



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
215.117.593.282.296.163

Arespcj

CC

01/10/2025 11:17

Município

Sanasa - Campinas

· 19 37355000

2 setores envolvidos

CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 2

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS

PRESTADOR: Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A - SANASA

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, setembro de 2025

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Campinas

Prefeito: Dário Jorge Giolo Saadi

Endereço: Av. Anchieta, 200 - Centro

Telefone: 19 3755-6010

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 14.241, de 10/04/2012

1.2 PRESTADOR

Nome: Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A - SANASA

Responsável legal: Manuelito Pereira Magalhães Junior

Endereço: Av. da Saudade, 391 e 500 - Ponte Preta

Telefone: 19 3735-5000

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Geyse Renata Zonzini Tapia - Analista de Regulação e Fiscalização

Lucas Candido dos Santos - Coordenador de Contabilidade Regulatória

2.2 PRESTADOR

Monica Vigorito - Secretária de Gerência de Atendimento ao Cliente

3. FISCALIZAÇÃO

Em **30/07/2025** foram realizadas inspeções na área de atendimento presencial, setor comercial e contábil para verificação de Não Conformidades, conforme:

- Resolução ARES-PCJ nº 48/2014;
- Resolução ARES-PCJ nº 50/2014;
- Resolução Tarifária ARES-PCJ nº 605/2025
- Resolução ARES-PCJ nº 435/2022; e
- Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.

O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

4. NÃO CONFORMIDADES

Nas inspeções realizadas **foram** identificadas não conformidades novas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48/2014..

Subsistema	Código NC	Descricao_NC	Prazo para solução
Condições Gerais - Campinas	REG-12.1	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Em até 30 dias
Condições Gerais - Campinas	TS-11.11.3	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Mensalmente, através das mídias sociais e canais de comunicação digitais que o prestador de serviços utilize.	Em até 30 dias
Condições Gerais - Campinas	TS-11.11.4	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Em sua Sede, nos Postos e Agências de Atendimento ao Consumidor, de maneira permanente. Parágrafo único. O prestador de serviços deverá prever práticas de acessibilidade e inclusão social na sua estratégia de divulgação.	Em até 30 dias
Condições Gerais - Campinas	TS-11.12	Não fornecimento mensal à ARESPCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Em até 30 dias
Condições Gerais - Campinas	TS-11.2	Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	Em até 30 dias
Condições Gerais - Campinas	TS-11.4	Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	Em até 30 dias
Condições Gerais - Campinas	TS-11.5	Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	Em até 30 dias
Condições Gerais - Campinas	TS-11.6	Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático	Em até 30 dias

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

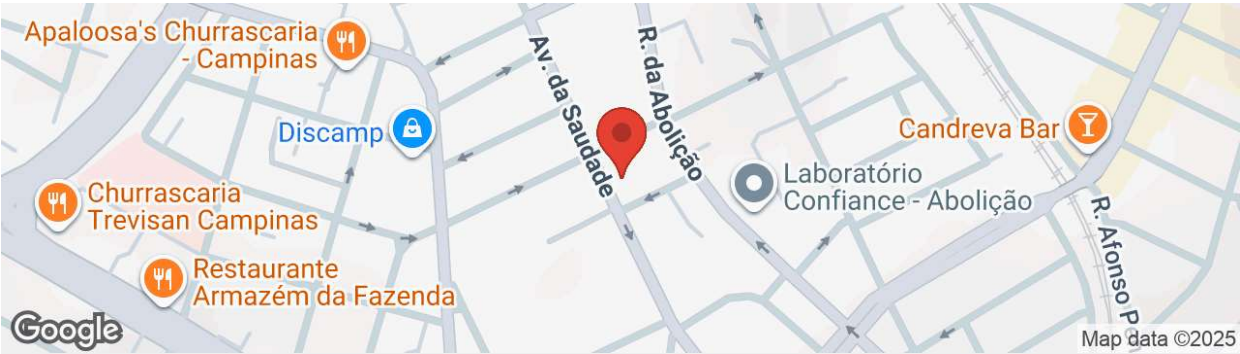
Novo Item Fiscalizado 12.643 - Atendimento - Campinas (Campinas)

Atendimento - Campinas

Condições Gerais - Campinas

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

Sistema: [Condições Gerais - Campinas](#)



Endereço: Av. da Saudade, 413 - Pte. Preta, Campinas - SP, 13041-670, Brasil. nº 413. . CEP: 13041-670 / Cidade: Campinas, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.9174509, long=-47.0549469, accuracy=13.653

Fiscalizado Sanasa #155151635

Data de início da fiscalização 30/07/2025

Data de término da fiscalização 30/07/2025

Observações Gerais

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Atendimento - foto 1



Foto 2 - Atendimento - foto 2



Foto 3 - Atendimento - foto 3



Foto 4 - Atendimento - foto 4

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - Atendimento preferencial

[CG9.11] Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana

Conforme

Fotos de [CG9.11]

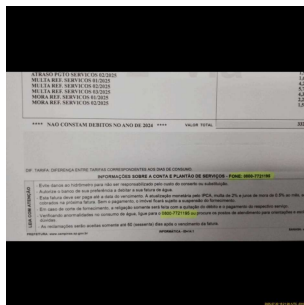


Foto 1 - Telefone gratuito na fatura

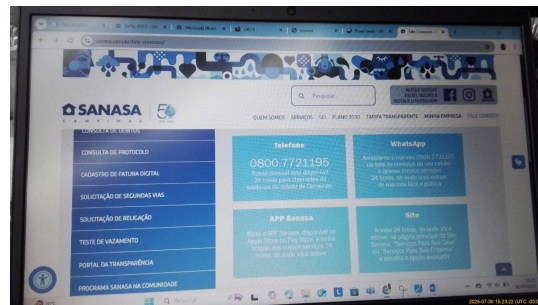


Foto 2 - Telefone gratuito no site.

[CG9.12] Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário

Conforme

Fotos de [CG9.12]

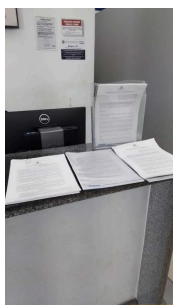


Foto 1 - Manual no atendimento

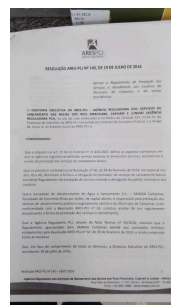


Foto 2 - Manual no atendimento

[CG9.35] Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio

Conforme

Fotos de [CG9.35]

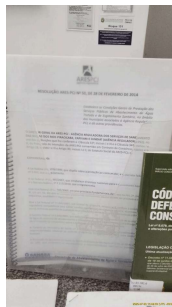


Foto 1 - Resolução no atendimento

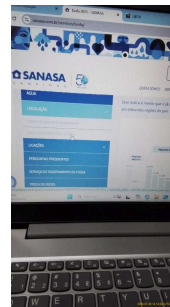


Foto 2 - Resolução no Site

[CG9.32] Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio

Conforme

Fotos de [CG9.32]

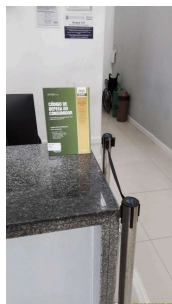


Foto 1 - Código de defesa do consumidor no atendimento

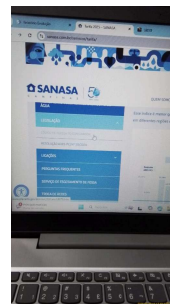


Foto 2 - Código de defesa do consumidor no Site

[CG9.33] 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

Conforme

Fotos de [CG9.33]

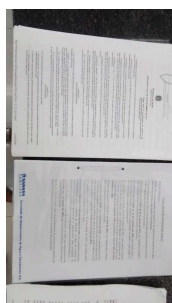


Foto 1 - Portaria no atendimento

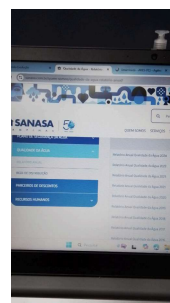


Foto 2 - Portarias no Site

[CG9.13] Não dar publicidade da tabela de preços públicos

Conforme

Fotos de [CG9.13]

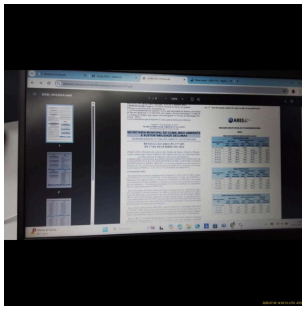


Foto 1 - Tabela no site



Foto 2 - tabela no atendimento

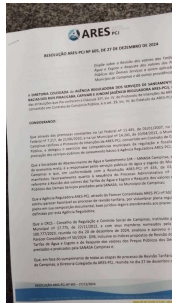


Foto 3 - tabela no atendimento

[CG9.16] Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação

Conforme

Fotos de [CG9.16]



Foto 1 - Instrução na caixa

[CADASTRO]

N/A

[CG9.2] Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias

Conforme

Fotos de [CG9.2]

[illegible]

Foto 1 - Ficha cadastral

[illegible]

Foto 2 - Ficha cadastral

SAANASA TPE127/TPR128 HISTORICO DE CONSUMO - ULTIMOS 12 MESES 30/07/2025

CONSUMIDOR : 342709 : REZAO : 5 : CLAS. : : N.USUARIOS : 4

TIPO : N - NORMAL
 NOME CONSUMIDOR :
 ROTR: 650052020
 NEM. KWH : 13503 : NEM. : : CATE : 29 : PROPRIETARIO : ACC :
 NEM. HIDRO (H) : A 2018 IM : 13503 : IDADE HIDRO : 7.05.07 :
 TIPO HIDRO : VOLUM. O/ TRIM CLAS. : VALOR A DIAM. : 3/4"

INDE: NDA FICHA FOMBO DE CANALIZ
 REFERENCIA : RECORRIDO :
 NOME : JO DO TRHO :
 DENOMINACAO ARTIGO: RUA 032 : PADRAO : AL : END. INTERIOR :
 DOMINA : VIZIA :
 MAIOR CONSUMO : 19 : MENOR CONSUMO : 6 :
 MEDIA ULTIMOS 3 MESES : 10 :
 MEDIA ULTIMOS 12 MESES : 12 :
 MEDIA ULTIMOS 24 MESES : :

M/A S.ATUAL I.ATUAL C. REAL CONSUMO OC HI SIMO MED.6M MED.12M DP. LECTUR
 7/2025 ...1699 ...1693 ...126 C1213 28-07-202
 6/2025 ...1693 ...1691 ...1212 C13 27-06-202
 5/2025 ...1691 ...1669 ...1212 S CC1413 28-05-202
 4/2025 ...1669 ...1659 ...1210 S CC1413 28-04-202
 3/2025 ...1659 ...1644 ...1515 S CC1413 27-03-202
 2/2025 ...1644 ...1625 ...1519 S CC1312 25-02-202
 1/2025 ...1625 ...1619 ...156 S CC1412 27-01-202
 12/2024 ...1619 ...1600 ...1510 S CC1313 27-12-202
 11/2024 ...1600 ...1585 ...1515 S CC1313 27-11-202
 10/2024 ...1585 ...1571 ...1414 S CC1213 28-10-202
 9/2024 ...1571 ...1559 ...1212 S CC1213 26-09-202
 8/2024 ...1559 ...1545 ...1414 S CC1112 27-08-202

Foto 3 - Ficha cadastral

SAANASA HISTORICO DE CONSUMO - ULTIMOS 12 MESES 30/07/2025

CONSUMIDOR : 342709 : REZAO : 5 : CLAS. : : N.USUARIOS : 4

TIPO : N - NORMAL
 NOME CONSUMIDOR :
 ROTR: 650052020
 NEM. KWH : 13503 : NEM. : : CATE : 29 : PROPRIETARIO : ACC :
 NEM. HIDRO (H) : A 2018 IM : 13503 : IDADE HIDRO : 7.05.07 :
 TIPO HIDRO : VOLUM. O/ TRIM CLAS. : VALOR A DIAM. : 3/4"

INDE: NDA FICHA FOMBO DE CANALIZ
 REFERENCIA : RECORRIDO :
 NOME : JO DO TRHO :
 DENOMINACAO ARTIGO: RUA 032 : PADRAO : AL : END. INTERIOR :
 DOMINA : VIZIA :
 MAIOR CONSUMO : 19 : MENOR CONSUMO : 6 :
 MEDIA ULTIMOS 3 MESES : 10 :
 MEDIA ULTIMOS 12 MESES : 12 :
 MEDIA ULTIMOS 24 MESES : :

M/A S.ATUAL I.ATUAL C. REAL CONSUMO OC HI SIMO MED.6M MED.12M DP. LECTUR
 7/2025 ...1699 ...1693 ...126 C1213 28-07-202
 6/2025 ...1693 ...1691 ...1212 C13 27-06-202
 5/2025 ...1691 ...1669 ...1212 S CC1413 28-05-202
 4/2025 ...1669 ...1659 ...1210 S CC1413 28-04-202
 3/2025 ...1659 ...1644 ...1515 S CC1413 27-03-202
 2/2025 ...1644 ...1625 ...1519 S CC1312 25-02-202
 1/2025 ...1625 ...1619 ...156 S CC1412 27-01-202
 12/2024 ...1619 ...1600 ...1510 S CC1313 27-12-202
 11/2024 ...1600 ...1585 ...1515 S CC1313 27-11-202
 10/2024 ...1585 ...1571 ...1414 S CC1213 28-10-202
 9/2024 ...1571 ...1559 ...1212 S CC1213 26-09-202
 8/2024 ...1559 ...1545 ...1414 S CC1112 27-08-202

Foto 4 - Ficha cadastral

SAANASA TPE127/TPR128 HISTORICO DE CONSUMO - ULTIMOS 12 MESES 30/07/2025

CONSUMIDOR : 342709 : REZAO : 5 : CLAS. : : N.USUARIOS : 4

TIPO : N - NORMAL
 NOME CONSUMIDOR :
 ROTR: 650052020
 NEM. KWH : 13503 : NEM. : : CATE : 29 : PROPRIETARIO : ACC :
 NEM. HIDRO (H) : A 2018 IM : 13503 : IDADE HIDRO : 7.05.07 :
 TIPO HIDRO : VOLUM. O/ TRIM CLAS. : VALOR A DIAM. : 3/4"

INDE: NDA FICHA FOMBO DE CANALIZ
 REFERENCIA : RECORRIDO :
 NOME : JO DO TRHO :
 DENOMINACAO ARTIGO: RUA 032 : PADRAO : AL : END. INTERIOR :
 DOMINA : VIZIA :
 MAIOR CONSUMO : 19 : MENOR CONSUMO : 6 :
 MEDIA ULTIMOS 3 MESES : 10 :
 MEDIA ULTIMOS 12 MESES : 12 :
 MEDIA ULTIMOS 24 MESES : :

M/A S.ATUAL I.ATUAL C. REAL CONSUMO OC HI SIMO MED.6M MED.12M DP. LECTUR
 7/2025 ...1699 ...1693 ...126 C1213 28-07-202
 6/2025 ...1693 ...1691 ...1212 C13 27-06-202
 5/2025 ...1691 ...1669 ...1212 S CC1413 28-05-202
 4/2025 ...1669 ...1659 ...1210 S CC1413 28-04-202
 3/2025 ...1659 ...1644 ...1515 S CC1413 27-03-202
 2/2025 ...1644 ...1625 ...1519 S CC1312 25-02-202
 1/2025 ...1625 ...1619 ...156 S CC1412 27-01-202
 12/2024 ...1619 ...1600 ...1510 S CC1313 27-12-202
 11/2024 ...1600 ...1585 ...1515 S CC1313 27-11-202
 10/2024 ...1585 ...1571 ...1414 S CC1213 28-10-202
 9/2024 ...1571 ...1559 ...1212 S CC1213 26-09-202
 8/2024 ...1559 ...1545 ...1414 S CC1112 27-08-202

Foto 5 - Ficha cadastral

[CG9.17] Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário

Conforme

Fotos de [CG9.17]

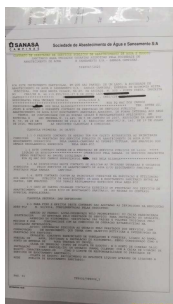


Foto 1 - Contrato de prestação de serviço

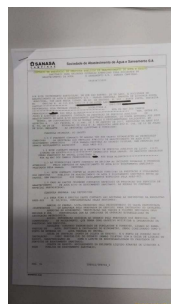


Foto 2 - Contrato de prestação de serviço

[CG9.4] Não fornecer número do protocolo ou ordem de serviço

Conforme

Fotos de [CG9.4]

SOLICITAÇÕES DE LIGAÇÕES DE ÁGUA DE 01/06/2025 A 30/06/2025 - CÓDIGO RAB8

ABERTURA	ENCERRAMENTO	SSE	Endereço	CÓDIGO DO CONSUMIDOR
25/06/2025	25/06/2025	000131		5271510
25/06/2025	25/06/2025	001135		5271511
25/06/2025	25/06/2025	001137		5271512
25/06/2025	25/06/2025	001139		5271513
25/06/2025	25/06/2025	001141		5271514
25/06/2025	25/06/2025	001143		5271515
25/06/2025	25/06/2025	001145		5271516
25/06/2025	25/06/2025	001147		5271517
25/06/2025	25/06/2025	001149		5271518
25/06/2025	25/06/2025	001151		5271519
25/06/2025	25/06/2025	001153		5271520
25/06/2025	25/06/2025	001155		5271521
25/06/2025	25/06/2025	001157		5271522
25/06/2025	25/06/2025	001159		5271523
25/06/2025	25/06/2025	001161		5271524
25/06/2025	25/06/2025	001163		5271525
25/06/2025	25/06/2025	001165		5271526
25/06/2025	25/06/2025	001167		5271527
25/06/2025	25/06/2025	001169		5271528
25/06/2025	25/06/2025	001171		5271529
25/06/2025	25/06/2025	001173		5271530
25/06/2025	25/06/2025	001175		5271531
25/06/2025	25/06/2025	001177		5271532
25/06/2025	25/06/2025	001179		5271533
25/06/2025	25/06/2025	001181		5271534
25/06/2025	25/06/2025	001183		5271535
25/06/2025	25/06/2025	001185		5271536
25/06/2025	25/06/2025	001187		5271537
25/06/2025	25/06/2025	001189		5271538
25/06/2025	25/06/2025	001191		5271539
25/06/2025	25/06/2025	001193		5271540
25/06/2025	25/06/2025	001195		5271541
25/06/2025	25/06/2025	001197		5271542
25/06/2025	25/06/2025	001199		5271543
25/06/2025	25/06/2025	001201		5271544
25/06/2025	25/06/2025	001203		5271545
25/06/2025	25/06/2025	001205		5271546
25/06/2025	25/06/2025	001207		5271547
25/06/2025	25/06/2025	001209		5271548
25/06/2025	25/06/2025	001211		5271549
25/06/2025	25/06/2025	001213		5271550
25/06/2025	25/06/2025	001215		5271551
25/06/2025	25/06/2025	001217		5271552
25/06/2025	25/06/2025	001219		5271553
25/06/2025	25/06/2025	001221		5271554
25/06/2025	25/06/2025	001223		5271555
25/06/2025	25/06/2025	001225		5271556
25/06/2025	25/06/2025	001227		5271557
25/06/2025	25/06/2025	001229		5271558
25/06/2025	25/06/2025	001231		5271559
25/06/2025	25/06/2025	001233		5271560
25/06/2025	25/06/2025	001235		5271561
25/06/2025	25/06/2025	001237		5271562
25/06/2025	25/06/2025	001239		5271563
25/06/2025	25/06/2025	001241		5271564
25/06/2025	25/06/2025	001243		5271565
25/06/2025	25/06/2025	001245		5271566
25/06/2025	25/06/2025	001247		5271567
25/06/2025	25/06/2025	001249		5271568
25/06/2025	25/06/2025	001251		5271569
25/06/2025	25/06/2025	001253		5271570
25/06/2025	25/06/2025	001255		5271571
25/06/2025	25/06/2025	001257		5271572
25/06/2025	25/06/2025	001259		5271573
25/06/2025	25/06/2025	001261		5271574
25/06/2025	25/06/2025	001263		5271575
25/06/2025	25/06/2025	001265		5271576
25/06/2025	25/06/2025	001267		5271577
25/06/2025	25/06/2025	001269		5271578
25/06/2025	25/06/2025	001271		5271579
25/06/2025	25/06/2025	001273		5271580
25/06/2025	25/06/2025	001275		5271581
25/06/2025	25/06/2025	001277		5271582
25/06/2025	25/06/2025	001279		5271583
25/06/2025	25/06/2025	001281		5271584
25/06/2025	25/06/2025	001283		5271585
25/06/2025	25/06/2025	001285		5271586
25/06/2025	25/06/2025	001287		5271587
25/06/2025	25/06/2025	001289		5271588
25/06/2025	25/06/2025	001291		5271589
25/06/2025	25/06/2025	001293		5271590
25/06/2025	25/06/2025	001295		5271591
25/06/2025	25/06/2025	001297		5271592
25/06/2025	25/06/2025	001299		5271593
25/06/2025	25/06/2025	001301		5271594
25/06/2025	25/06/2025	001303		5271595
25/06/2025	25/06/2025	001305		5271596
25/06/2025	25/06/2025	001307		5271597
25/06/2025	25/06/2025	001309		5271598
25/06/2025	25/06/2025	001311		5271599
25/06/2025	25/06/2025	001313		5271600
25/06/2025	25/06/2025	001315		5271601
25/06/2025	25/06/2025	001317		5271602
25/06/2025	25/06/2025	001319		5271603
25/06/2025	25/06/2025	001321		5271604
25/06/2025	25/06/2025	001323		5271605
25/06/2025	25/06/2025	001325		5271606
25/06/2025	25/06/2025	001327		5271607
25/06/2025	25/06/2025	001329		5271608
25/06/2025	25/06/2025	001331		5271609
25/06/2025	25/06/2025	001333		5271610
25/06/2025	25/06/2025	001335		5271611
25/06/2025	25/06/2025	001337		5271612
25/06/2025	25/06/2025	001339		5271613
25/06/2025	25/06/2025	001341		5271614
25/06/2025	25/06/2025	001343		5271615
25/06/2025	25/06/2025	001345		5271616
25/06/2025	25/06/2025	001347		5271617
25/06/2025	25/06/2025	001349		5271618
25/06/2025	25/06/2025	001351		5271619
25/06/2025	25/06/2025	001353		5271620
25/06/2025	25/06/2025	001355		5271621
25/06/2025	25/06/2025	001357		5271622
25/06/2025	25/06/2025	001359		5271623
25/06/2025	25/06/2025	001361		5271624
25/06/2025	25/06/2025	001363		5271625
25/06/2025	25/06/2025	001365		5271626
25/06/2025	25/06/2025	001367		5271627
25/06/2025	25/06/2025	001369		5271628
25/06/2025	25/06/2025	001371		5271629
25/06/2025	25/06/2025	001373		5271630
25/06/2025	25/06/2025	001375		5271631
25/06/2025	25/06/2025	001377		5271632
25/06/2025	25/06/2025	001379		5271633
25/06/2025	25/06/2025	001381		5271634
25/06/2025	25/06/2025	001383		5271635
25/06/2025	25/06/2025	001385		5271636
25/06/2025	25/06/2025	001387		5271637
25/06/2025	25/06/2025	001389		5271638
25/06/2025	25/06/2025	001391		5271639
25/06/2025	25/06/2025	001393		5271640
25/06/2025	25/06/2025	001395		5271641
25/06/2025	25/06/2025	001397		5271642
25/06/2025	25/06/2025	001399		5271643
25/06/2025	25/06/2025	001401		5271644
25/06/2025	25/06/2025	001403		5271645
25/06/2025	25/06/2025	001405		5271646
25/06/2025	25/06/2025	001407		5271647
25/06/2025	25/06/2025	001409		5271648
25/06/2025	25/06/2025			

Formulário de Aferição de Hidrometro da SANASA. O documento contém campos para identificação do cliente (nome, endereço, telefone), dados do medidor (número, marca, modelo) e assinaturas do cliente e do técnico responsável. Também há uma seção para observações e uma tabela para registro de leituras anteriores.

Foto 3 - Aferiação de hidrometro

[CG9.5] Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário

Conforme

Fotos de [CG9.5]

Tela de uma planilha eletrônica (Excel) exibindo uma lista de cortes de água. As colunas visíveis incluem: Data, Endereço, Motivo, Status e Ação. A lista contém múltiplas entradas com datas e endereços específicos.

Foto 1 - Lista de cortes

Tela de uma planilha eletrônica (Excel) exibindo uma lista de solicitações de ligação de água. As colunas visíveis incluem: Data, Endereço, Código de Solicitação e Status. A lista contém múltiplas entradas com datas e endereços específicos.

Foto 2 - Lista de solicitação de ligação de água

Tela de uma planilha eletrônica (Excel) exibindo uma lista de solicitações de ligação de esgoto. As colunas visíveis incluem: Data, Endereço, Código de Solicitação e Status. A lista contém múltiplas entradas com datas e endereços específicos.

Foto 3 - Lista de solicitação de ligação de esgoto

[CG9.19] Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)

Conforme

Fotos de [CG9.19]

Tela de uma planilha eletrônica (Excel) exibindo o histórico de leituras de água. As colunas visíveis incluem: Data, Endereço, Valor da Leitura e Status. A lista contém múltiplas entradas com datas e valores numéricos.

Foto 1 - Histórico de leitura 1

Tela de uma planilha eletrônica (Excel) exibindo o histórico de leituras de água. As colunas visíveis incluem: Data, Endereço, Valor da Leitura e Status. A lista contém múltiplas entradas com datas e valores numéricos.

Foto 2 - Histórico de leitura 2

Fotos de [CG9.3]

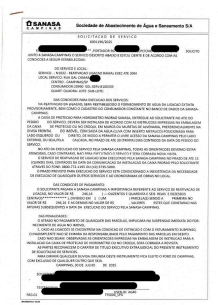


Foto 1 - Protocolo de serviços

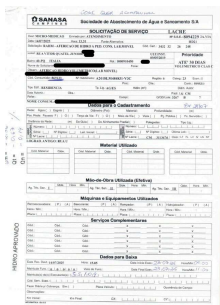


Foto 2 - Protocolo de serviços

[CG9.7] Não atender ao conteúdo mínimo da fatura

N/A

[CG9.7] Observações

Prestador com não conformidade aberta. Irá alterar fatura no início de 2026.Apontada e pendente do relatório anterior, com justificativas. Não há divulgação da tarifa social.

Fotos de [CG9.7]

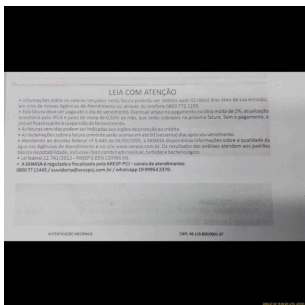


Foto 1 - Fatura do prestador

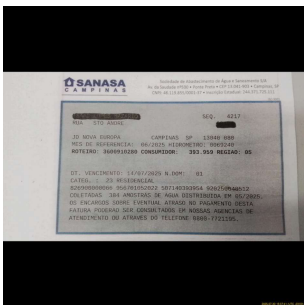


Foto 2 - Fatura do prestador

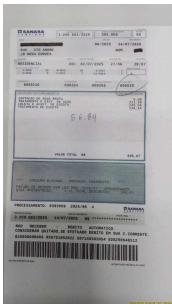


Foto 3 - Fatura do prestador

[CG9.6] Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos

Conforme

Fotos de [CG9.6]

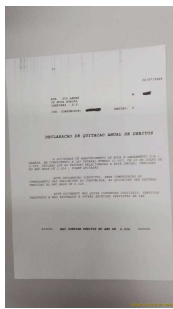


Foto 1 - Declaração anual de débito

[CG9.26] Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento

Conforme

Fotos de [CG9.26]

Foto 1 - Fatura com aviso de corte

[CG9.25] Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação

Conforme

Fotos de [CG9.25]

Foto 1 - Fatura com aviso de corte

[CG9.15] Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria

Conforme

[CG9.15] Observações

Há emissão de laudo de fiscalização com entrega ao usuário.

Fotos de [CG9.15]

[illegible][illegible]

[CG9.27] Realizar cortes às sextas-feiras, sábados ou aos domingos, bem como em feriados nacionais, estaduais ou municipais, ou, ainda, no dia anterior a feriado

Conforme

[CG9.27] Observações

Verificado a lista de cortes referente o mês de junho/2025.

Fotos de [CG9.27]

[illegible]

Foto 1 - Lista de cortes

Foto 2 - Lista de cortes

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de [CG9.23]

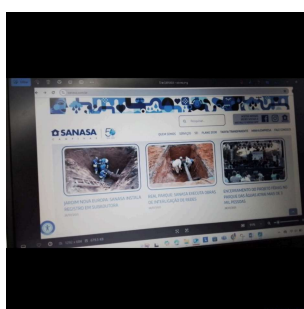


Foto 1 - Site do prestador

[CG9.28] Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água

Conforme

Fotos de [CG9.28]

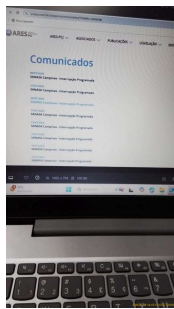


Foto 1 - Site da ARES-PCJ

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA

Conforme

Fotos de [CG9.8]

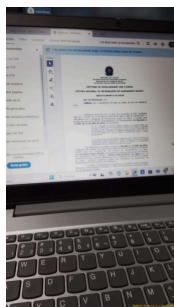


Foto 1 - Sinisa - Água

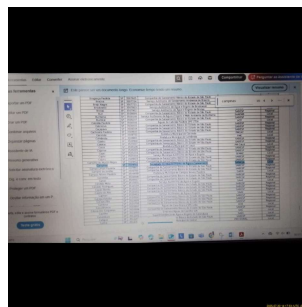


Foto 2 - Sinisa - Água

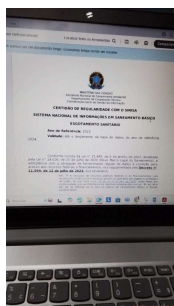


Foto 3 - Sinisa - Esgoto

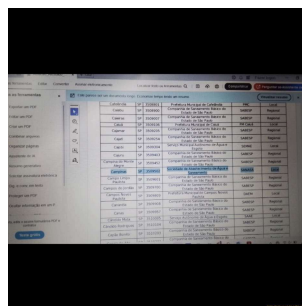


Foto 4 - Sinisa - Esgoto

[FATURAMENTO]

N/A

[TC10.1.1] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Residencial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.1]

Foto 1 - Fatura categoria residencial

[TC10.1.2] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Residencial

Conforme

Fotos de [TC10.1.2]

Sanasa Campina S.A. fatura residencial com consumo de 14,7 m³ de água e 14,7 m³ de esgoto. O valor total da fatura é de R\$ 25,00, composto por R\$ 15,00 de água e R\$ 10,00 de esgoto. A fatura está emitida para o endereço: Rua Américo Duarte, 1000, Jd. Santa Helena, Campina, SP.

Foto 1 - Fatura categoria residencial

[TC10.1.3] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Residencial Social.

Conforme

Fotos de [TC10.1.3]

Sanasa Campina S.A. fatura residencial social com consumo de 20,0 m³ de água e 20,0 m³ de esgoto. O valor total da fatura é de R\$ 42,00, composto por R\$ 25,00 de água e R\$ 17,00 de esgoto. A fatura está emitida para o endereço: Rua Américo Duarte, 1000, Jd. Santa Helena, Campina, SP.

Foto 1 - Fatura categoria residencial social

[TC10.1.4] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Residencial Social.

Conforme

Fotos de [TC10.1.4]

Sanasa Campina S.A. fatura residencial social com consumo de 20,0 m³ de água e 20,0 m³ de esgoto. O valor total da fatura é de R\$ 42,00, composto por R\$ 25,00 de água e R\$ 17,00 de esgoto. A fatura está emitida para o endereço: Rua Américo Duarte, 1000, Jd. Santa Helena, Campina, SP.

Foto 1 - Fatura categoria residencial social

Sanasa Campina S.A. fatura residencial social com consumo de 20,0 m³ de água e 20,0 m³ de esgoto. O valor total da fatura é de R\$ 42,00, composto por R\$ 25,00 de água e R\$ 17,00 de esgoto. A fatura está emitida para o endereço: Rua Américo Duarte, 1000, Jd. Santa Helena, Campina, SP.

Foto 2 - Fatura categoria residencial social

[TC10.1.5] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Comercial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.5]

[illegible]

Foto 1 - Fatura categoria comercial

[TC10.1.6] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Comercial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.6]

[illegible]

Foto 1 - Fatura categoria comercial

[TC10.1.7] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Industrial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.7]

[illegible]

Foto 1 - Fatura categoria industrial

[TC10.1.8] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Industrial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.8]

Foto 1 - Fatura categoria industrial

N/A

Prestador não realiza cobrança para prédios públicos municipais.

[illegible]

Foto 1 - Relatório de consumidor da categoria pública

N/A

Prestador não realiza cobrança para prédios públicos municipais.

[illegible]

Foto 1 - Relatório de consumidor da categoria pública

Conforme

Fotos de [TC10.1.11]



Foto 1 - Fatura categoria MEI



Foto 2 - Fatura categoria MEI

[TC10.2] Não atendimento aos valores previstos na tabela serviços e de preços públicos de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ.

Conforme

Fotos de [TC10.2]

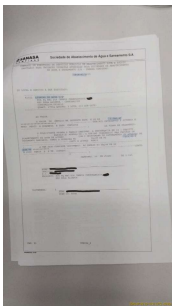


Foto 1 - contrato de prestação de serviços

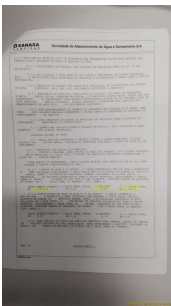


Foto 2 - contrato de prestação de serviços



Foto 3 - fatura de cobrança

[TARIFA SOCIAL]

N/A

[TS11.11.1] Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Mensalmente, nas faturas de serviços.

N/A

[TS11.11.1] Observações

Não atende o conteúdo mínimo da fatura. Prestador irá alterar o layout da fatura no início de 2026.

[TS11.11.2] Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Em seu sítio eletrônico, na página inicial e em local de fácil visualização, de maneira permanente.

Conforme

Fotos de [TS11.11.2]

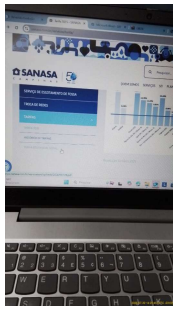


Foto 1 - Divulgação no Site

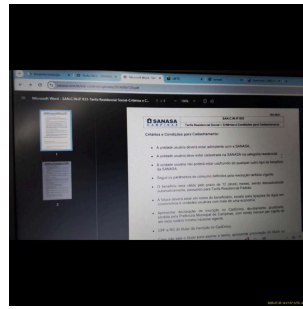


Foto 2 - Divulgação no Site

[TS11.11.3] Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Mensalmente, através das mídias sociais e canais de comunicação digitais que o prestador de serviços utilize.

Não Conforme

[TS11.11.3] Observações

Não localizadas publicações em mídias sociais.

[TS11.11.4] Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Em sua Sede, nos Postos e Agências de Atendimento ao Consumidor, de maneira permanente. Parágrafo único. O prestador de serviços deverá prever práticas de acessibilidade e inclusão social na sua estratégia de divulgação.

Não Conforme

[TS11.11.4] Observações

Não há divulgação no atendimento.

[TS11.1] Desconto percentual da categoria residencial social inferior ao previsto na Resolução ARES-PCJ nº 592/2024

Conforme

Fotos de [TS11.1]

Foto 1 - Resolução do Prestador.

[TS11.2] Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.

Não Conforme

[TS11.2] Observações

Há critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.

Fotos de [TS11.2]

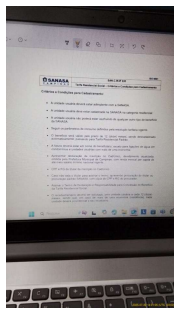


Foto 1 - Critérios do Prestador

[TS11.3] Exigência de documentos que excedam o necessário para o enquadramento da unidade usuária ao benefício

Conforme

Fotos de [TS11.3]

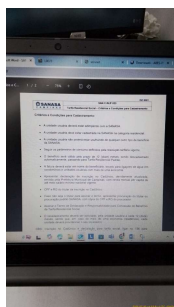


Foto 1 - Documentos solicitados

[TS11.4] Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático

Não Conforme

[TS11.4] Observações

Não há POP para integração de base de dados para cadastramento automático.

[TS11.5] Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência

Não Conforme

[TS11.5] Observações

Não há procedimento para integração de base de dados e cadastramento automático.

[TS11.6] Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático

Não Conforme

[TS11.8] 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

Conforme

[TS11.8] Observações

Prestador informou que aplica o desconto e Consumidor precisa conversar com o síndico informando o desconto.

[TS11.9] Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARESPCJ nº 592/2024.	Conforme
[TS11.9] Observações	Exclusão do beneficiário conforme itens previstos na Resolução ARESPCJ nº 592/2024.
[TS11.10] Ausência de instrução de processo administrativo e observância de conformidade para exclusão de beneficiário	N/A
[SISTEMA SONAR]	N/A
[REG12.1] Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Não Conforme
[REG12.1] Observações	Considerando os prazos para entrega de dados no sistema sonar pela Sanasa, a pendência refere-se a colaboradores de maio/2025.

Fotos de [REG12.1]

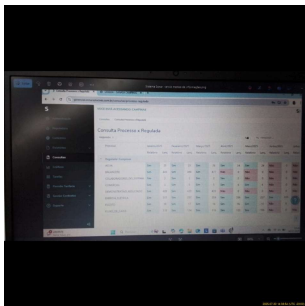


Foto 1 - Sistema Sonar

[TS11.12] Não fornecimento mensal à ARESPCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Não Conforme
--	--------------

Fotos de [TS11.12]

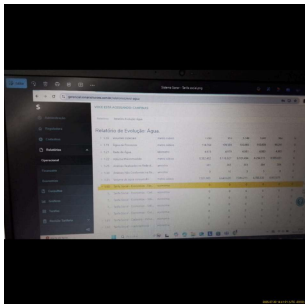


Foto 1 - Sistema Sonar

[CG9.36] Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Conforme
---	----------

Fotos de [CG9.36]

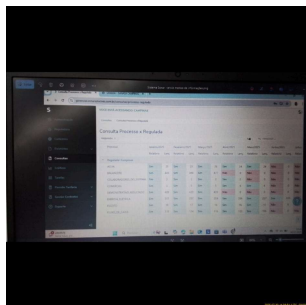


Foto 1 - Sistema Sonar

[OUTROS]

N/A

[CG9.31] Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural

N/A

[CG9.30] Comunica ao usuário da troca do hidrômetro

Conforme

Fotos de [CG9.30]



Foto 1 - Comunicação de troca de hidrometro



Foto 2 - Comunicação de troca de hidrometro

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG9.18]

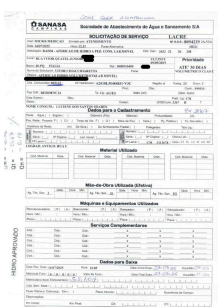


Foto 1 - Relatório de aferiação de hidrometro

[CG9.14] Obedecer aos prazos para execução dos serviços

Conforme

Fotos de [CG9.14]

[illegible]

SOLICITAÇÕES DE LICITAÇÕES DE EMISSO DE 01/06/2023 A 30/06/2023 - CÓDIGO 0024				
ABERTURA	ENCERRAMENTO	SEX	Endereço	CÓDIGO DO LANCEADORA
01/06/2023	06/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	07/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	08/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	09/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	10/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	11/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	12/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	13/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	14/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	15/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	16/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	17/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	18/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	19/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	20/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	21/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	22/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	23/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	24/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	25/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	26/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	27/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	28/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	29/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	30/06/2023	SEXTA-FEIRA	017100	01000000
01/06/2023	01/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	02/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	03/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	04/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	05/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	06/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	07/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	08/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	09/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	10/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	11/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	12/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	13/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	14/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	15/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	16/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	17/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	18/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	19/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	20/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	21/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	22/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	23/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	24/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	25/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	26/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	27/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	28/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	29/07/2023	DOMINGO	017100	01000000
01/06/2023	30/07/2023	DOMINGO	017100	01000000

Foto 1 - Lista de ligações de água - junho/2025

Foto 2 - Lista de ligações de esgoto - junho/2025

[CG9.29] Obedece os prazos para religação em caso de corte

Conforme

[CG9.29] Observações

Analísado relatório de
junho/2025

Fotos de [CG9,29]

[illegible]

Foto 1 - Relatório de religação

Lucas Candido dos Santos

Coordenador de Contabilidade Regulatória

(editado 2 vezes - última modificação: 07/10/2025 09:35:13)

É base de:

Auto de Notificação 166/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Ofício 1.446/2025 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 407/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

01/10/2025 17:27:28

Lucas Candido dos Santos  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 12.643..](#)

02/10/2025 08:21:14 Geyse Renata Zonzini  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 12.643..](#)

02/10/2025 08:23:13 Geyse Renata Zonzini  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 12.643..](#)

02/10/2025 08:34:05 Geyse Renata Zonzini  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 12.643..](#)

02/10/2025 08:37:56 Geyse Renata Zonzini  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 12.643..](#)

02/10/2025 08:46:27 Geyse Renata Zonzini  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 12.643..](#)

02/10/2025 13:34:41 Lucas Candido dos Santos  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 12.643..](#)

02/10/2025 13:40:15 Lucas Candido dos Santos  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 12.643..](#)

02/10/2025 13:47:24 Lucas Candido dos Santos  emitiu o [Auto de Notificação 166/2025](#) a partir deste documento.

07/10/2025 09:35:32 Lucas Candido dos Santos  assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 210/2025** com o certificado **LUCAS CANDIDO DOS SANTOS CPF 339.XXX.XXX-78** conforme [MP nº 2.200/2001](#) .

Tramitação 1-210/2025

07/10/2025 09:37
(Encaminhado)

Lucas S. 

DTO - Diretoria ...

A/C Vanessa P.
CC

Vanessa Naccarato Piffer - DTO

João Mateus Boll Gallas - DTO

Bom dia!!!

Segue relatório de Fiscalização de Campinas para encaminhamento ao prestador.

At

—
Lucas Candido dos Santos
Coordenador de Contabilidade Regulatória

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

07/10/2025 09:37:01

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

E-mail entregue, lido, clicado (7) ➡

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

Impresso em 28/11/2025 10:06:49 por Vanessa Naccarato Piffer - Assistente Administrativa

1Doc