

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

**Alterada pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01 de fevereiro de 2016**

**Alterada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24 de maio de 2019**

**Alterada pela Resolução ARES-PCJ nº 592, de 03 de dezembro de 2024**

**Alterada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12 de maio de 2025**

**Alterada pela Resolução ARES-PCJ nº 649, de 20 de agosto de 2025**

**Alterada pela Resolução ARES-PCJ nº 650, de 20 de agosto de 2025**

*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 32<sup>a</sup>, incisos I e III e a Cláusula 34<sup>a</sup>, 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 65<sup>a</sup> e 66<sup>a</sup>, 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)

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, 14.2, 14.3, 15.2.~~ (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 649, de 20/08/2025)

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, 13.5, 13.6, 13.7, 13.8.~~ (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 649, de 20/08/2025)

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, 9.41, 10.1, 10.2, 11.1, 11.2, 11.3, 11.5, 11.6, 11.7, 11.9, 11.10, 11.11, 13.1, 13.2, 13.3, 13.4, 13.9, 13.10, 14.1, 14.4, 14.5, 14.6, 14.7, 15.1, 15.3, 15.4, 15.5 (*Redação dada pelas Resoluções ARES-PCJ nº 649 e 650, de 20/08/2025*)

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	Aduutora sem pontos de descarga	Art. 5.6.2 da NBR 12215/1992	Em até 180 dias
1.2	Aduutora 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 <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	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 <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
2.8	Ausência de tomada de água para coleta de água bruta <i>(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	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 <i>(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)</i>	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 <i>(Redação dada pela Resolução ARESPCJ nº 129, de 01/02/2016)</i>	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 <i>(Incluído pela Resolução ARESPCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017	Imediato
2.15	Ausência de cloração e/ou fluoretação <i>(Incluído pela Resolução ARESPCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017 e Resolução Estadual SS-250	Imediato
2.16	Produtos químicos vencidos <i>(Incluído pela Resolução ARESPCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Lei federal nº 8.078/1990	Imediato
2.17	Ausência de manutenção, limpeza, conservação e segurança <i>(Incluído pela Resolução ARESPCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	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	<del>Ausência ou não funcionamento de manômetro individual nos conjuntos de recalque (Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)</del>	<del>Art. 5.8.4 da NBR 12214/1992</del>	<del>Em até 180 dias</del>
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	<del>Ausência ou não funcionamento de manômetro individual nos conjuntos de recalque (Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)</del>	<del>Art. 5.8.4 da NBR 12214/1992</del>	<del>Em até 180 dias</del>
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 (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)	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 <i>(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)</i>	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 <i>(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	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 <i>(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	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 <i>(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	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 <i>(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	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 <i>(Redação dada pela Resolução ARESPCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Imediato
5.17	<del>Não realização do controle de parâmetros mínimos do processo (pH, Alumínio, Cloro Residual Livre e Total, Coagulação, Cor, Fluoreto e Turbidez)</del> Não realização do controle de parâmetros mínimos do processo (Cloro Residual Livre, Fluoreto e Turbidez) <i>(Alterado pela Resolução ARESPCJ nº 129, de 01/02/2016)</i>	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 <i>(Redação dada pela Resolução ARESPCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/2017 <i>(Redação dada pela Resolução ARESPCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Imediato
5.20	Ausência de licença de operação ou licença de operação vencida <i>(Incluído pela Resolução ARESPCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Decreto Estadual nº 8.678/1976	Em até 180 dias
5.21	Produtos químicos vencidos <i>(Incluído pela Resolução ARESPCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Lei federal nº 8.078/1990	Imediato
5.22	Ausência de manutenção, limpeza, conservação e segurança <i>(Incluído pela Resolução ARESPCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	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 <i>(Alterado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)</i>	Art. 5.16 da NBR 12217/1994	Em até 180 dias
6.5	Inexistência de guarda-corpo na laje de cobertura <i>(Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)</i>	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 <i>(Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)</i>	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 <i>(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)</i>	Art. 5.16.7 da NBR 12217/1994	Em até 180 dias
6.8	Inexistência de plano de limpeza e a desinfecção periódica e sua realização <i>(Revogado pela Resolução ARES-PCJ nº 129, de 01/02/2016)</i>	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 <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	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 grosso	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	<del>Ausência de poço pulmão ou grupo gerador (Revogado pela Resolução ARESPCJ nº 129, de 01/02/2016)</del>	<del>Art. 4.2.1 da NBR 12208/1992 e Art. 5.15 da NBR 12208/1992</del>	<del>Em até 180 dias</del>
7.8	<del>Drenagem inadequada de água de lubrificação de gaxetas (Revogado pela Resolução ARESPCJ nº 129, de 01/02/2016)</del>	<del>Art. 5.14 da NBR 12208/1992</del>	<del>Em até 180 dias</del>
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 grosso 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 ARESPCJ 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 <i>(Redação dada pela Resolução ARESPCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Decreto Est. nº 8.468/1976	Em até 180 dias
8.4	Ausência de chuveiros de emergência <i>(Redação dada pela Resolução ARESPCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	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 <i>(Revogado pela Resolução ARESPCJ nº 129, de 01/02/2016)</i>	Art. 5.3 da NBR 12208/1992	Em até 180 dias
8.8	Ausência de equipamento desarenador reserva <i>(Revogado pela Resolução ARESPCJ nº 129, de 01/02/2016)</i>	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 <i>(Redação dada pela Resolução ARESPCJ nº 129, de 01/02/2016)</i>	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 ARESPCJ 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 ARESPCJ 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 ARESPCJ 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	<del>Não prestar informações ao SNIS e CVS</del> <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 <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 87 §4 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.22	Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 101 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.23	Não dar publicidade sobre interrupções programadas <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 105 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.24	Não dispor de condições de fornecimento de água em situações de emergência <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	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 <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 107 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.26	Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 108 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	90 dias
9.27	Realizar corte <del>após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados</del> <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i> Realizar cortes às sextas-feiras, sábados ou aos domingos, bem como em feriados nacionais, estaduais ou municipais, ou, ainda, no dia anterior a feriado <i>(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)</i>	Art. 112 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 113 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.29	Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	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 <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 83 - § 4 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.31	Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 83 §5 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.32	<del>Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário</del> <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i> Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio. <i>(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)</i>	Art. 46 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.33	<del>Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário</del> <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i> 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 <i>(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)</i>	Art. 46 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.34	Não dar publicidade sobre interrupções emergenciais <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 105 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014	Imediato
9.35	<del>Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário</del> <i>(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 293, de 24/05/2019)</i> Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio. <i>(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 627, de 12/05/2025)</i>	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 ARESPCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo <i>(Incluído pela Resolução ARESPCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 47 - Resolução ARESPCJ 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 ARESPCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 17 - Resolução ARESPCJ 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 ARESPCJ nº 293, de 24/05/2019)</i>	Art. 18 - Resolução ARESPCJ nº 50/2014	Imediato
9.39	Não responder a comunicações emitidas pela Ouvidoria da ARESPCJ <i>(Incluído pela Resolução ARESPCJ nº 627, 12/05/2025)</i>	Art. 18 - Resolução ARESPCJ nº 50/2014	Imediato
9.40	Não enviar dados ou informações exigidos pela ARESPCJ no prazo determinado <i>(Incluído pela Resolução ARESPCJ nº 627, 12/05/2025)</i>	Art. 18 - Resolução ARESPCJ nº 50/2014	Imediato
9.41	Não enviar informações primárias referentes aos indicadores de acesso e metas de universalização exigidos pela ARESPCJ no prazo determinado <i>(Incluído pela Resolução ARESPCJ nº 650, de 20/08/2025)</i>	Art. 20 – Resolução ARESPCJ nº 650/2025	30 dias

**TABELA 10 - NÃO CONFORMIDADES NA TARIFAÇÃO 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 ARESPCJ 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 ARESPCJ 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 ARESPCJ nº 592/2024 - Art. 18	30 dias
11.9	Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARESPCJ nº 592/2024.	Resolução ARESPCJ nº 592/2024 - Art. 19	Imediato
11.10	Ausência de instrução de processo administrativo e observância de conformidade para exclusão de beneficiário	Resolução ARESPCJ nº 592/2024 - Art. 20	Imediato
11.11	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARESPCJ nº 592/2024.	Resolução ARESPCJ nº 592/2024 - Arts. 25 e 26	Imediato
11.12	Não fornecimento mensal à ARESPCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Resolução ARESPCJ 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

**TABELA 13 - NÃO CONFORMIDADES RELACIONADAS À OBSERVÂNCIA DA RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 649/2025 E GESTÃO DAS SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**  
(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 649 de 20/08/2025)

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
13.1	Adoção de critérios distintos aos previstos na Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 para definição de solução alternativa adequada de abastecimento de água.	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 7º	Imediato
13.2	Adoção de critérios distintos aos previstos na Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 para definição de solução alternativa adequada de esgotamento sanitário.	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 8º	Imediato
13.3	Não atendimento aos procedimentos de verificação de adequabilidade das soluções alternativas	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 13	Imediato
13.4	Ausência de Cadastro Integrado de Soluções Alternativas de Saneamento ou Cadastro sem conteúdo mínimo previsto.	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 9º	Em até 90 dias
13.5	Ausência de atendimento presencial ou de canal digital, disponível no sítio eletrônico, para registro e acompanhamento de soluções alternativas	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 13	Em até 90 dias
13.6	Ausência de plano de operação e de manutenção preventiva e corretiva em relação às instalações de solução alternativa	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 17	Em até 90 dias
13.7	Ausência de plano de vistoria e monitoramento de soluções alternativas	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 18	Em até 90 dias

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
13.8	Ausência de listagem de operadores credenciados para a realização de serviços de esgotamento da fossa séptica ou outro reservatório de esgotos, publicada e atualizada no atendimento presencial ou em página do sítio eletrônico do prestador de serviços.	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 22	Em até 90 dias
13.9	Não atendimento dos prazos previstos na Resolução ARES-PCJ nº 649/2025.	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025	Imediato
13.10	Não fornecimento mensal à ARES-PCJ das informações de acompanhamento da previstas na Resolução ARES-PCJ nº 649/2025	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025	Imediato

**TABELA 14 - NÃO CONFORMIDADES RELACIONADAS ÀS SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA**  
*(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 649 de 20/08/2025)*

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
14.1	Ausência ou inadequação de solução alternativa de abastecimento de água implantada	Resolução ARES-PCJ nº 649/2025 - Art. 7º	Variável até 180 dias, a critério do Analista da ARES-PCJ
14.2	Ausência de outorga ou de dispensa de outorga	Art. 12 da Lei Federal nº 9.433/1997, Art. 10 da Lei Estadual nº 7.663/1991 e Portaria DAEE nº 1.631, de 30 de maio de 2017	180 dias
14.3	Ausência de autorização para operação e fornecimento de água para consumo humano ou de dispensa de autorização pela Autoridade de Saúde Pública Municipal, quando couber.	Anexo XX da Portaria de Consolidação GM/MS nº 5, de 28 de setembro de 2017, alterado pela Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021	180 dias
14.4	Ausência de desinfecção	Anexo XX da Portaria de Consolidação GM/MS nº 5, de 28 de setembro de 2017, alterado pela Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021	Imediato

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
14.5	Ausência de automonitoramento dos parâmetros de qualidade da água	Anexo XX da Portaria de Consolidação GM/MS nº 5, de 28 de setembro de 2017, alterado pela Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021	Imediato
14.6	Não atender aos padrões de potabilidade	Anexo XX da Portaria de Consolidação GM/MS nº 5, de 28 de setembro de 2017, alterado pela Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021	Imediato
14.7	Ausência de manutenção, limpeza, conservação e segurança	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Imediato

**TABELA 15 - NÃO CONFORMIDADES RELACIONADAS ÀS SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

*(Incluído pela Resolução ARESPCJ nº 649 de 20/08/2025)*

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
15.1	Ausência ou inadequação de solução alternativa de esgotamento sanitário implantada	Resolução ARESPCJ nº 649/2025 - Art. 8º	Variável até 180 dias, a critério do Analista da ARESPCJ
15.2	Ausência de licença ambiental vigente, quando exigido pela legislação.	Decreto Estadual nº 8.678/1976 e Resolução ARESPCJ nº 649/2025 - Art. 8º	180 dias
15.3	Ausência de automonitoramento dos parâmetros do efluente tratado	Resolução ARESPCJ nº 649/2025 e Decreto Estadual nº 8.468/1976	Immediato
15.4	Para lançamento de efluente pós-tratamento em corpo hídrico, 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	Decreto Estadual nº 8.468/1976	Em até 180 dias
15.5	Ausência de manutenção, limpeza, conservação e segurança	Normas e procedimentos técnicos pertinentes	Immediato