

**Relatório de Fiscalização 184/2024**

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
903.917.262.460.252.355

Arespcj

CC

13/09/2024 13:47

Município

São José do Rio Preto

· 17 3203-1380

CNPJ 46.588.950/0001-80

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
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

PRESTADOR: SeMAE - Serviço Municipal Autônomo de Água e Esgoto de São José do Rio Preto

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, setembro de 2024

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

Prefeitura Municipal de São José do Rio Preto

Prefeito: Edson Coelho Araújo

Endereço: Av. Alberto Andaló, 3030 - Centro

Telefone: (17) 3203-1100

Instrumento legal de definição do ente regulador: Convênio de Cooperação nº 01 / 2024 - AE

1.2 PRESTADOR

Nome: SeMAE - Serviço Municipal Autônomo de Água e Esgoto de São José do Rio Preto

Responsável legal: Nicanor Batista Júnior

Endereço: R. Antônio de Godoy, 2181 - Jardim dos Seixas, São José do Rio Preto - SP, 15061-060

Telefone: 0800 770 6666

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ**

André Rodrigues Felipini – Analista de Regulação e Fiscalização

Lucas Candido dos Santos - Coordenador de Contabilidade Regulatória

2.2 PRESTADOR

Leandro Garcia Freitas – Diretor de Relações c/ Usuário

3. FISCALIZAÇÃO

Em 09/09/2024 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 - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	30/01/2025
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	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 - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	30/01/2025
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	01/11/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	CG-9.14	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	30/01/2025
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	30/01/2025
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	CG-9.17	Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário	30/01/2025
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	01/11/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	01/11/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	01/11/2024
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	CG-9.33	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões	01/11/2024

		de potabilidade da água no atendimento ao usuário	
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	01/11/2024

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 11.138 - Atendimento - São José do Rio Preto (São José do Rio Preto)

Atendimento - São José do Rio Preto

ATENDIMENTO/COMERCIAL - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [ATENDIMENTO/COMERCIAL - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO](#)



Endereço: R. Antônio de Godoy, 2181 - Jardim dos Seixas, São José do Rio Preto - SP, 15061-060, Brasil. nº 2181. . **CEP:** 15061-060 / **Cidade:** São José do Rio Preto, São Paulo

Fiscalizado	Atendimento - São José do Rio Preto #116686660
Data de início da fiscalização	09/09/2024
Data de término da fiscalização	09/09/2024
Observações Gerais	
Constatações (Condições Gerais)	
[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização	Conforme
[CG-9.0] Observações	O prestador possui três postos de atendimento. Foram realizados registros fotográficos do Poupatempo, que é o de maior movimento.

Fotos de [CG-9.0]



Foto 1 - Entrada Poupatempo



Foto 2 - Entrada Poupatempo



Foto 3 - Sala de espera e guichês de atendimento



Foto 4 - 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]

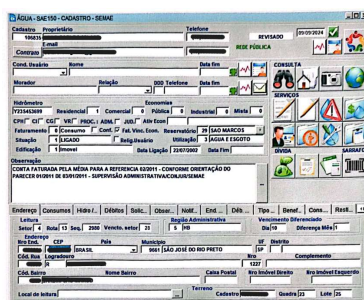


Foto 1 - Tela de cadastro comercial

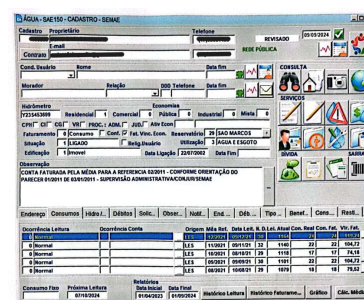


Foto 2 - Tela de cadastro comercial

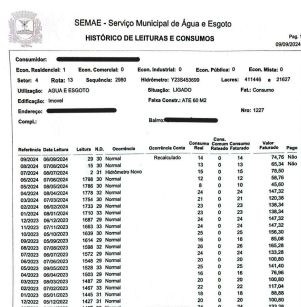


Foto 3 - Tela de cadastro comercial

[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]

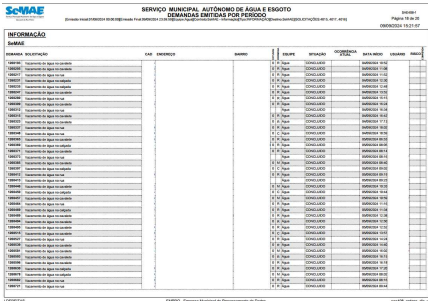


Foto 1 - Registro de abertura de protocolo com execuções dentro da data-limite

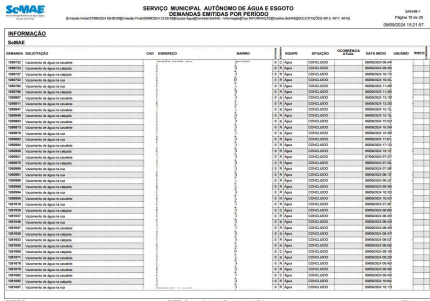


Foto 2 - Registro de abertura de protocolo com execuções dentro da data-limite

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

Conforme

[CG-9.4] Observações

Conforme análise de ordens de serviço geradas pelo prestador, é possível verificar a geração de números de protocolo ao consumidor.

Fotos de [CG-9.4]

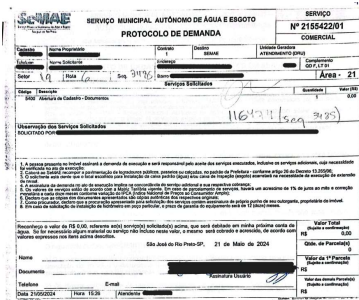


Foto 1 - Exemplo de ordem de serviço gerada: abertura de cadastro

[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]

[illegible]

Foto 1 - Registro e controle de reclamações de consumo elevado.

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

Conforme

[CG-9.6] Observações

O prestador faz a remessa automática da declaração anual de débitos em conta.

Fotos de [CG-9.6]

SCHAEFFLER
 Schaeffler Group of Companies
 632024 823020204
 58.75 184536

632024 823020204
58.75 184536

SCHAEFFLER
 Schaeffler Group of Companies
 632024 823020204
 58.75 184536

632024 823020204
58.75 184536

Foto 1 - Exemplo de fatura com atestado de quitação de débitos

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

Não Conforme

[CG-9.7] Observações

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 - Fatura, verso



Foto 2 - Fatura, frente

[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]

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

Figure 1. The study area.

**Relação dos Municípios atendidos pelos Prestadores LOCAIS
que estão em Regularidade com o SNEB, conforme tipo do serviço prestado**

[illegible]

Foto 1 - Atestado de inadimplência 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]

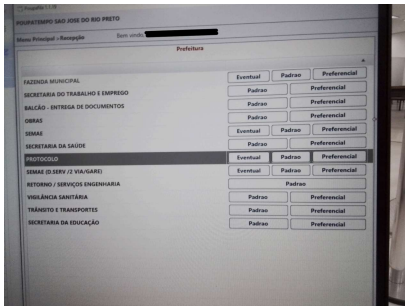


Foto 1 - O prestador dispõe de atendimento telefônico 24h e via whatsapp.

[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

Conforme verificação nas redes do prestador, bem como informações por ele disponibilizadas, o atendimento telefônico não é feito 24h por dia, 7 dias por semana.

Fotos de [CG-9.11]



Foto 1 - Formas de contato para atendimento ao consumidor; registro do sítio eletrônico

[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; ainda não protocolado junto à

ARES-PCJ para estudos e homologação.

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

Não Conforme

[CG-9.13] Observações

Não há disponibilização, em local de fácil acesso e boa visibilidade, da tabela de preços públicos.

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

Não Conforme

[CG-9.14] Observações

A análise amostral de relatório gerado pelo prestador sugere extensos tempos de espera para execução de ligação de água.

Fotos de [CG-9.14]

Docente	Instituição	Cadastro	Classificação/Item	Endereço	Nome	Faturamento	Forma de Pagamento	Situação	Declar	Shalgar	Data Início	Data Vencimento	Usuário	Risco	Comentário	Intensidade
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001	USAGU	200001	0	0	0	0	0	0	0	0	13/07/2013	14/07/2013	0	0	0	0
200001																

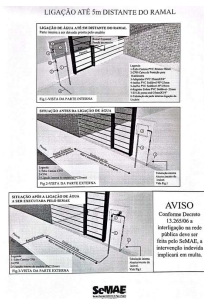


Foto 1 - Material técnico fornecido ao usuário

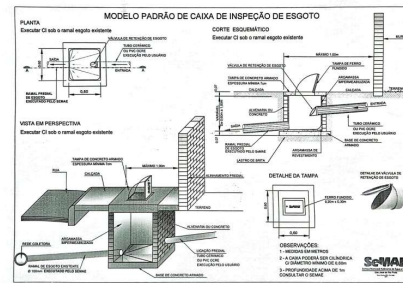


Foto 2 - Material técnico fornecido ao usuário

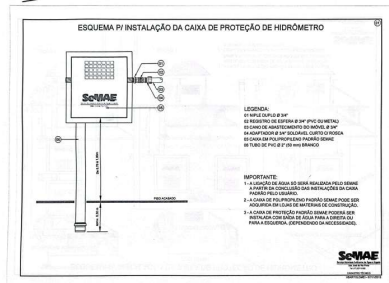


Foto 3 - Material técnico fornecido ao usuário

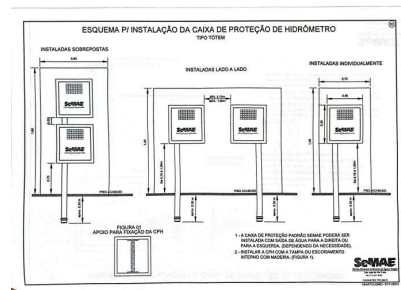


Foto 4 - Material técnico fornecido ao usuário

[illegible]

Foto 5 - Protocolo de demanda assinado entre as partes

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

Não Conforme

[CG-9.17] Observações

O prestador de serviços não possui Contrato de Prestação ao usuário. Demanda ainda não submetida à homologação da ARES-PCJ.

[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]

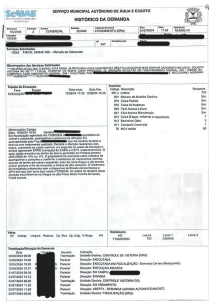


Foto 1 - Ordem de serviço para aferição de hidrômetro



Foto 2 - Ordem de serviço para aferição de hidrômetro



Foto 3 - Ordem de serviço para aferição de hidrômetro



Foto 4 - Ordem de serviço para aferição de hidrômetro



Foto 5 - Ordem de serviço para aferição de hidrômetro

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

Conforme

[CG-9.19] Observações

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

Fotos de [CG-9.19]

ÁGUA - SAE102 - PARÂMETROS SANEAMENTO									
Tabelas Genéricas Cronograma Parcelamento Cronograma Leitura Mensagem anual na conta									
Data Referência: 06/2024									
Consultar									
Cronograma mensal dos setores:									
Sector	Geração LES	Data Leitura	Dias	Retorno/Critica	Processamento	Distrib. Bêtidis	Data Vencimento	Leitura/Ano	Período
22	02/09/2024	03/09/2024	32	04/09/2024	05/09/2024	06/09/2024	07/09/2024	22	22
1	02/09/2024	03/09/2024	32	04/09/2024	05/09/2024	06/09/2024	07/09/2024	22	22
2	02/09/2024	03/09/2024	30	04/09/2024	05/09/2024	06/09/2024	07/09/2024	22	22
3	04/09/2024	05/09/2024	30	06/09/2024	07/09/2024	08/09/2024	09/09/2024	22	22
4	05/09/2024	06/09/2024	30	07/09/2024	08/09/2024	09/09/2024	10/09/2024	22	22
5	06/09/2024	07/09/2024	31	08/09/2024	09/09/2024	10/09/2024	11/09/2024	22	22
6	08/09/2024	09/09/2024	32	10/09/2024	11/09/2024	12/09/2024	13/09/2024	21	21
7	10/09/2024	11/09/2024	30	12/09/2024	13/09/2024	14/09/2024	15/09/2024	21	21
8	11/09/2024	12/09/2024	31	13/09/2024	14/09/2024	15/09/2024	16/09/2024	21	21
9	13/09/2024	14/09/2024	31	15/09/2024	16/09/2024	17/09/2024	18/09/2024	21	21
10	15/09/2024	16/09/2024	29	17/09/2024	18/09/2024	19/09/2024	20/09/2024	22	22
11	16/09/2024	17/09/2024	29	18/09/2024	19/09/2024	20/09/2024	21/09/2024	22	22
12	17/09/2024	18/09/2024	29	19/09/2024	20/09/2024	21/09/2024	22/09/2024	22	22
13	18/09/2024	19/09/2024	29	20/09/2024	21/09/2024	22/09/2024	23/09/2024	22	22
14	19/09/2024	20/09/2024	29	21/09/2024	22/09/2024	23/09/2024	24/09/2024	22	22
15	20/09/2024	21/09/2024	31	22/09/2024	23/09/2024	24/09/2024	25/09/2024	22	22
16	21/09/2024	22/09/2024	31	23/09/2024	24/09/2024	25/09/2024	26/09/2024	22	22
17	23/09/2024	24/09/2024	29	25/09/2024	26/09/2024	27/09/2024	28/09/2024	22	22
18	24/09/2024	25/09/2024	29	26/09/2024	27/09/2024	28/09/2024	29/09/2024	22	22
19	25/09/2024	26/09/2024	29	27/09/2024	28/09/2024	29/09/2024	30/09/2024	22	22
20	26/09/2024	27/09/2024	31	28/09/2024	29/09/2024	30/09/2024	01/10/2024	22	22
21	27/09/2024	28/09/2024	31	29/09/2024	30/09/2024	01/10/2024	02/10/2024	21	21

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

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

Fotos de [CG-9.20]

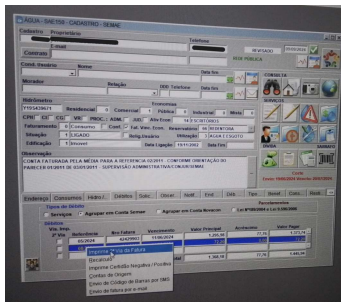


Foto 1 - Registro de tela de sistema que permite a geração de segunda via sem custo

[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]

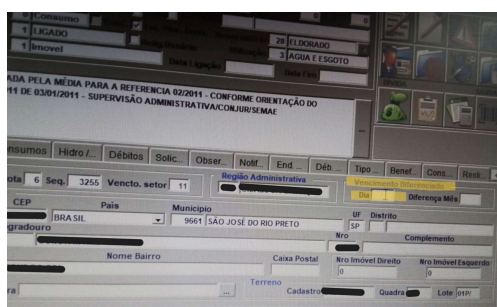


Foto 1 - Sistema do prestador permite definição das datas para vencimento.

[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]

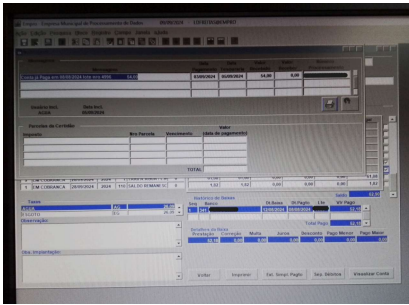


Foto 1 - Tela de sistema com identificação da
duplicidade de pagamento e restituição em conta
futura

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

N/A

[CG-9.23] Observações

Não foi possível
verificar o rol de
divulgações de
interrupções em função
do bloqueio de
atualizações do sítio
eletrônico do prestador
por conta do período
eleitoral.

Fotos de [CG-9.23]



Foto 1 - Registro do sítio eletrônico do prestador à
data da fiscalização.

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

Conforme

[CG-9.24] Observações

Não há registros
específicos para
fornecimento de água
em condições
emergenciais. O
prestador afirma que é

feito via demanda de caminhão pipa sem registro do motivo.

[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 - Aviso de corte na fatura.

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

Conforme

[CG-9.26] Observações

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

Fotos de [CG-9.26]



Foto 1 - Aviso de corte na fatura.

[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 - Registro amostral de ordens de corte realizadas (coluna

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

Não Conforme

[CG-9.28] Observações

Não foram feitas comunicação à ARES-PCJ acerca de interrupções do fornecimento de água no município.

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

Conforme

[CG-9.29] Observações

A análise amostral de ordens de serviço do prestador indicam a sua adimplência relativa a este quesito.

Fotos de [CG-9.29]

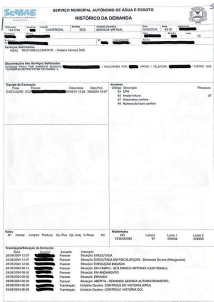


Foto 1 - Ordem de serviço para religação

[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]



Foto 1 - Comunicado

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

Conforme

[CG-9.31] Observações

O prestador não realiza cobrança por substituição de hidrômetro por desgaste natural

Fotos de [CG-9.31]



Foto 1 - Hidrômetro trocado sem custo, informação em fatura

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

Não Conforme

[CG-9.32] Observações

Não há disponibilização, em local de fácil acesso e

boa visibilidade, do Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário

[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-9.33] Observações

Não há disponibilização, em local de fácil acesso e boa visibilidade, da Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário

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

Não Conforme

[CG-9.35] Observações

Não há disponibilização, em local de fácil acesso e boa visibilidade, da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário.

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

Conforme

[CG-9.36] Observações

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

Fotos de [CG-9.36]

Relatório de Evolução de Comercial.

Informe os filtros desejados:

Fregatadas: São José do Rio Preto Ano: 2024 Casos Destacados? ☐

[Consultar](#) [Imprimir](#)

Código	Tipo	Descrição	Unidade U.T.	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov
3	SERVIDO	quantidade		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.05	Reclamações	unidade		5.190	2.240	2.547	2.397	2.545	2.247	2.263	0	0	0	0
3.05.01	RACIO - Rel.	unidade		1.220	720	402	716	906	573	773	0	0	0	0
3.05.02	RACIO - Rel.	unidade		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.05.03	RACIO - Rel.	unidade		0	8	15	4	13	90	161	0	0	0	0
3.05.04	RACIO - Rel.	unidade		0	8	15	0	0	0	0	0	0	0	0
3.05.05	RACIO - Rel.	unidade		1.249	901	944	997	1.008	1.008	1.101	0	0	0	0
3.05.06	RACIO - Rel.	unidade		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.05.07	RACIO - Rel.	unidade		100	16	56	91	56	76	165	0	0	0	0
3.05.08	RACIO - Rel.	unidade		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.05.09	RACIO - Rel.	unidade		7	4	6	5	11	5	1	0	0	0	0
3.05.10	RACIO - Rel.	unidade		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.05.11	RACIO - Rel.	unidade		32	33	26	40	40	30	37	0	0	0	0

Foto 1 - Registro do sistema SONAR - 2024

—
ANDRÉ FELIPINI

Analista de Regulação e Fiscalização

(editado 2 vezes - última modificação: 04/10/2024 10:27:13)

É base de:

[Auto de Notificação 174/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Memorando 375/2024 - Relatório de fiscalização comercial - São José do Rio Preto](#)

[Ofício 1.499/2024 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 310/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

02/10/2024 16:08:20 Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 11.138..](#)

02/10/2024 17:30:09 Lucas Candido dos Santos CC emitiu o [Auto de Notificação 174/2024](#) a partir deste documento.

04/10/2024 10:22:56 Lucas Candido dos Santos CC assinou digitalmente [Relatório de Fiscalização 184/2024](#) com o certificado **LUCAS CANDIDO DOS SANTOS** CPF 339.XXX.XXX-78 conforme [MP nº 2.200/2001](#) .

1 Despacho não lido

**Tramitação 1-
184/2024**

04/10/2024 10:29
(Encaminhado)

Lucas S. CC

DTO - Diretoria ...

A/C Philippe A.
CC

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

Bom dia!!!

Segue relatório de fiscalização para providencias.

At

Lucas Candido dos Santos
Coordenador de Contabilidade Regulatória

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

04/10/2024 10:29:14

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

E-mail entregue, lido (4) ➔

01/11/2024 10:01:13

Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item](#)
[Fiscalizado 11.138..](#)

ARES-PCJ - Avenida Paulista, nº 633 Jardim Santana, Americana — SP CEP: 13478-580 • 1Doc • www.1doc.com.br
Impresso em 11/09/2025 08:28:39 por Thânia Cristina Rodrigues - Assistente Administrativa

