



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
662.817.262.388.558.948

Arespcj

CC

13/09/2024 11:47

Município

SAEC - Catanduva

· 17 3531-0600

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 CATANDUVA

PRESTADOR: SAEC – Superintendência de Água e Esgoto de Catanduva

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, setembro de 2024

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Catanduva

Prefeito: Padre Osvaldo de Oliveira Rosa

Endereço: Praça Conde Francisco Matarazzo, 01, Parque das Américas

Telefone: (17) 3531-9113

Instrumento legal de definição do ente regulador: Convênio de Cooperação nº 02 / 2024 - AE

1.2 PRESTADOR

Nome: SAEC – Superintendência de Água e Esgoto de Catanduva

Responsável legal: Marco Antonio Machado

Endereço: R. São Paulo, 1108 - Higienópolis, Catanduva - SP, 15804-000

Telefone: (17) 3531-0600

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Andre Rodrigues Felipini – Analista de Regulação e Fiscalização

Lucas Candido dos Santos - Coordenador de Contabilidade Regulatória

2.2 PRESTADOR

Tiago Mazoni - Assessor Técnico

3. FISCALIZAÇÃO

Em **10/10/2024** 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.

Sistema	Código não conformidade	Item não conforme	Data Prazo
ATENDIMENTO/COMERCIAL - CATANDUVA	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	30/01/2025
ATENDIMENTO/COMERCIAL - CATANDUVA	CG-9.11	Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana	30/01/2025
ATENDIMENTO/COMERCIAL - CATANDUVA	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	30/01/2025
ATENDIMENTO/COMERCIAL - CATANDUVA	CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	30/01/2025
ATENDIMENTO/COMERCIAL - CATANDUVA	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	01/11/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - CATANDUVA	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	01/11/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - CATANDUVA	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	30/01/2025

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 11.139 - Atendimento - Catanduva (Catanduva)

Atendimento - Catanduva

ATENDIMENTO/COMERCIAL - CATANDUVA



Endereço: R. São Paulo, 1108 - Higienópolis, Catanduva - SP, 15804-000, Brasil. nº 1108. .
CEP: 15804-000 / **Cidade:** Catanduva, São Paulo

Fiscalizado	Atendimento - SAEC Catanduva
Data de início da fiscalização	10/09/2024
Data de término da fiscalização	10/09/2024
Observações Gerais	

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização	Conforme
[CG-9.0] Observações	A autarquia dispõe de sistema de triagem para filtro inicial das demandas e até 6 guichês de atendimento, com sala de espera.

Fotos de [CG-9.0]

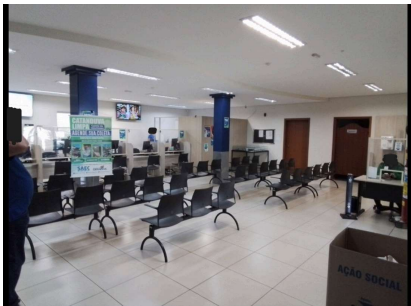


Foto 1 - Sala de espera e guichês de atendimento

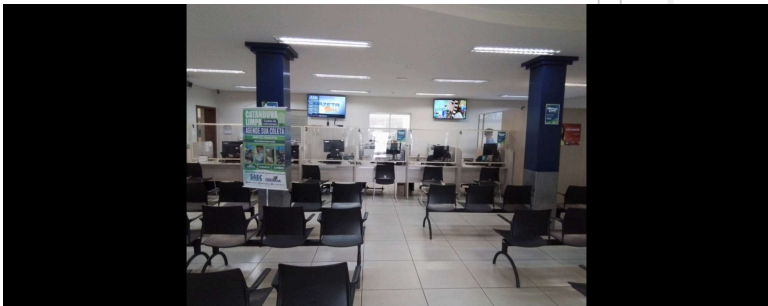


Foto 2 - Sala de espera e guichês de atendimento

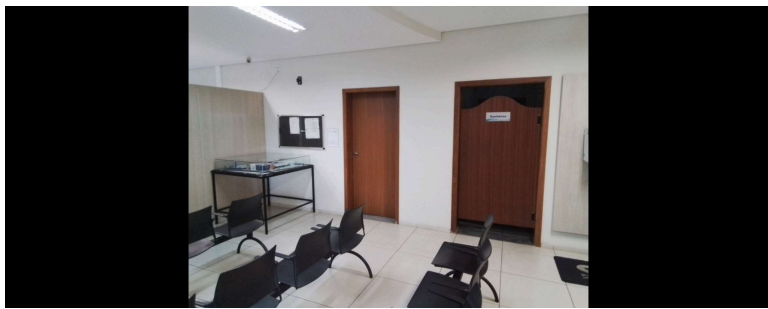


Foto 3 - Sala de espera e guichês de atendimento

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

Conforme

[CG-9.2] Observações

O prestador apresenta dados mínimos conforme regra dada pela ARES.

Fotos de [CG-9.2]

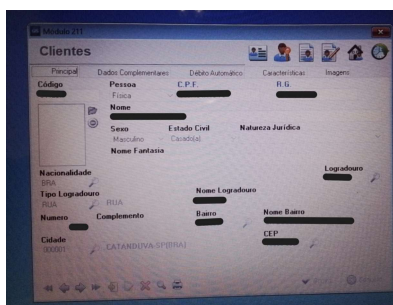


Foto 1 - Tela de cadastro comercial

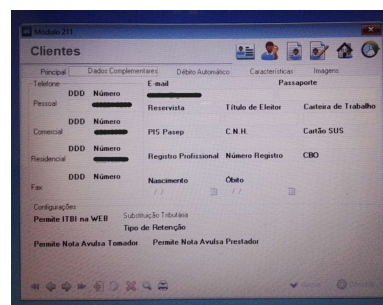


Foto 2 - Tela de cadastro comercial

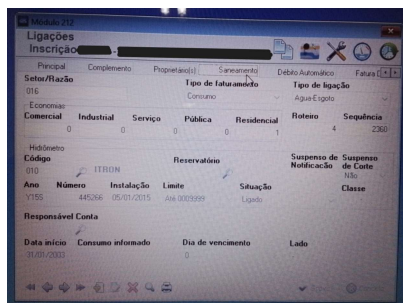


Foto 3 - Tela de cadastro comercial

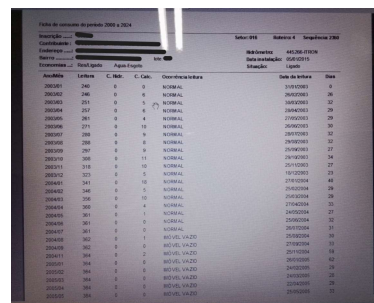


Foto 4 - Tela de cadastro comercial

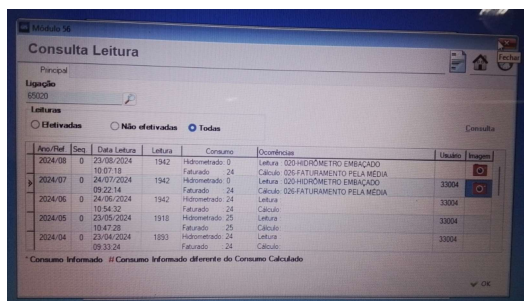


Foto 5 - Tela de cadastro comercial

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

Conforme

[CG-9.3] Observações

Conforme análise amostral do serviço apontado, o prestador

responde em até 10 dias úteis.

Fotos de [CG-9.3]

SAEC - Superintendência de Água e Esgoto de Catanduva

Página 1
10/09/2024 (Qui)
10:27:20

Solicitações de Serviço

Endereço	Raz. Serv.	Complemento	Inscrição	Proprietário	Término do Serviço	Encerrado	Indicador
SUBSTITUIÇÃO DO RAMAL DE ÁGUA(ASfalto)							
1154	6/7300	6437					237120
Água-Esgoto	202404447	10/07/2024 13:43:36	23/07/2024 09:30:00	23/07/2024 16:00:00	Guia:	Protocolo:	
() COPO () PLACA () BLOQUEADOR () TRANCADO () DEIXOU AVISO RUA							
60	3/240	202310428	10/07/2024 10:32:59	10/07/2024 14:00:00	10/07/2024 16:30:00	Guia:	Protocolo:
Água-Esgoto	202404447	10/07/2024 10:32:59	10/07/2024 14:00:00	10/07/2024 16:30:00	Guia:	Protocolo:	
() COPO () PLACA () BLOQUEADOR () TRANCADO () DEIXOU AVISO RUA							
775	6/4320	9544	10/07/2024 09:10:00	10/07/2024 13:30:00		Guia:	Protocolo:
Água-Esgoto	202404447	10/07/2024 09:10:00	10/07/2024 13:30:00		Guia:	Protocolo:	
() COPO () PLACA () BLOQUEADOR () TRANCADO () DEIXOU AVISO RUA							

Foto 1 - Registro de abertura de protocolo com execuções dentro da data-limite

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

Conforme

[CG-9.4] Observações

O prestador fornece número de protocolo ao usuário.

Fotos de [CG-9.4]

SAEC - Superintendência de Água e Esgoto de Catanduva

Página 1
05/09/2024 (Qui)
10:48:44

Solicitações de Serviço

Endereço	Raz. Serv.	Complemento	Inscrição	Proprietário	Término do Serviço	Encerrado	Indicador
SUBSTITUIÇÃO DO RAMAL DE ÁGUA(ASfalto)							
1154	6/7300	6437					237120
Água-Esgoto	202404447	10/07/2024 13:43:36	23/07/2024 09:30:00	23/07/2024 16:00:00	Guia:	Protocolo:	
() COPO () PLACA () BLOQUEADOR () TRANCADO () DEIXOU AVISO RUA							
60	3/240	202310428	10/07/2024 10:32:59	10/07/2024 14:00:00	10/07/2024 16:30:00	Guia:	Protocolo:
Água-Esgoto	202404447	10/07/2024 10:32:59	10/07/2024 14:00:00	10/07/2024 16:30:00	Guia:	Protocolo:	
() COPO () PLACA () BLOQUEADOR () TRANCADO () DEIXOU AVISO RUA							
775	6/4320	9544	10/07/2024 09:10:00	10/07/2024 13:30:00		Guia:	Protocolo:
Água-Esgoto	202404447	10/07/2024 09:10:00	10/07/2024 13:30:00		Guia:	Protocolo:	
() COPO () PLACA () BLOQUEADOR () TRANCADO () DEIXOU AVISO RUA							

Foto 1 - Exemplo de ordens de serviço gerada

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

Conforme

[CG-9.5] Observações

Conforme análise amostral, prestador mantém registro atualizado e estratificado de reclamações e solicitações de serviços

Fotos de [CG-9.5]

Foto 1 - Relação de Ordens de Serviço abertas em parte do mês de agosto

Conforme

A declaração anual de débitos é enviada automaticamente pelo prestador, junto à fatura, no mês de março subsequente ao ano-base da adimplência.

[illegible]

Foto 1 - Fornecimento anual automático de declaração de débitos.

Não Conforme

A fatura emitida pelo prestador apresenta dados incompletos, conforme Resolução ARES-PCJ. Estão ausentes dados relativos ao contato junto à ARES-PCJ e referentes à divulgação para a tarifa residencial social.

Fotos de [CG-9.7]



Foto 1 - Exemplo de fatura



Foto 2 - Exemplo de fatura



Foto 3 - Exemplo de fatura

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

Conforme

[CG-9.8] Observações

O prestador encontra-se adimplente em suas obrigações para com o SNIS.

Fotos de [CG-9.8]

ATESTADO DE REGULARIDADE COM O SNIS, ano de referência 2022 MÓDULO DE ÁGUA E ESGOTO

Válido até o lançamento da base de dados do ano de referência 2023

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 do serviço prestado

Código do município	Município	UF	Nome Prestador de Serviço	Código do prestador	Tipo Serviço
351040	Capivari	SP	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	35104011	Água e Esgoto
351080	Casa Branca	SP	Águas de Casa Branca SPE Ltda.	35108012	Água e Esgoto
351100	Castilho	SP	Empresa Águas de Castilho S/A	35110011	Água e Esgoto
351110	Catanduva	SP	Superintendência de Água e Esgoto de Catanduva	35111011	Água e Esgoto
351130	Cedral	SP	Prefeitura Municipal de Cedral	35113011	Água e Esgoto

Foto 1 - Atestado de adimplência emitido pelo SNIS

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

Conforme

[CG-9.9] Observações

O prestador dispõe de estrutura adequada para atendimento simultâneo a quantidade relevante de usuários consumidores.

Fotos de [CG-9.9]

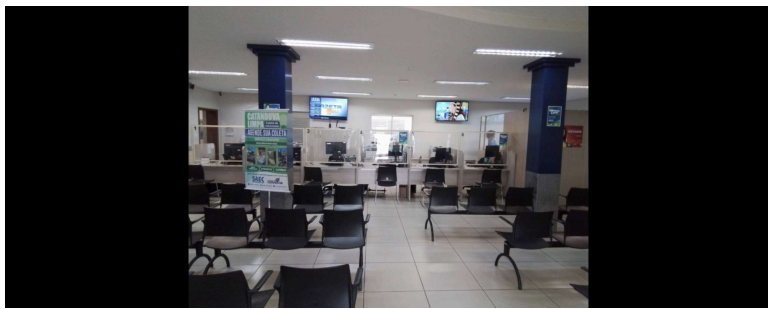


Foto 1 - Guichês de atendimento.

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

[CG-9.10] Observações

O prestador dispõe de atendimento preferencial.

Fotos de [CG-9.10]

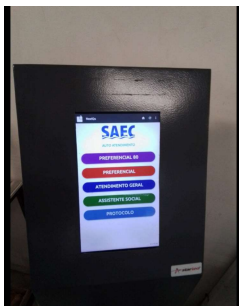


Foto 1 - Sistema de gerenciamento de filas (normais e preferenciais).

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

Não Conforme

[CG-9.11] Observações

Passado o horário comercial de atendimento do 0800, o prestador informa que o usuário que solicita atendimento telefônico é direcionado para a unidade CCO sem protocolo.

Fotos de [CG-9.11]



Foto 1 - Registro de informações constantes do sítio eletrônico do prestador.

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

Não Conforme

[CG-9.12] Observações

O prestador não possui regulamento de prestação de serviços homologado junto à ARES-PCJ, mas está já sob estudo e tratativas entre prestador e agência reguladora.

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

Conforme

[CG-9.13] Observações

O prestador disponibiliza tabela de preços no local de atendimento.

Fotos de [CG-9.13]

A photograph of a large, multi-column table titled 'TABELA DE PREÇOS E TARIFAS' (Price and Tariff Table). The table lists various services and their corresponding prices and tariffs. The columns include 'SERVIÇO', 'UNIDADE', 'PREÇO', 'TARIFA', and 'OBSERVAÇÕES'. The table is filled with numerous rows of data, organized in a structured manner.

Foto 1 - Tabela de preços e tarifas

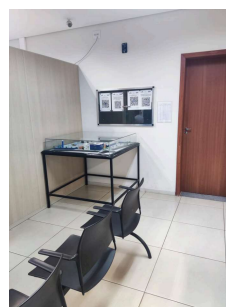


Foto 2 - Local onde estão afixadas as tabelas de tarifas

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

Conforme

[CG-9.14] Observações

A análise amostral de relatório gerado pelo prestador sugere casos de tempos de espera para execução de ligação de água que excedem o limite

Fotos de [CG-9.14]

[illegible]

Foto 1 - A análise amostral de relatório gerado pelo prestador

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

Não Conforme

[CG-9.15] Observações

O prestador não realiza comunicação em face da constatação de necessidade de mudança de categoria de faturamento do usuário.

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

Conforme

[CG-9.16] Observações

De acordo com informações do prestador, a sistemática de instrução do usuário envolve o fornecimento, pelo SAEC, ao usuário de folders com especificações técnicas a serem providenciadas pelo próprio usuário bem como rol de materiais a serem incluídos e cobrados pelo serviço.

Fotos de [CG-9.16]



Foto 1 - Folder de instruções ao usuário

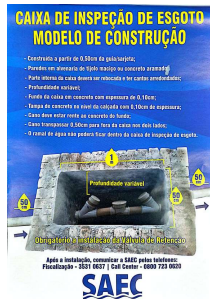


Foto 3 - Folder de instruções ao usuário



Foto 5 - Caixa padrão acompanhada de instruções fornecida pelo SAEC



Foto 2 - Folder de instruções ao usuário

[illegible]

Foto 4 - Ordem de serviço para nova ligação

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

Conforme

[CG-9.17] Observações

O prestador não possui contrato de prestação de serviços homologado junto à ARES-PCJ, mas está já sob estudo e tratativas entre prestador e agência reguladora.

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Conforme

[CG-9.18] Observações

O prestador disponibiliza serviço de aferição de hidrômetros.

Fotos de [CG-9.18]

[illegible][illegible]

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

Foto 2 - Laudo de aferição de hidrômetro

Conforme

[CG-9.19] Observações

A análise de cronograma de leitura indica a adimplência do prestador quanto ao quesito.

Fotos de [CG-9.19]

ANO BASE 2024							
DEBATE LITERÁRIO							
DEBATE CONSENSO							
VENCIMENTO							
PRÓXIMA LITERATURA							
AL.OC.	Letra	Setor	Data	Vencimento	Letra	Data	Vencimento
10-1	02/09/2024	30	14/09/2024	02/10/2024	30	15/10/2024	
10-2	03/09/2024	30	14/09/2024	03/10/2024	32	15/10/2024	
10-3	04/09/2024	30	14/09/2024	04/10/2024	34	15/10/2024	
10-4	05/09/2024	30	14/09/2024	05/10/2024	36	15/10/2024	
10-5	06/09/2024	30	14/09/2024	06/10/2024	38	15/10/2024	
10-6	07/09/2024	30	14/09/2024	07/10/2024	40	15/10/2024	
10-7	08/09/2024	30	14/09/2024	08/10/2024	42	15/10/2024	
10-8	09/09/2024	30	14/09/2024	09/10/2024	44	15/10/2024	
10-9	10/09/2024	30	14/09/2024	10/10/2024	46	15/10/2024	
10-10	11/09/2024	30	14/09/2024	11/10/2024	48	15/10/2024	
10-11	12/09/2024	30	14/09/2024	12/10/2024	50	15/10/2024	
10-12	13/09/2024	30	14/09/2024	13/10/2024	52	15/10/2024	
10-13	14/09/2024	30	14/09/2024	14/10/2024	54	15/10/2024	
10-14	15/09/2024	30	14/09/2024	15/10/2024	56	15/10/2024	
10-15	16/09/2024	30	14/09/2024	16/10/2024	58	15/10/2024	
10-16	17/09/2024	30	14/09/2024	17/10/2024	60	15/10/2024	
10-17	18/09/2024	30	14/09/2024	18/10/2024	62	15/10/2024	
10-18	19/09/2024	30	14/09/2024	19/10/2024	64	15/10/2024	
10-19	20/09/2024	30	14/09/2024	20/10/2024	66	15/10/2024	
10-20	21/09/2024	30	14/09/2024	21/10/2024	68	15/10/2024	
10-21	22/09/2024	30	14/09/2024	22/10/2024	70	15/10/2024	
10-22	23/09/2024	30	14/09/2024	23/10/2024	72	15/10/2024	
10-23	24/09/2024	30	14/09/2024	24/10/2024	74	15/10/2024	
10-24	25/09/2024	30	14/09/2024	25/10/2024	76	15/10/2024	
10-25	26/09/2024	30	14/09/2024	26/10/2024	78	15/10/2024	
10-26	27/09/2024	30	14/09/2024	27/10/2024	80	15/10/2024	
10-27	28/09/2024	30	14/09/2024	28/10/2024	82	15/10/2024	
10-28	29/09/2024	30	14/09/2024	29/10/2024	84	15/10/2024	
10-29	30/09/2024	30	14/09/2024	30/10/2024	86	15/10/2024	

Foto 1 - Cronograma de leituras 2024

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

Conforme

[CG-9.20] Observações

O prestador informa
não cobrar pela
segunda via da fatura.

Fotos de [CG-9.20]

[illegible]

Central de Pagamentos

Linhas

7074.600.0.1 - Juros de Juros

Total do débito: 1000,00

Pré-pago	Parcela	Data de vencimento	Data de emissão	Emissora	Parcela	Parcela	Valor	Código	Tipo de Parcela
1	1	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
2	2	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
3	3	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
4	4	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
5	5	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
6	6	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
7	7	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
8	8	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
9	9	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
10	10	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
11	11	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
12	12	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
13	13	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
14	14	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
15	15	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
16	16	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
17	17	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
18	18	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
19	19	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
20	20	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
21	21	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
22	22	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
23	23	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
24	24	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
25	25	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
26	26	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
27	27	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
28	28	10/05/2013	10/05/2013	1000,00	1000,00	1000,00	1000,0		

Foto 1 - Exemplo de segunda via gerada dentro do sistema do prestador

Foto 2 - Tela de sistema que permite, sem custos, a seleção de fatura para geração de segunda via

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

Conforme

[CG-9.21] Observações

O usuário recebe data automática, quando do primeiro pedido de ligação. Ele pode, a qualquer momento, solicitar nova data para vencimento da fatura.

Fotos de [CG-9.21]

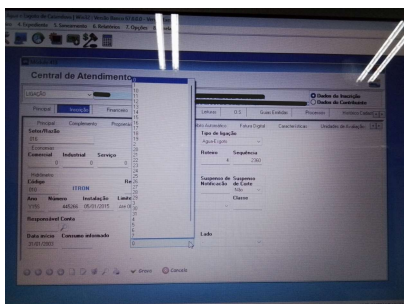


Foto 1 - Sistema do prestador permite definição das datas para vencimento.

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

Conforme

[CG-9.22] Observações

O pagamento em duplicidade apresenta registro automático para duplicidade de pagamento, com compensação em fatura futura.

Fotos de [CG-9.22]

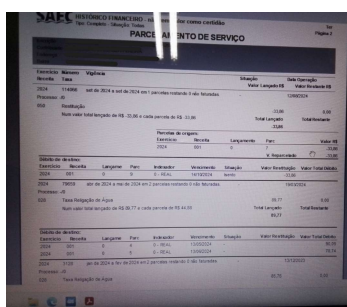


Foto 1 - Registro do sistema com apresentação da duplicidade de pagamento

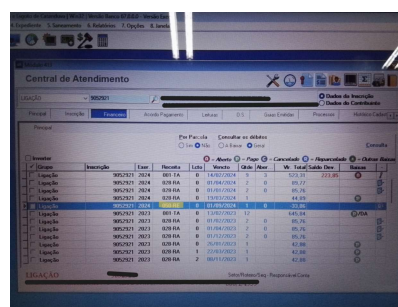


Foto 2 - Registro do sistema com apresentação da duplicidade de pagamento

Foto 3 - Registro do sistema com apresentação da duplicidade de pagamento

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

Conforme

[CG-9.23] Observações

O prestador faz as comunicações relacionadas a eventos de interrupções em suas redes sociais.

Fotos de [CG-9.23]



Foto 1 - Exemplo de comunicados relacionados a interrupções no abastecimento em sítio eletrônico do prestador

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

O fornecimento emergencial é viabilizado pelo prestador pelo fornecimento de água via caminhão-pipa. São geradas ordens de serviço classificadas como "abastecimento de água".

Fotos de [CG-9.24]

Solicitação de Serviço: 26437 / 2024 - PATIO/SAEC

29/07/2024 10:56:02

Solicitante:

Proprietário:

Endereço:

Ligação: 9058783

Razão: 8 - Roteiro: 8 - Sequência: 0

Serviço: 1003 - ABASTECIMENTO DE AGUA

Serviço R\$:

0,00

SOLICITAÇÃO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA REALIZADA PELO USUÁRIO NO DIA 20 DE JULHO DE 2024, EM VIRTUDE DO DESABASTECIMENTO NAS REDES DO BAIRRO, OCASIONADO PELA NECESSIDADE DE SUBSTITUIÇÃO DE 02 (DUAS) BOMBAS DOS POÇOS PROFUNDOS DO AQUIFERO GUARANI.

Foto 1 - Exemplo de ordem de serviço gerada por
desabastecimento classificado, pelo prestador,
como urgente

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

Conforme

[CG-9.25] Observações

O prestador realiza a
comunicação ao
usuário dos motivos do
corte do fornecimento e
condições para
religação

Fotos de [CG-9.25]**Foto 1** - Notificação de corte: 12 horas**Foto 2** - Notificação de corte**Foto 3** - Notificação de corte em fatura

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

Conforme

[CG-9.26] Observações

O prestador faz
comunicação de corte
com aviso de
recebimento

Fotos de [CG-9.26]



Foto 1 - Comunicado de corte

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

Conforme

[CG-9.27] Observações

A análise dos relatórios gerados pelo prestador demonstram adimplência do prestador para com a obrigação de não corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados.

Fotos de [CG-9.27]

Foto 1 - Relatório com geração e execução de OS para corte

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

Não Conforme

[CG-9.28] Observações

Na data da fiscalização, não foram constatadas comunicações à ARES-PCJ acerca de interrupções no abastecimento de água no município.

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

Conforme

[CG-9.29] Observações

A análise do relatório gerado pelo prestador para os serviços de religação indica adimplência do

prestador quanto aos limites estipulados de 24h.

Fotos de [CG-9.29]

[illegible]

Foto 1 - Ordem de serviço referente à solicitação e execução do serviço de religação pós corte

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

Não Conforme

[CG-9.30] Observações

Segundo informações do prestador, é apenas feito o aviso de "hidrômetro novo" constante da fatura. Em acordo com o art. 83, § 4º, "A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada ao usuário no ato da troca do medidor, contendo, no mínimo: número e leitura final do hidrômetro substituído, número e leitura inicial do novo hidrômetro, data da substituição e motivo da troca."

Fotos de [CG-9.30]

[illegible]

Foto 1 - Comunicado

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

Conforme

[CG-9.31] Observações

O prestador, conforme relatório abaixo, não realiza cobrança por substituição de hidrômetro por desgaste natural

Fotos de [CG-9.31]

[illegible]

Foto 1 - Serviço não cobrado de substituição de hidrômetro

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

Conforme

[CG-9.32] Observações

Código de Defesa do Consumidor afixada em mural no atendimento

Fotos de [CG-9.32]



Foto 1 - Código de Defesa do Consumidor em QR code

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

Conforme

[CG-9.33] Observações

Portaria do Ministério da Saúde afixada em mural no atendimento

Fotos de [CG-9.33]



Foto 1 - Portaria do Ministério da Saúde em QR code

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

Conforme

[CG-9.35] Observações

Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 afixada em mural no atendimento

Fotos de [CG-9.35]



Foto 1 - QR code da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014

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

Não Conforme

[CG-9.36] Observações

Dados informados via sistema SONAR, porém sem relatórios gerados relativos às reclamações (dados Comerciais).

Fotos de [CG-9.36]

Selecione Ano desejado

Reguladas

Catanduva

Ano

2024

Aplicar Filtros

Consultar

Atualizar

Regulada 1

Processo	Janeiro/2024		Fevereiro/2024		Março/2024		Abril/2024		Maio/2024		Junho/2024		Julho/2024		Agosto/2024		Setembro/2024
	Relatório	Lanc	Relatório	Lanc	Relatório	Lanc	Relatório	Lanc	Relatório	Lanc	Relatório	Lanc	Relatório	Lanc	Relatório	Lanc	Relatório
Regulada: Catanduva																	
AGUA	Sim	21	Sim	21	Não	21	Sim	21	Sim	21	Sim	21	Sim	21	Não	0	Não
BALANCETE	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não
COLABORADORES_DO_SISTEMA	Não	2	Não	2	Não	2	Não	2	Não	2	Não	2	Não	2	Não	2	Não
COMERCIAL	Não	8	Não	6	Não	5	Não	6	Não	5	Não	4	Não	5	Não	6	Não
ENERGIA_ELETRICA	Sim	96	Sim	96	Sim	98	Sim	98	Sim	98	Sim	98	Sim	98	Sim	98	Não
ESSOTO	Sim	16	Sim	16	Sim	16	Sim	16	Sim	16	Sim	16	Sim	15	Não	0	Não
FLUXO_DE_CAIXA	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não	0	Não

Foto 1 - Registro do sistema SONAR - 2024

—
ANDRÉ FELIPINI

Analista de Regulação e Fiscalização

(editado 1 vez - última modificação: 04/10/2024 10:33:54)

É base de:

[Auto de Notificação 170/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Memorando 374/2024 - Relatório de fiscalização comercial - Catanduva](#)

[Ofício 1.498/2024 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 309/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

02/10/2024 15:47:20 Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 11.139..](#)

02/10/2024 15:49:09 Lucas Candido dos Santos CC emitiu o [Auto de Notificação 170/2024](#) a partir deste documento.

04/10/2024 10:34:13 Lucas Candido dos Santos CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 183/2024** com o certificado **LUCAS CANDIDO DOS SANTOS** CPF **339.XXX.XXX-78** conforme [MP nº 2.200/2001](#).

1 Despacho não lido

Tramitação 1-

183/2024

04/10/2024 10:35

(Encaminhado)

Lucas S. CC

DTO - Diretoria ...

A/C Philippe A.

CC

Philippe Ibrahim Ahmed - DTO e João Mateus Boll Gallas - DTO

Segue relatório de fiscalização para providências.

Atenciosamente,

—
Lucas Candido dos Santos

Coordenador de Contabilidade Regulatória

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

04/10/2024 10:35:34

E-mail para philippe@arespcj.com.br, joao@arespcj.com.br

E-mail entregue, lido (4) 

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

Impresso em 10/09/2025 16:06:47 por Vanessa Naccarato Piffer - Assistente Administrativa

1Doc