

**Relatório de Fiscalização 073/2024**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:  
902.117.135.359.119.674

**Arespcj**

CC

19/04/2024 11:11

Município

Saema - Araras

· 19 35435500

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 ARARAS****PRESTADOR: SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DE ARARAS - SAEMA****Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais**

Americana, abril de 2024

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

Prefeitura Municipal de Araras

Prefeito: Pedro Eliseu Filho

Endereço: Rua Pedro Álvares Cabral, n.º 83

Telefone: 19 3547-3088

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 4.679, de 24/03/2014

**1.2 PRESTADOR**

Nome: Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente de Araras

Responsável legal: João Marcelo Franchozza

Endereço: Rua José Bonifácio, n.º 645 - Centro, Araras

Telefone: 19 3543-5514

**2. EQUIPE TÉCNICA****2.1 ARES-PCJ**

Geyse Renata Zonzini Tapia – Analista de Fiscalização e Regulação

Leonardo de Godoy da Costa – Analista de Fiscalização e Regulação

**2.2 PRESTADOR**

Edson Marcos Soave - Diretor Financeiro

André Tiago Silverio - Chefe da Divisão de Atendimento ao Público

3. FISCALIZAÇÃO

Em 04/04/2023 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 - Araras | CG-9.12   | Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário                                     | Em até 90 dias     |
| Atendimento/Comercial - Araras | CG-9.14   | Não obedecer aos prazos para execução dos serviços                                                                               | Em até 90 dias     |
| Atendimento/Comercial - Araras | CG-9.15   | Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria                                                                   | Em até 90 dias     |
| Atendimento/Comercial - Araras | CG-9.17   | Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário                                                        | Em até 90 dias     |
| Atendimento/Comercial - Araras | CG-9.18   | Não realizar aferição de hidrômetros                                                                                             | Em até 90 dias     |
| Atendimento/Comercial - Araras | CG-9.28   | Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água                                                                       | Imediato           |
| Atendimento/Comercial - Araras | CG-9.30   | Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro                                                                                  | Imediato           |
| Atendimento/Comercial - Araras | CG-9.32   | Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário                                         | Imediato           |
| Atendimento/Comercial - Araras | CG-9.33   | Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário | Imediato           |
| Atendimento/Comercial - Araras | CG-9.35   | Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário                                                       | Imediato           |
| Atendimento/Comercial - Araras | CG-9.36   | Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo     | Em até 90 dias     |

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 10.198 - Atendimento - Araras (Araras)

Atendimento - Araras

Atendimento/Comercial - ARARAS

Checklist: [Condições Gerais](#)  
Sistema: [Atendimento/Comercial - ARARAS](#)



Endereço: R. José Bonifácio, 645 - Centro, Araras - SP, 13600-140, Brasil. nº 645. . CEP: 13600-140 / **Cidade:** Araras, São Paulo

**Dados técnicos de localização:** lat=-22.3556683, long=-47.3847572, accuracy=13.653

|                                 |                         |
|---------------------------------|-------------------------|
| Fiscalizado                     | SAEMA Araras #100801726 |
| Data de início da fiscalização  | 04/04/2024              |
| Data de término da fiscalização | 04/04/2024              |
| Observações Gerais              |                         |

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG-9.0]



Foto 1 - Atendimento 1



Foto 2 - Atendimento 2

[CG-9.1] Observações

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

Fotos de [CG-9.2]

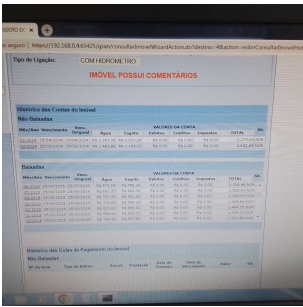


Foto 1 - Histórico de faturas

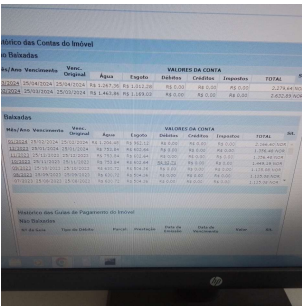


Foto 2 - Histórico de faturas

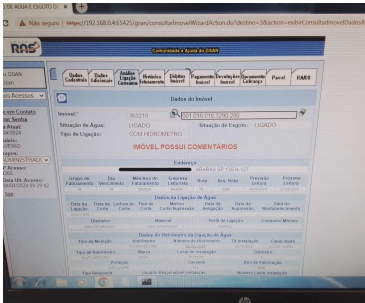


Foto 3 - Cadastro

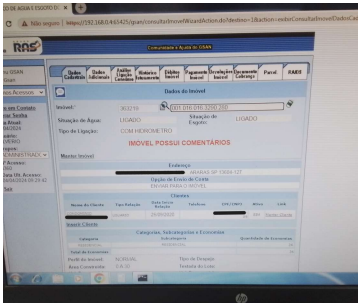


Foto 4 - Cadastro

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

Conforme

[CG-9.3] Observações

O prestador informou que fornece protocolo em todos os atendimentos e que as respostas são dadas em até 7 dias.

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

Conforme

[CG-9.4] Observações

O prestador informou que existem 3 caminhos de reclamações: 1 - Presencial - é entregue uma via do protocolo ao usuário; 2 - Online - o usuário tem acesso ao protocolo; 3 - Telefone - o número do protocolo é passado ao usuário.

Fotos de [CG-9.4]

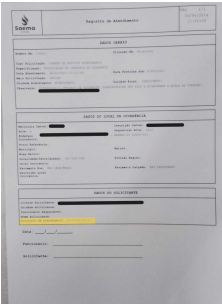


Foto 1 - Protocolo de atendimento

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

Conforme

Fotos de [CG-9.5]

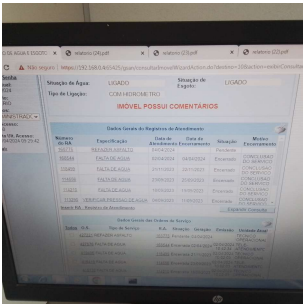


Foto 1 - Registros de atendimento

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

Conforme

[CG-9.6] Observações

O prestador informou que a declaração é emitida nas faturas de março.

Fotos de [CG-9.6]

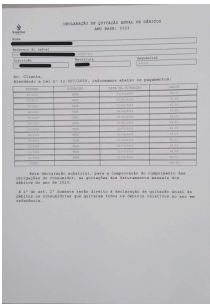


Foto 1 - Declaração anual de débitos

[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]

20/03/25

ATESTADO DE REGULARIDADE COM O SNIS, mês de referência 2022  
MUNICÍPIO DE AGUAÍ DO SUL  
Tabela com o levantamento dos dados de saneamento básico, no mês de referência 2022

O presente documento tem por objetivo atestar a regularidade dos dados de saneamento básico, no mês de referência 2022, para os municípios abaixo listados, no mês de referência 2022.

Data: 18/12/2023

Relatório dos Municípios atendidos pelo Provedor: DCC-ASB  
que estão em regularidade com o SNIS, conforme o que consta no relatório

| Código de município | Município    | UF | Nome Prestador de Serviço                          | Código de prestador | Tipos Serviço |
|---------------------|--------------|----|----------------------------------------------------|---------------------|---------------|
| 150710              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 150710              | Saneamento    |
| 150800              | Aguaí do Sul | SP | Serviço de Saneamento de Água e Esgoto de São João | 150800              | Saneamento    |
| 150900              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 150900              | Saneamento    |
| 151000              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 151000              | Saneamento    |
| 151100              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 151100              | Saneamento    |
| 151200              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 151200              | Saneamento    |
| 151300              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 151300              | Saneamento    |
| 151400              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 151400              | Saneamento    |
| 151500              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 151500              | Saneamento    |
| 151600              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 151600              | Saneamento    |
| 151700              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 151700              | Saneamento    |
| 151800              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 151800              | Saneamento    |
| 151900              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 151900              | Saneamento    |
| 152000              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 152000              | Saneamento    |
| 152100              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 152100              | Saneamento    |
| 152200              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 152200              | Saneamento    |
| 152300              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 152300              | Saneamento    |
| 152400              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 152400              | Saneamento    |
| 152500              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 152500              | Saneamento    |
| 152600              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 152600              | Saneamento    |
| 152700              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 152700              | Saneamento    |
| 152800              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 152800              | Saneamento    |
| 152900              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 152900              | Saneamento    |
| 153000              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 153000              | Saneamento    |
| 153100              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 153100              | Saneamento    |
| 153200              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 153200              | Saneamento    |
| 153300              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 153300              | Saneamento    |
| 153400              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 153400              | Saneamento    |
| 153500              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 153500              | Saneamento    |
| 153600              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 153600              | Saneamento    |
| 153700              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 153700              | Saneamento    |
| 153800              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 153800              | Saneamento    |
| 153900              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 153900              | Saneamento    |
| 154000              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 154000              | Saneamento    |
| 154100              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 154100              | Saneamento    |
| 154200              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 154200              | Saneamento    |
| 154300              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 154300              | Saneamento    |
| 154400              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 154400              | Saneamento    |
| 154500              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 154500              | Saneamento    |
| 154600              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 154600              | Saneamento    |
| 154700              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 154700              | Saneamento    |
| 154800              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 154800              | Saneamento    |
| 154900              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 154900              | Saneamento    |
| 155000              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 155000              | Saneamento    |
| 155100              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 155100              | Saneamento    |
| 155200              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 155200              | Saneamento    |
| 155300              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 155300              | Saneamento    |
| 155400              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 155400              | Saneamento    |
| 155500              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 155500              | Saneamento    |
| 155600              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 155600              | Saneamento    |
| 155700              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 155700              | Saneamento    |
| 155800              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 155800              | Saneamento    |
| 155900              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 155900              | Saneamento    |
| 156000              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 156000              | Saneamento    |
| 156100              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 156100              | Saneamento    |
| 156200              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 156200              | Saneamento    |
| 156300              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 156300              | Saneamento    |
| 156400              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 156400              | Saneamento    |
| 156500              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 156500              | Saneamento    |
| 156600              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 156600              | Saneamento    |
| 156700              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 156700              | Saneamento    |
| 156800              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 156800              | Saneamento    |
| 156900              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 156900              | Saneamento    |
| 157000              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 157000              | Saneamento    |
| 157100              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 157100              | Saneamento    |
| 157200              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 157200              | Saneamento    |
| 157300              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 157300              | Saneamento    |
| 157400              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 157400              | Saneamento    |
| 157500              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 157500              | Saneamento    |
| 157600              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 157600              | Saneamento    |
| 157700              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 157700              | Saneamento    |
| 157800              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 157800              | Saneamento    |
| 157900              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 157900              | Saneamento    |
| 158000              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 158000              | Saneamento    |
| 158100              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 158100              | Saneamento    |
| 158200              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 158200              | Saneamento    |
| 158300              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 158300              | Saneamento    |
| 158400              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 158400              | Saneamento    |
| 158500              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 158500              | Saneamento    |
| 158600              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 158600              | Saneamento    |
| 158700              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 158700              | Saneamento    |
| 158800              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 158800              | Saneamento    |
| 158900              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 158900              | Saneamento    |
| 159000              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 159000              | Saneamento    |
| 159100              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 159100              | Saneamento    |
| 159200              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 159200              | Saneamento    |
| 159300              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 159300              | Saneamento    |
| 159400              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 159400              | Saneamento    |
| 159500              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 159500              | Saneamento    |
| 159600              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 159600              | Saneamento    |
| 159700              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 159700              | Saneamento    |
| 159800              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 159800              | Saneamento    |
| 159900              | Aguaí do Sul | SP | Prestador Municipal de Saneamento                  | 159900              | Saneamento    |

Foto 1 - SNIS

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

Conforme

Fotos de [CG-9.9]

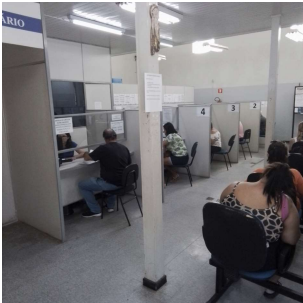


Foto 1 - Guichês para atendimento 1



Foto 2 - Guichês para atendimento 2

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG-9.10]



Foto 1 - Opção de senha preferencial

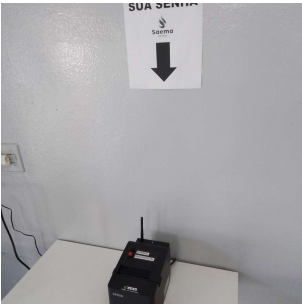


Foto 2 - Senha

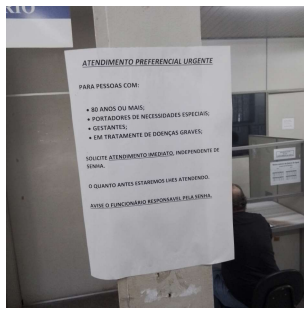


Foto 3 - Atendimento preferencial urgente

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

Conforme

Fotos de [CG-9.11]



Foto 1 - 0800

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

Não Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG-9.13]

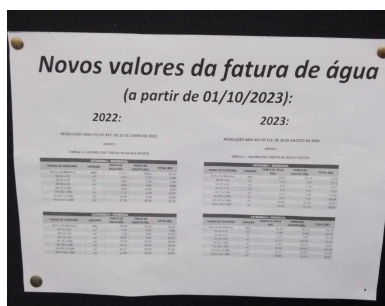


Foto 1 - Tabela de tarifas

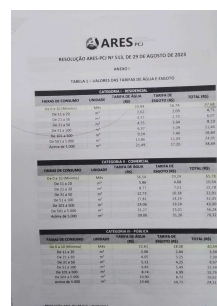


Foto 2 - Resolução tarifaria

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

Não Conforme

**[CG-9.14] Observações**

Prestador não atende aos prazos para execução dos serviços, conforme determinado na Resolução ARES-PCJ n.º 50/2014.

Fotos de [CG-9.14]



Foto 1 - Aviso no atendimento

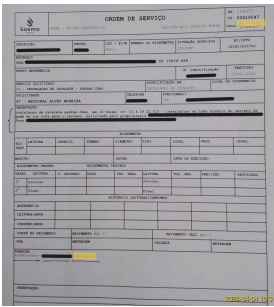


Foto 2 - Ordem de serviços - Instalação de cavalete/Ligação de água

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

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

Fotos de [CG-9.16]

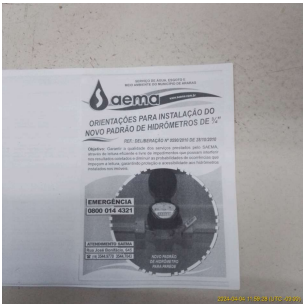


Foto 1 - Orientações instalação de padrão

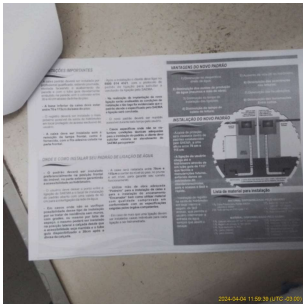


Foto 2 - Orientações instalação de padrão

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

[CG-9.17] Observações O prestador informou que entrega somente um termo.

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros Não Conforme

[CG-9.18] Observações O prestador informou que atualmente não realiza o serviço.

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

[CG-9.19] Observações Também foram verificadas faturas por amostragem.

Fotos de [CG-9.19]

Table with 4 columns: Data, Valor da Conta, Valor da Parcela, and Valor da Parcela Parcelada. It lists payment schedules for various dates from 01/01/2024 to 31/12/2024.

Foto 1 - Cronograma de leituras

Table with 4 columns: Data, Valor da Conta, Valor da Parcela, and Valor da Parcela Parcelada. It lists payment schedules for various dates from 01/01/2024 to 31/12/2024.

Foto 2 - Cronograma de leituras

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

Conforme

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

Conforme

[CG-9.21] Observações

Fotos de [CG-9.21]

Table with 4 columns: Data, Valor da Conta, Valor da Parcela, and Valor da Parcela Parcelada. It lists payment schedules for various dates from 01/01/2024 to 31/12/2024.

Foto 1 - Opções de vencimentos

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

Conforme

[CG-9.22] Observações

O prestador informou que o sistema reconhece a duplicidade e providencia a devolução na próxima fatura, automaticamente.

Fotos de [CG-9.22]

Table with 4 columns: Data, Valor da Conta, Valor da Parcela, and Valor da Parcela Parcelada. It lists payment schedules for various dates from 01/01/2024 to 31/12/2024.

Foto 1 - Devolução

Table with 4 columns: Data, Valor da Conta, Valor da Parcela, and Valor da Parcela Parcelada. It lists payment schedules for various dates from 01/01/2024 to 31/12/2024.

Foto 2 - Registro de duplicidade

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

Conforme

Fotos de [CG-9.23]

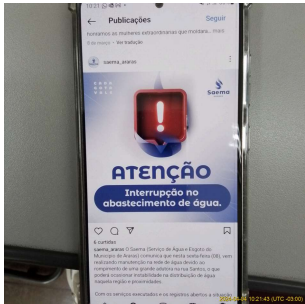


Foto 1 - Informativo sobre interrupções

|                                                                                                                          |  |                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>[CG-9.24] - Não dispor de condições de fornecimento de água em situações de emergência</b>                            |  | Conforme                                                                                                                                |
| <b>[CG-9.24] Observações</b>                                                                                             |  | O prestador informou que possui caminhão pipa próprio, que é utilizado em situações de emergência.                                      |
| <b>[CG-9.25] - Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação</b> |  | N/A                                                                                                                                     |
| <b>[CG-9.25] Observações</b>                                                                                             |  | O prestador informou que não está realizando cortes. Informou também que pretendem contratar uma empresa para a execução deste serviço. |
| <b>[CG-9.26] - Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento</b>                                          |  | N/A                                                                                                                                     |
| <b>[CG-9.26] Observações</b>                                                                                             |  | O prestador informou que não está realizando cortes.                                                                                    |
| <b>[CG-9.27] - Realizar corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados</b>                                     |  | N/A                                                                                                                                     |
| <b>[CG-9.27] Observações</b>                                                                                             |  | O prestador informou que não está realizando cortes.                                                                                    |
| <b>[CG-9.28] - Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água</b>                                            |  | Não Conforme                                                                                                                            |
| <b>[CG-9.28] Observações</b>                                                                                             |  | O prestador não efetua comunicados para Agência, foi orientado a regularizar o envio das informações para publicação.                   |
| <b>[CG-9.29] - Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte</b>                                               |  | N/A                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [CG-9.29] Observações                                                                                                                        | O prestador informou que não está realizando cortes.                                                                                                             |
| [CG-9.30] - Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro                                                                                  | Não Conforme                                                                                                                                                     |
| [CG-9.30] Observações                                                                                                                        | O prestador informou que é emitido aviso na fatura, mas posterior à troca. Orientado a regularizar.                                                              |
| [CG-9.31] - Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural                                                           | Conforme                                                                                                                                                         |
| [CG-9.31] Observações                                                                                                                        | O prestador informou que não realiza cobrança nesses casos.                                                                                                      |
| [CG-9.32] - Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário                                         | Não Conforme                                                                                                                                                     |
| [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                                                       | Não Conforme                                                                                                                                                     |
| [CG-9.36] - Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo     | Não Conforme                                                                                                                                                     |
| [CG-9.36] Observações                                                                                                                        | Não está informando os dados no sistema sonar. Prestador orientado a fazer o preenchimento dos dados no sistema, inclusive com treinamento para os funcionários. |
| [CG-9.37] Observações                                                                                                                        | .                                                                                                                                                                |
| [CG-9.38] Observações                                                                                                                        | .                                                                                                                                                                |

Geyse Renata Zonzini Tapia  
Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 3 vezes - última modificação: 24/05/2024 10:32:50)

É base de:

Auto de Notificação 088/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Ofício 637/2024 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 155/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

24/05/2024 09:02:09 Geyse Renata Zonzini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.198..](#)

24/05/2024 09:03:44 Geyse Renata Zonzini CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 10.198..](#)

24/05/2024 09:20:56 Geyse Renata Zonzini CC emitiu o [Auto de Notificação 088/2024](#) a partir deste documento.

24/05/2024 10:35:29 Geyse Renata Zonzini CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 073/2024** com o certificado **GEYSE RENATA ZONZINI** CPF **289.XXX.XXX-59** conforme [MP nº 2.200/2001](#).

1 Despacho não lido

Tramitação 1-

**073/2024**

24/05/2024 10:39

(Encaminhado)

Geyse Z. CC

DTO - Diretoria ...

A/C Philippe A.

CC

Prezado Philippe Ibrahim Ahmed - DTO

Segue relatório de fiscalização para providências.

— **Geyse Renata Zonzini Tapia**

Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

24/05/2024 10:39:22 E-mail para [philippe@arespcj.com.br](mailto:philippe@arespcj.com.br) E-mail entregue (1)