão de ar (ventosas) instaladas	Art. 5.6.1 da NBR 12215/1992	Em até 180 dias
1.3	Ausência de manutenção, limpeza, conservação e segurança (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Imediato

TABELA 2 - NÃO CONFORMIDADES EM CAPTAÇÕES SUBTERRÂNEAS

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
2.1	A área não está devidamente cercada	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Em até 180 dias
2.2	Ausência de conjunto moto bomba reserva em estoque	Art. 5.3.2 da NBR 12214/1992	Em até 180 dias
2.3	Ausência de extintor de incêndio	Art. 10.9 da NR 10 e Art. 23.1 da NR 23	Imediato
2.4	Ausência de identificação da área	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Em até 180 dias
2.5	Ausência de laje de proteção	Art. 4.2 da NBR 12212/1992 e Art. 3.4 da IT DPO nº 006 do DAEE	Em até 180 dias
2.6	Ausência de Macromedidor	Art. 4.2 da NBR 12212/1992 e Art. 3.4 da IT DPO nº 006 do DAEE	Em até 180 dias
2.7	Ausência ou não funcionamento de manômetro individual nos conjuntos de recalque (Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 5.8.4 da NBR 12214/1992	Em até 180 dias
2.8	Ausência de tomada de água para coleta de água bruta (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Art. 4.2 da NBR 12212/1992 e Art. 3.4 da IT DPO nº 006 do DAEE	Em até 180 dias
2.9	Ausência de tubo de medição de nível	Art. 4.2 da NBR 12212/1992 e Art. 3.4 da IT DPO nº 006 do DAEE	Em até 180 dias
2.10	Captação de água com outorga vencida (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 12 da Lei Federal nº 9.433/1997 e Art. 10 da Lei Estadual nº 7.663/1991	Em até 180 dias

TABELA 3 - NÃO CONFORMIDADES EM CAPTAÇÕES SUBTERRÂNEAS (Cont.)

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
2.11	Captação de água sem outorga (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 12 da Lei Federal nº 9.433/1997 e Art. 10 da Lei Estadual nº 7.663/1991	Em até 180 dias
2.12	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato
2.13	Extintor de incêndio com validade expirada	Art. 10.9 da NR 10 e Art. 23.1 da NR 23	Imediato
2.14	Ausência de automonitoramento dos parâmetros de qualidade da água (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017	Imediato
2.15	Ausência de cloração e/ou fluoretação (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017 e Resolução Estadual SS-250	Imediato
2.16	Produtos químicos vencidos (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Lei federal nº 8.078/1990	Imediato
2.17	Ausência de manutenção, limpeza, conservação e segurança (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Imediato

TABELA 3 - NÃO CONFORMIDADES EM CAPTAÇÕES SUPERFICIAIS

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
3.1	A área não está devidamente cercada	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Em até 180 dias
3.2	Ausência de acesso para manutenção na Estação Elevatória	Art. 5.10 da NBR 12214/1992	Em até 180 dias
3.3	Ausência de conjunto moto bomba reserva	Art. 5.3.2 da NBR 12214/1992	Em até 180 dias
3.4	Ausência de extintor de incêndio	Art. 10.9 da NR 10 e Art. 23.1 da NR 23	Imediato
3.5	Ausência de identificação da área	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Em até 180 dias
3.6	Ausência ou não funcionamento de manômetro individual nos conjuntos de recalque (Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 5.8.4 da NBR 12214/1992	Em até 180 dias
3.7	Captação de água com outorga vencida (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 12 da Lei Federal nº 9.433/1997 e Art. 10 da Lei Estadual nº 7.663/1991	Em até 180 dias
3.8	Captação de água sem outorga (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 12 da Lei Federal nº 9.433/1997 e Art. 10 da Lei Estadual nº 7.663/1991	Em até 180 dias
3.9	Drenagem inadequada de água de lubrificação de gaxetas	Art. 5.5.2.1 da NBR 12214/1992	Em até 180 dias
3.10	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato
3.11	Extintor de incêndio com validade expirada	Art. 10.9 da NR 10 e Art. 23.1 da NR 23	Imediato
3.12	Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas ou em situação inadequada (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Imediato
3.13	Ausência de automonitoramento dos parâmetros de qualidade da água (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017	Imediato
3.14	Ausência de manutenção, limpeza, conservação e segurança (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Imediato

TABELA 4 - NÃO CONFORMIDADES EM ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS DE ÁGUA

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
4.1	A área não está devidamente cercada	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Em até 180 dias
4.2	Ausência de acesso para manutenção na Estação Elevatória	Art. 5.10 da NBR 12214/1992	Em até 180 dias
4.3	Ausência de conjunto moto bomba reserva	Art. 5.3.2 da NBR 12214/1992	Em até 180 dias
4.4	Ausência de extintor de incêndio	Art. 10.9 da NR 10 e Art. 23.1 da NR 23	Imediato
4.5	Ausência de identificação da área	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Em até 180 dias
4.6	Ausência ou não funcionamento de manômetro individual nos conjuntos de recalque <i>(Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)</i>	Art. 5.8.4 da NBR 12214/1992	Em até 180 dias
4.7	Drenagem inadequada de água de lubrificação de gaxetas	Art. 5.5.2.1 da NBR 12214/1992	Em até 180 dias
4.8	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato
4.9	Extintor de incêndio com validade expirada	Art. 10.9 da NR 10 e Art. 23.1 da NR 23	Imediato
4.10	Ausência de manutenção, limpeza, conservação e segurança <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Imediato

TABELA 5 - NÃO CONFORMIDADES EM ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA)

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
5.1	A área não está devidamente cercada	Art. 5.2.3.3 da NBR 12216/1994	Em até 180 dias
5.2	Ausência de CADRI para transporte de lodo Ausência de tratamento e/ou destinação correta do lodo (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Decreto Estadual nº 8.468/1976 Art. 57 do Decreto Estadual nº 8.468/1976	Em até 180 dias
5.3	Ausência de chuveiros de emergência (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Art. 5.21.4 da NBR 12216/1992 e Art. 5.18.3 da NBR 13035/1993	Imediato
5.4	Ausência de EPIs para os operadores (óculos, luvas, etc.)	NR 15 e Art. 5.18.4 da NBR 13035/1993	Imediato
5.5	Ausência de extintor de incêndio	Art. 10.9 da NR 10 e Art. 23.1 da NR 23	Imediato
5.6	Ausência de identificação da área	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Em até 180 dias
5.7	Ausência de Macromedidor com indicação direta de vazão ou volume nas entradas e saídas da ETA (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Art. 5.6.6 da NBR 12215/1992	Em até 180 dias
5.8	Ausência de treinamento e kits de emergência adequados, se utilizado Cloro gás	NR 15	Imediato
5.9	Condições inadequadas de higiene e limpeza do laboratório	NBR 13035/1993 e Art. 5.20 da NBR 12216/1992	Imediato
5.10	Escadas e guarda-corpos existentes em condições inadequadas	Art. 5.21.1 da NBR 12216/1992	Imediato
5.11	Estocagem inadequada de produtos químicos	Normas e procedimentos técnicos pertinentes (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Em até 180 dias
5.12	Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas adequadas	Art. 5.21.1 da NBR 12216/1992	Imediato
5.13	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato
5.14	Extintor de incêndio com validade expirada	Art. 10.9 da NR 10 e Art. 23.1 da NR 23	Imediato
5.15	Não aplicação de Flúor à água tratada	Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017 e Art. 12 da Resolução Estadual SS-65/2005 (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Imediato

TABELA 5 - NÃO CONFORMIDADES EM ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA) (Cont.)

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
5.16	Não realização de desinfecção na água tratada	Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017 (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Imediato
5.17	Não realização do controle de parâmetros mínimos do processo (pH, Alumínio, Cloro Residual Livre e Total, Coagulação, Cor, Fluoreto e Turbidez) Não realização do controle de parâmetros mínimos do processo (Cloro Residual Livre, Fluoreto e Turbidez) (Alterado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 5.20.1.3 da NBR 12216/1992	Em até 180 dias
5.18	Vertedores de água decantada aparentemente desnivelados	Art. 5.10.8 da NBR 12216/1992	Em até 180 dias
5.19	Não atender aos padrões de potabilidade (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017 (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Imediato
5.20	Ausência de licença de operação ou licença de operação vencida (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Decreto Estadual nº 8.678/1976	Em até 180 dias
5.21	Produtos químicos vencidos (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Lei federal nº 8.078/1990	Imediato
5.22	Ausência de manutenção, limpeza, conservação e segurança (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Imediato

TABELA 6 - NÃO CONFORMIDADES EM RESERVATÓRIOS DE ÁGUA TRATADA

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
6.1	A área não está devidamente cercada	Art. 5.16.8 da NBR 12217/1994	Em até 180 dias
6.2	Ausência de identificação da área	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Em até 180 dias
6.3	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato
6.4	Inexistência de escada de acesso ao reservatório em boas condições de uso Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas ou em situação inadequada (Alterado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 5.16 da NBR 12217/1994	Em até 180 dias
6.5	Inexistência de guarda corpo na laje de cobertura (Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 5.16.6 da NBR 12217/1994	Em até 180 dias
6.6	Inexistência de guarda corpo de proteção na escada externa dos reservatórios elevados (Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 5.16.6 da NBR 12217/1994	Em até 180 dias
6.7	Inexistência de para-raios Inexistência de para-raios em reservatórios elevados (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 5.16.7 da NBR 12217/1994	Em até 180 dias
6.8	Inexistência de plano de limpeza e desinfecção periódica e sua realização (Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 5.1 da NBR 15527/2007	Imediato
6.9	Inexistência de telas de proteção contra entrada de insetos e pequenos animais nas tubulações de ventilação	Art. 5.14 da NBR 12217/1994	Imediato
6.10	O reservatório sem tampas de inspeção em boas condições	Art. 5.13 da NBR 12217/1994	Imediato
6.11	Reservatório sem medidor de nível	Art. 5.15 da NBR 12217/1994	Em até 180 dias
6.12	Reservatório sem tubo extravasor	Art. 5.10 da NBR 12217/1994	Em até 180 dias
6.13	Reservatório sem tubulação de ventilação	Art. 5.14 da NBR 12217/1994	Em até 180 dias
6.14	Ausência de manutenção, limpeza, conservação e segurança (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Imediato

TABELA 7 - NÃO CONFORMIDADES EM ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS DE ESGOTO

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
7.1	A área não está devidamente cercada	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Em até 180 dias
7.2	Ausência de acesso para manutenção na Estação Elevatória	Art. 5.6 e 5.7 da NBR 12208/1992	Em até 180 dias
7.3	Ausência de conjunto moto-bomba reserva	Art. 4.2.3.4 da NBR 12208/1992	Em até 180 dias
7.4	Ausência de extintor de incêndio	Art. 10.9 da NR 10 e Art. 23.1 da NR 23	Imediato
7.5	Ausência de gradeamento grosseiro	Art. 5.3 da NBR 12208/1992	Em até 180 dias
7.6	Ausência de identificação da área	Art. 2º da Lei Fed. 11.445/2007	Em até 180 dias
7.7	Ausência de poço pulmão ou grupo gerador (Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 4.2.1 da NBR 12208/1992 e Art. 5.15 da NBR 12208/1992	Em até 180 dias
7.8	Drenagem inadequada de água de lubrificação de gaxetas (Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 5.14 da NBR 12208/1992	Em até 180 dias
7.9	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei Federal 11.445/2007	Imediato
7.10	Extintor de incêndio com validade expirada	Art. 10.9 da NR 10 e Art. 23.1 da NR 23	Imediato
7.11	Gradeamento grosseiro em condições inadequadas de operação	Art. 5.3 da NBR 12208/1992	Em até 180 dias
7.12	Ausência de manutenção, limpeza, conservação e segurança (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Imediato

TABELA 8 - NÃO CONFORMIDADES EM ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTO (ETE)

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
8.1	A área não está devidamente cercada	Art. 2º da Lei Fed.11.445/2007	Em até 180 dias
8.2	Ausência de acesso para manutenção na Estação Elevatória	Art. 5.6 e 5.7 da NBR 12208/1992	Em até 180 dias
8.3	Ausência de CADRI para transporte do lodo ou CADRI vencido (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Decreto Est. nº 8.468/1976	Em até 180 dias
8.4	Ausência de chuveiros de emergência (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Art. 5.21.4 da NBR 12216/1992 e Art. 5.18.3 da NBR 13035/1993	Imediato
8.5	Ausência de conjunto moto-bomba reserva	Art. 4.2.3.4 da NBR 12208/1992	Em até 180 dias
8.6	Ausência de EPIs para os operadores (óculos, luvas, etc.)	NR 15 e Art. 5.18.4 da NBR 13035/1993	Imediato
8.7	Ausência de equipamento de gradeamento reserva (Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 5.3 da NBR 12208/1992	Em até 180 dias
8.8	Ausência de equipamento de areenador reserva (Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 6.1.2.4 da NBR 12209/1992	Em até 180 dias
8.9	Ausência de extintor de incêndio	Art. 10.9 da NR 10 e Art. 23.1 da NR 23	Imediato
8.10	Ausência de identificação da área	Art. 2º da Lei Fed. 11.445/2007	Em até 180 dias
8.11	Ausência de treinamento e kits de emergência adequados, se utilizado Cloro gás	NR 15	Imediato
8.12	Condições inadequadas de higiene e limpeza do laboratório	NBR 13035/1993 e Art. 5.20 da NBR 12216/1992	Imediato
8.13	DBO média de lançamento em desacordo com CONAMA 430/2011 (DBO < 120 mg/L ou redução > 60%) DBO média de lançamento em desacordo com Decreto Estadual nº 8.468/1976 (DBO > 60 mg/L ou redução < 80%) ou não atender ao padrão de emissão estabelecido pelo órgão ambiental estadual (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	CONAMA 430/2013 DBO < 120 mg/L Decreto Estadual nº 8.468/1976	Em até 180 dias
8.14	Escadas e guarda-corpos existentes em condições inadequadas	Art. 5.8 da NBR 12209/1992	Imediato
8.15	Existência de locais sem guarda-corpos ou escadas adequadas	Art. 5.21.1 da NBR 12216/1992	Imediato
8.16	Existência de vazamentos aparentes	Art. 2º da Lei Fed. 11.445/2007	Imediato

TABELA 8 - NÃO CONFORMIDADES EM ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTO (ETE) (Cont.)

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
8.17	Extintor de incêndio com validade expirada	Art. 10.9 da NR 10 e Art. 23.1 da NR 23	Imediato
8.18	pH médio de lançamento em desacordo com CONAMA 430/2011 ($5,0 < \text{pH} < 9,0$) (Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	CONAMA 430/2011 $5,0 < \text{pH} < 9,0$	Em até 180 dias
8.19	Presença de materiais flutuantes no lançamento, em desacordo com CONAMA 430/2011 (Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	CONAMA 430/2015	Em até 180 dias
8.20	Realiza automonitoramento do padrão de lançamento do efluente final Não realizar auto monitoramento do padrão de lançamento do efluente final (Alterado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	Art. 24 da CONAMA 430/2013	Em até 180 dias
8.21	Teor médio de óleos e graxas no lançamento em desacordo com CONAMA 430/2011 (Óleos e graxas $< 100 \text{ mg/L}$) (Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	CONAMA 430/2014 Óleos e graxas $< 100 \text{ mg/L}$	Em até 180 dias
8.22	Teor médio de SST no lançamento em desacordo com CONAMA 430/2011 ($\text{SST} < 1 \text{ mL/L}$) (Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)	CONAMA 430/2012 $\text{SST} < 1 \text{ mL/L}$	Em até 180 dias
8.23	Estocagem inadequada de produtos químicos (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Em até 180 dias
8.24	Produtos químicos vencidos (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Lei federal nº 8.078/1990	Imediato
8.25	Ausência de licença de operação ou licença de operação vencida (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Decreto Estadual nº 8.468/1976	Em até 180 dias
8.26	Ausência de outorga de lançamento de efluente ou outorga vencida (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Portaria DAEE nº 717/1996	Em até 180 dias

TABELA 8 - NÃO CONFORMIDADES EM ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTO (ETE) (Cont.)

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
8.27	Ausência de tratamento e/ou destinação correta do lodo <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Decreto Estadual nº 8.468/1976	Em até 180 dias
8.28	Ausência de macromedidor de entrada e/ou saída <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Em até 180 dias
8.29	Ausência de manutenção, limpeza, conservação e segurança <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Imediato

TABELA 9 - NÃO CONFORMIDADES NAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
9.1	Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário	Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, que estabelece as Condições Gerais de Prestação de Serviços	Variável até 180 dias, a critério do Analista da ARES
9.2	Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 6 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 <i>(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	90 dias <i>(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>
9.3	Não responder a reclamações em até 10 dias úteis <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 43 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.4	Não fornecer número do protocolo ou ordem de serviço <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 43 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.5	Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 43 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.6	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 49 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 90 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.8	Não prestar informações ao SNIS e CVS <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i> Não prestar informações ao SINISA. <i>(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)</i>	Art. 127 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.9	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 40 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.10	Não dispor de atendimento preferencial <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 40 §1º da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias

TABELA 9 - NÃO CONFORMIDADES NAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (Cont.)

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
9.11	Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 42- Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 45 a 46 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 51 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.14	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 52 a 54 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 10 e 79 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.16	Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 32 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 27, 55 e 58 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.18	Não realizar aferição de hidrômetros <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 86 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014)	90 dias
9.19	Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias) <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 87 §1 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.20	Cobrança pela 2ª via ao usuário por problemas no envio ou incorreções <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 87 §3 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias

TABELA 9 - NÃO CONFORMIDADES NAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (Cont.)

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Art. 87 §4 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.22	Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Art. 101 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.23	Não dar publicidade sobre interrupções programadas (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Art. 105 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.24	Não dispor de condições de fornecimento de água em situações de emergência (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Art. 106 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.25	Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Art. 107 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.26	Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Art. 108 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.27	Realizar corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019) Realizar cortes às sextas-feiras, sábados ou aos domingos, bem como em feriados nacionais, estaduais ou municipais, ou, ainda, no dia anterior a feriado (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)	Art. 112 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Art. 113 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.29	Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Art. 115 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias

TABELA 9 - NÃO CONFORMIDADES NAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (Cont.)

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Art. 83 - § 4 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.31	Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Art. 83 §5 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019) Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)	Art. 46 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.33	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019) Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)	Art. 46 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.34	Não dar publicidade sobre interrupções emergenciais (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	Art. 105 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019) Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)	Art. 46 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato

TABELA 9 - NÃO CONFORMIDADES NAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (Cont.)

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 47 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.37	Pressão no ponto de fornecimento de água em desacordo com os limites mínimo dinâmico (10 mca) e máximo estático (50 mca) <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 17 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.38	Fornecer água potável fora dos padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde e pela Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 18 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.39	Não responder a comunicações emitidas pela Ouvidoria da ARES-PCJ <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 627, 12/05/2025)</i>	Art. 18 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.40	Não enviar dados ou informações exigidos pela ARES-PCJ no prazo determinado <i>Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 627, 12/05/2025)</i>	Art. 18 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato

TABELA 10 - NÃO CONFORMIDADES NA TARIFICAÇÃO E COBRANÇA
(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 592, de 03/12/2024)

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
10.1	Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com resolução emitida pela ARES- PCJ.	Resolução Tarifária do Prestador	Imediato
10.2	Não atendimento aos valores previstos na tabela serviços e de preços públicos de acordo com Resolução emitida pela ARES-PCJ.	Resolução Tarifária do Prestador	Imediato

TABELA 11 - NÃO CONFORMIDADES NA APLICAÇÃO DA TARIFA RESIDENCIAL SOCIAL
(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 592, de 03/12/2024)

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
11.1	Desconto percentual da categoria residencial social inferior ao previsto na Resolução ARES-PCJ nº 592/2024	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 3º	Imediato
11.2	Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 5º	Imediato
11.3	Exigência de documentos que excedam o necessário para o enquadramento da unidade usuária ao benefício	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 16, § 1º	Imediato
11.4	Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 13, § 1º	30 dias
11.5	Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 13, §§ 3º, 4º e 5º	Imediato
11.6	Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 14	Imediato

TABELA 11 - NÃO CONFORMIDADES NA APLICAÇÃO DA TARIFA RESIDENCIAL SOCIAL (Cont.)

(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 592, de 03/12/2024)

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
11.7	Não efetivação da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social em até 10 (dez) dias após a data de solicitação de cadastro, comprovados os critérios mínimos, por solicitação direta do usuário	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 16, § 4º	Imediato
11.8	Não implementação de mecanismo para concessão dos benefícios da Tarifa Residencial Social aos usuários elegíveis e residentes em unidades multifamiliares servidas por medidor único sem individualização	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 18	30 dias
11.9	Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 19	Imediato
11.10	Ausência de instrução de processo administrativo e observância de conformidade para exclusão de beneficiário	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 20	Imediato
11.11	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Arts. 25 e 26	Imediato
11.12	Não fornecimento mensal à ARES-PCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 27	30 dias

TABELA 12 - NÃO CONFORMIDADES DECORRENTES DE INFORMAÇÕES REGULATÓRIAS
(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 627 de 12/05/2025)

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
12.1	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Resolução ARES-PCJ nº 303/2019 (Art. 74) e 435/2022 (Art. 33)	30 dias
12.2	Não atendimento ao envio dos Relatórios de Acompanhamento dos Contratos de Concessão ou Parceria Público-Privada.	Resolução ARES-PCJ nº 303/2019 (Seção I do Capítulo V).	30 dias
12.3	Não apresentação de documentos previstos no Anexo II da Resolução ARES-PCJ nº 435/2022.	Resolução ARES-PCJ nº 435/2022 - Anexo II	30 dias