



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
847.417.598.636.742.736

Arespcj

CC

07/10/2025 16:01

Município

Companhia águas De Santa Rita - Comasa

· 1935-8232

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 SANTA RITA DO PASSA QUATRO

PRESTADOR: COMPANHIA ÁGUAS DE SANTA RITA – COMASA

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, setembro de 2025

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Santa Rita do Passa Quatro

Prefeito: Marcelo Simão

Endereço: Rua Victor Meirelles, 89 Centro

Telefone: (19) 3582-9026

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 3.588, de 22/12/2020

1.2 PRESTADOR

Nome: Companhia Águas de Santa Rita – COMASA

Responsável legal: Carlos Roberto Ferreira

Endereço: Rua São Paulo s/n Jardim Cinelândia

Telefone: (19) 3582-323

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Lucas Candido dos Santos – Coordenador Economico Contábil

Apoio - Edson Rogério Amorim

2.2 PRESTADOR

Adrieli Giovana Sciuti Ruviero - Encarregado Comercial

3. FISCALIZAÇÃO

Em 01/07/2025 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 595/2024
- 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
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SANTA RITA DO PASSA QUATRO	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Em até 30 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SANTA RITA DO PASSA QUATRO	CG-9.33	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	Em até 30 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - SANTA RITA DO PASSA QUATRO	REG-12.1	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Em até 30 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

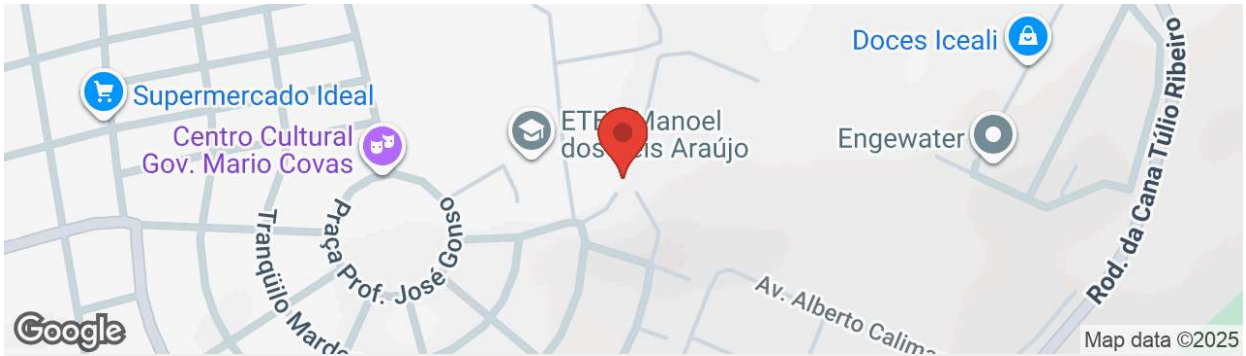
Novo Item Fiscalizado 12.598 - Atendimento - Santa Rita do Passa Quatro

Atendimento - Santa Rita do Passa Quatro

Atendimento/Comercial -SANTA RITA DO PASSA QUATRO

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

Sistema: [Atendimento/Comercial -SANTA RITA DO PASSA QUATRO](#)



Endereço: Av. São Paulo, 13 - Jardim Cinelandia, Santa Rita do Passa Quatro - SP, 13670-000, Brasil. nº 13. . **CEP:** 13670-000 / **Cidade:** Santa Rita do Passa Quatro, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-21.7079971, long=-47.4685332, accuracy=13.653

Fiscalizado	#151131750
Data de início da fiscalização	01/07/2025
Data de término da fiscalização	01/07/2025
Observações Gerais	

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Fachada

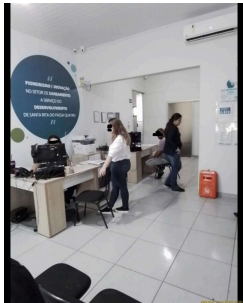


Foto 2 - Atendimento

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO Conforme

[ESTRUTURA DE ATENDIMENTO] Observações Atendimento

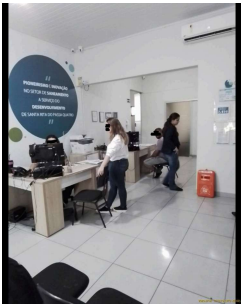


Foto 1

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - Estrutura do Atendimento



Foto 2 - Atendimento preferencial 2



Foto 3

[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 - Atendimento telefônico gratuito aos usuários

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

Conforme

Fotos de [CG9.12]

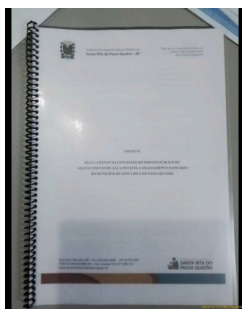


Foto 1 - Regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário

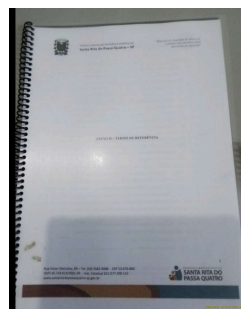


Foto 2 - Termo de Referência

[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]

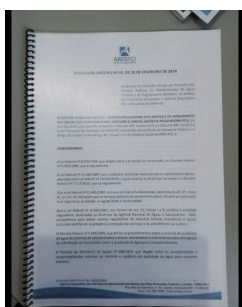


Foto 1 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014



Foto 2 - Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 - Site

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

Não Conforme

[CG9.32] Observações

Não consta no sítio eletrônico do prestador.

Fotos de [CG9.32]

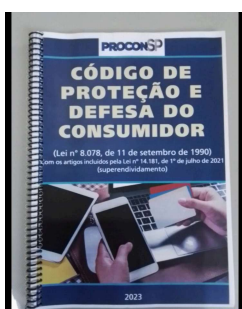


Foto 1 - Código de Defesa do Consumidor

[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

Não Conforme

[CG9.33] Observações

Não consta no sítio eletrônico do prestador.

Fotos de [CG9.33]

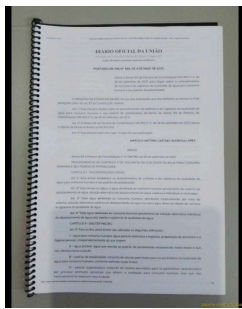


Foto 1 - Portaria do Ministério da Saúde

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

Conforme

Fotos de [CG9.13]

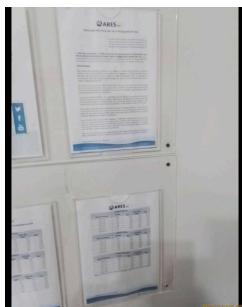


Foto 1 - Tabela das Tarifas

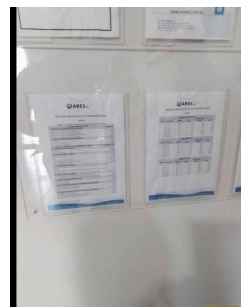


Foto 2 - Tabela de preços públicos

LEGISLAÇÃO E TARIFAS

A estrutura tarifária da COMASA consiste-se de um conjunto de tarifas e regras aplicadas em que os consumidores são classificados nas categorias e conforme o uso potencial de consumo. Desta forma, quanto maior o consumo, maior será a tarifa paga.

RESOLUÇÃO ABRES-PQ Nº 095, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2024

TABELA 1 - VALORES DAS TARIFAS DE ÁGUA E ESGOTO

Faixa de Consumo	Unidade	Tarifas (R\$)		Total
		Água	Esgoto	
De 0 a 10	m³	10,17	10,17	20,34
De 11 a 15	m³	1,48	1,48	2,96
De 16 a 20	m³	2,96	2,96	5,92
De 21 a 30	m³	4,24	4,24	8,48
De 31 a 40	m³	5,21	5,21	10,42
De 41 a 50	m³	6,25	6,25	12,50
Acima de 50	m³	8,17	8,17	16,34

Faixa de Consumo	Unidade	Tarifas (R\$)		Total
		Água	Esgoto	
De 0 a 10	m³	37,98	37,98	75,96

Foto 3 - Tabela das Tarifas no site

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

Conforme

Fotos de [CG9.16]



Foto 1 - Instruções de Instalação do Padrão 1

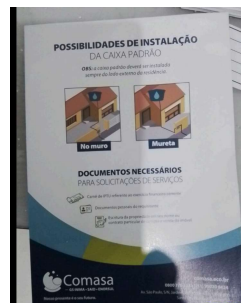


Foto 2 - Instruções de Instalação do Padrão 2

[CADASTRO]

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG9.2]

A photograph of a long, narrow document titled 'HISTÓRICO DE CONSUMO' (Consumption History). It contains multiple columns of data, likely representing dates and consumption volumes for various users or locations. The document is printed on a light-colored paper and is slightly tilted.

Foto 1 - Historico de Consumo

A photograph of a 'Ficha de Cadastro' (Registration Form) from Comasa. The form is divided into several sections, including 'DADOS DE IDENTIFICAÇÃO' (Identification Data), 'DADOS DE ENDEREÇO' (Address Data), and 'DADOS DE CONTATO' (Contact Data). It contains various fields for personal and contact information, some of which are filled out with handwritten text.

Foto 2 - Ficha de cadastro

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

Conforme

Fotos de [CG9.17]

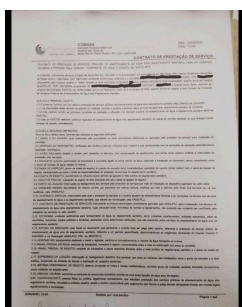


Foto 1 - Contrato de Prestação

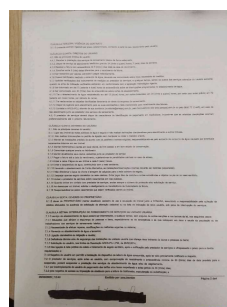


Foto 2 - Contrato de Prestação

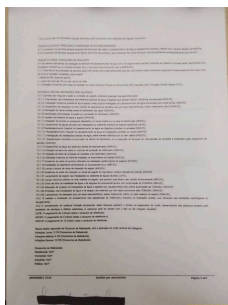


Foto 3 - Contrato de Prestação

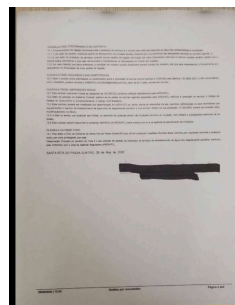


Foto 4 - Contrato de Prestação

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

Conforme

Fotos de [CG9.4]

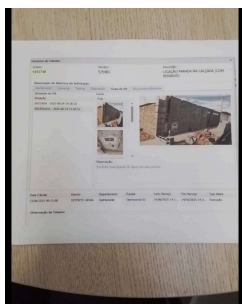


Foto 1 - Ordem de Serviço



Foto 2 - Ordem de Serviço

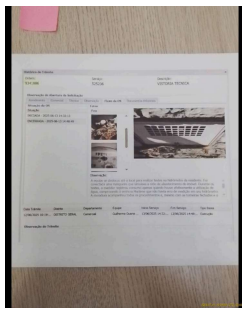


Foto 3 - Ordem de Serviço

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

Conforme

Fotos de [CG9.5]

DATA SOLICITACAO	NUMERO SOLICITACAO	STATUS SOLICITACAO	NUMERO DO ITEM	STATUS DO ITEM	Tipo de Logradouro	Logradouro	NUMERO DO IM
01/06/2023 07:01	910881	ENCERRADA	12401	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910882	ENCERRADA	12402	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910883	ENCERRADA	12403	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910884	ENCERRADA	12404	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910885	ENCERRADA	12405	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910886	ENCERRADA	12406	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910887	ENCERRADA	12407	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910888	ENCERRADA	12408	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910889	ENCERRADA	12409	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910890	ENCERRADA	12410	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910891	ENCERRADA	12411	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910892	ENCERRADA	12412	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910893	ENCERRADA	12413	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910894	ENCERRADA	12414	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910895	ENCERRADA	12415	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910896	ENCERRADA	12416	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910897	ENCERRADA	12417	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910898	ENCERRADA	12418	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910899	ENCERRADA	12419	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910900	ENCERRADA	12420	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910901	ENCERRADA	12421	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910902	ENCERRADA	12422	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910903	ENCERRADA	12423	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910904	ENCERRADA	12424	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910905	ENCERRADA	12425	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910906	ENCERRADA	12426	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910907	ENCERRADA	12427	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910908	ENCERRADA	12428	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910909	ENCERRADA	12429	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910910	ENCERRADA	12430	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910911	ENCERRADA	12431	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910912	ENCERRADA	12432	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910913	ENCERRADA	12433	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910914	ENCERRADA	12434	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910915	ENCERRADA	12435	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910916	ENCERRADA	12436	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910917	ENCERRADA	12437	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910918	ENCERRADA	12438	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910919	ENCERRADA	12439	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910920	ENCERRADA	12440	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910921	ENCERRADA	12441	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910922	ENCERRADA	12442	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910923	ENCERRADA	12443	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910924	ENCERRADA	12444	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910925	ENCERRADA	12445	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910926	ENCERRADA	12446	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910927	ENCERRADA	12447	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910928	ENCERRADA	12448	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910929	ENCERRADA	12449	ENCERRADA	RUA		
01/06/2023 07:01	910930	ENCERRADA	12450	ENCERRADA	RUA		

Foto 1 - Relatório de solicitações

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

Conforme

Fotos de [CG9.19]

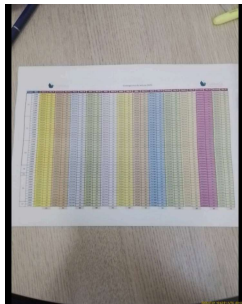


Foto 1 - Cronograma de Leitura

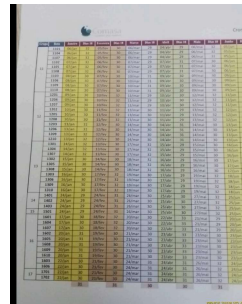


Foto 2 - Cronograma de Leitura

[CG9.20] Cobrança pela 2a via ao usuário por problemas no envio ou incorreções

Conforme

[CG9.20] Observações

Conforme prestador, não realiza cobrança pela segunda via em caso de problemas no envio ou incorreções.

[CG9.21] Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura

Conforme

Fotos de [CG9.21]

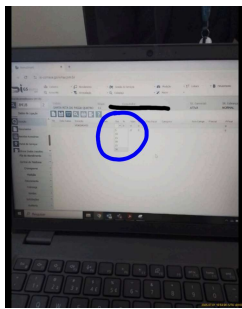


Foto 1 - Opções de Vencimento

[CG9.22] Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos

Conforme

Fotos de [CG9.22]

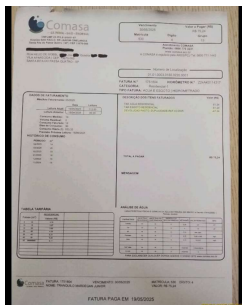


Foto 1 - Devolução de Duplicidade

[CG9.3] Não responder a reclamações em até 10 dias úteis

Conforme

Fotos de [CG9.3]

DATA SOURCE[C]	NUMEROUS SOURCE[C]	DATA SOURCE[C]	NUMEROUS[C]	STATUS	TYPE OF LOG SOURCE[C]	LOG SOURCE[C]	NUMEROUS[C]
01/06/00 07:01		X30010 INCH/DAZ	534015 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30012 INCH/DAZ	534016 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30013 INCH/DAZ	534017 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30014 INCH/DAZ	534018 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30015 INCH/DAZ	534019 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30016 INCH/DAZ	534020 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30017 INCH/DAZ	534021 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30018 INCH/DAZ	534022 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30019 INCH/DAZ	534023 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30020 INCH/DAZ	534024 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30021 INCH/DAZ	534025 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30022 INCH/DAZ	534026 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30023 INCH/DAZ	534027 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30024 INCH/DAZ	534028 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30025 INCH/DAZ	534029 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30026 INCH/DAZ	534030 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30027 INCH/DAZ	534031 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30028 INCH/DAZ	534032 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30029 INCH/DAZ	534033 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30030 INCH/DAZ	534034 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30031 INCH/DAZ	534035 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30032 INCH/DAZ	534036 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30033 INCH/DAZ	534037 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30034 INCH/DAZ	534038 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30035 INCH/DAZ	534039 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30036 INCH/DAZ	534040 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30037 INCH/DAZ	534041 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30038 INCH/DAZ	534042 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30039 INCH/DAZ	534043 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30040 INCH/DAZ	534044 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30041 INCH/DAZ	534045 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30042 INCH/DAZ	534046 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30043 INCH/DAZ	534047 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30044 INCH/DAZ	534048 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30045 INCH/DAZ	534049 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30046 INCH/DAZ	534050 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30047 INCH/DAZ	534051 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30048 INCH/DAZ	534052 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30049 INCH/DAZ	534053 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30050 INCH/DAZ	534054 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30051 INCH/DAZ	534055 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30052 INCH/DAZ	534056 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30053 INCH/DAZ	534057 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30054 INCH/DAZ	534058 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30055 INCH/DAZ	534059 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30056 INCH/DAZ	534060 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30057 INCH/DAZ	534061 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30058 INCH/DAZ	534062 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30059 INCH/DAZ	534063 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30060 INCH/DAZ	534064 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30061 INCH/DAZ	534065 INCH/DAZ		NUM		
01/06/00 07:01		X30062 INCH/DAZ	534066 INCH/DAZ		NUM		

Foto 1 - Protocolo apresentado no ato do serviço e reclamação

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

Conforme

Fotos de [CG9.7]

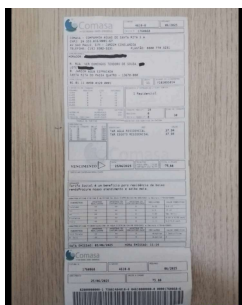


Foto 1 - Conteúdo mínimo da fatura - Frente

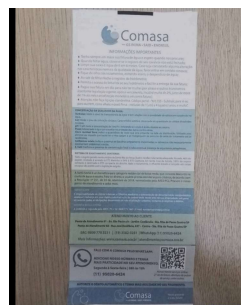


Foto 2 - Conteúdo mínimo da fatura - Verso

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

Conforme

Fotos de [CG9.6]

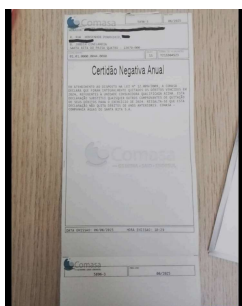


Foto 1 - Declaração anual de débitos

[COMUNICAÇÃO E INADIMPLÊNCIA]

Conforme



Foto 1 - Comunicado de débitos

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

Conforme

Fotos de [CG9.26]



Foto 1 - Comunicação de corte com aviso de recebimento

[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 - Comunicação ao usuário

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

Conforme

Fotos de [CG9.15]

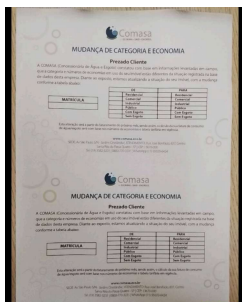


Foto 1 - Comunicação para mudança de categoria

[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

Fotos de [CG9.27]

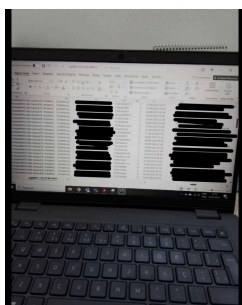


Foto 1 - Datas de cortes

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de [CG9.23]

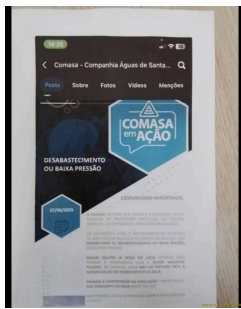


Foto 1 - Publicidade sobre interrupções programadas

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

Conforme

Fotos de [CG9.28]

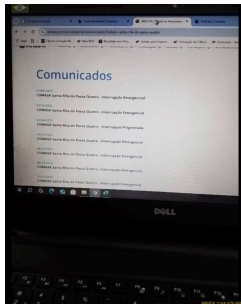


Foto 1 - Comunicado ARES PCJ

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA

Conforme

Fotos de [CG9.8]

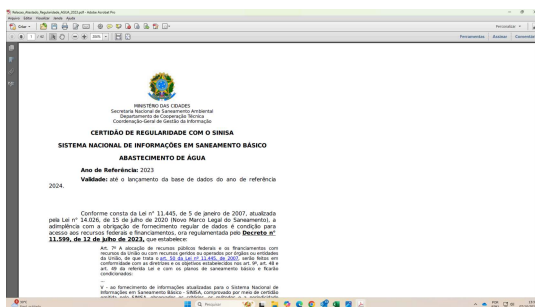


Foto 1 - SINISA ÁGUA

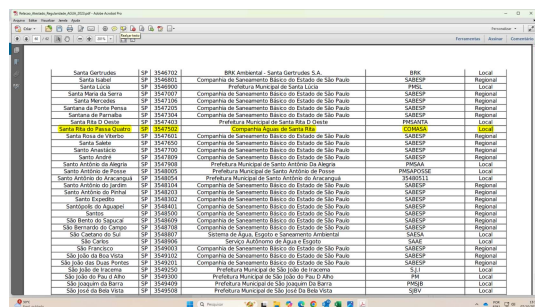


Foto 2 - SINISA ÁGUA

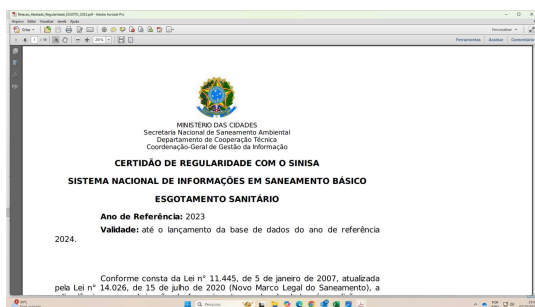


Foto 3 - SINISA ESGOTO



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]

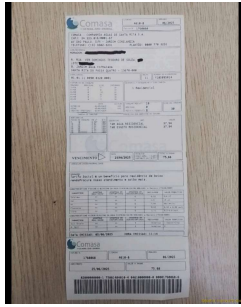


Foto 1 - Fatura Residencial - Minimo

[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]

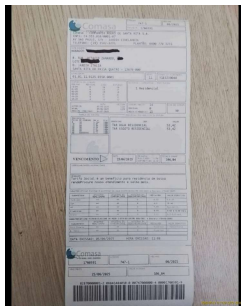


Foto 1 - Fatura Residencial - Acima do Mimimo

[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]

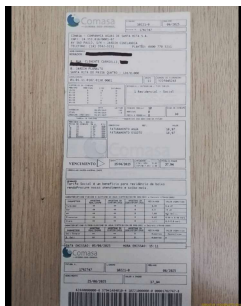


Foto 1 - Fatura Social Residencial - Minimo

[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]

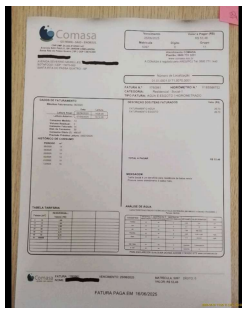


Foto 1 - Fatura Social Residencial - até 20 m³

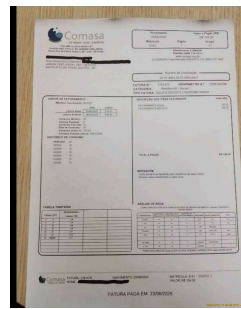


Foto 2 - Fatura Social Residencial - acima de 20 m³

[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]

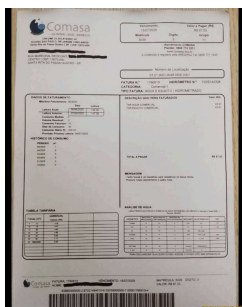


Foto 1 - Categoria Comercial - Minimo

[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]

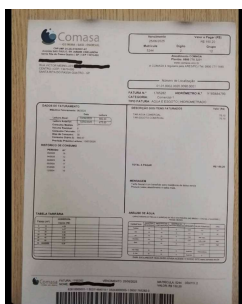


Foto 1 - Categoria Comercial - Acima Minimo

[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]

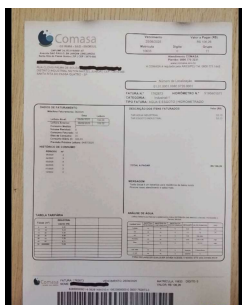


Foto 1 - Categoria Industrial - Minimo

[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]

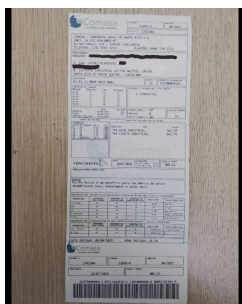


Foto 1 - Categoria Industrial - Acima do Minimo

[TC10.1.9] 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 Pública.

Conforme

Fotos de [TC10.1.9]



Foto 1 - Categoria Pública - Minimo

[TC10.1.10] 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 Pública.

Conforme

Fotos de [TC10.1.10]

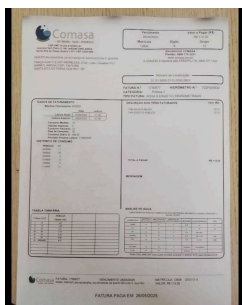


Foto 1 - Categoria Pública - Acima do Mínimo

[TC10.1.11] Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais - MEIs.

Conforme

Fotos de [TC10.1.11]



Foto 1 - Categoria MEI- Mínimo

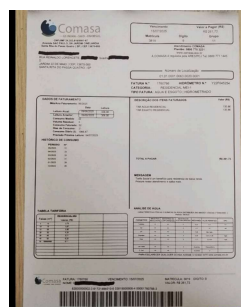


Foto 2 - Categoria MEI- Acima do Mínimo

[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]

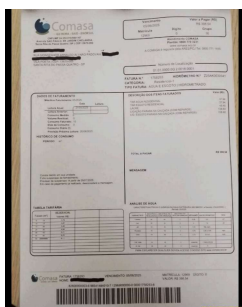


Foto 1 - Tarifa de serviços e de preços públicos

[TARIFA SOCIAL]

Conforme

[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.

Conforme

Fotos de [TS11.11.1]

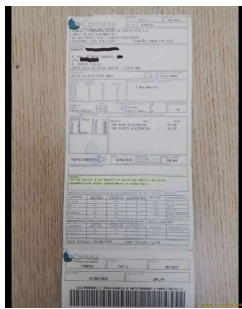


Foto 1 - Divulgação da Tarifa Residencial Social-
Fatura

[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]

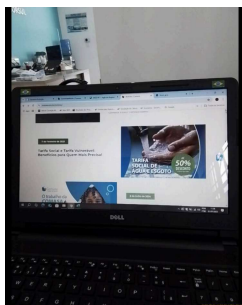


Foto 1 - Divulgação da Tarifa Residencial Social-
Site

[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.

Conforme

Fotos de [TS11.11.3]

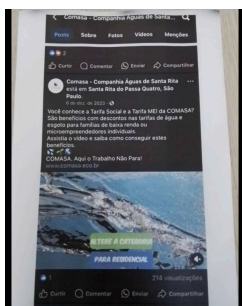


Foto 1 - Divulgação da Tarifa Residencial Social -
Redes Sociais

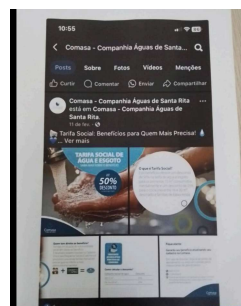


Foto 2 - Divulgação da Tarifa Residencial Social -
Redes Sociais

[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.

Conforme

Fotos de [TS11.11.4]



Foto 1 - Divulgação da Tarifa Residencial Social -
Atendimento

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

Conforme

Fotos de [TS11.1]

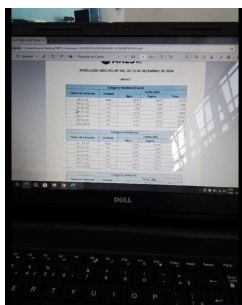


Foto 1 - Estrutura Tarifaria Residencial Social

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

Conforme

Fotos de [TS11.2]

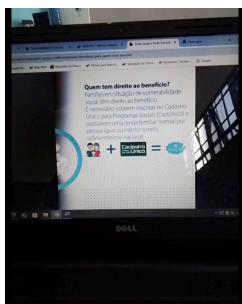


Foto 1 - Critérios de enquadramento

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

Conforme

Fotos de [TS11.3]

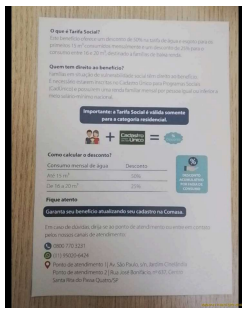


Foto 1 - Exigência

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

Conforme

Fotos de [TS11.4]

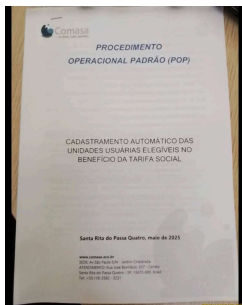


Foto 1 - Cadastramento automático

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

Conforme

[TS11.5] Observações

Conforme POP.

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

Conforme

[TS11.6] Observações

Conforme POP.

[TS11.7] 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

Conforme

[TS11.7] Observações

Sim, conforme POP.

[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

N/A

[TS11.8] Observações

Prestador informou que não possui unidades multifamiliares

[TS11.9] Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARESPCJ nº 592/2024.

N/A

[TS11.9] Observações

Prestador informou que não houve exclusão de beneficiário da tarifa social.

[TS11.10] Ausência de instrução de processo administrativo e observância de conformidade para exclusão de beneficiário

N/A

[TS11.10] Observações

Prestador informou que não houve exclusão de beneficiário da tarifa social.

[SISTEMA SONAR]

Conforme

[REG12.1] Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.

Não Conforme

Fotos de [REG12.1]

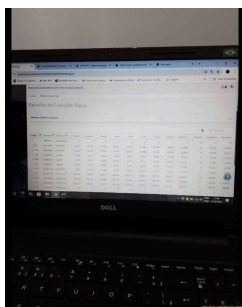


Foto 1 - Sistema de Gestão -SONAR

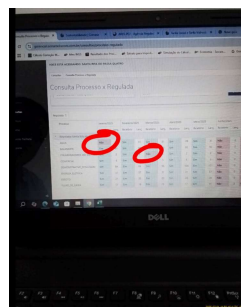


Foto 2 - Sistema de Gestão -SONAR

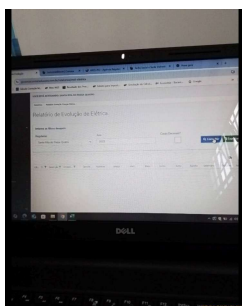


Foto 3 - Sistema de Gestão -SONAR

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

Conforme

Fotos de [TS11.12]

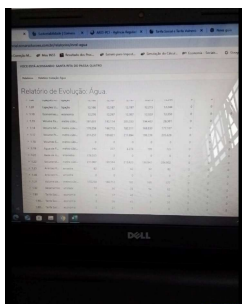


Foto 1 - Informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social

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

Conforme

Fotos de [CG9.36]

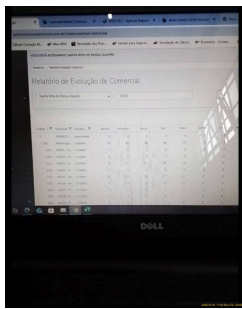


Foto 1 - Relatório de reclamações

[OUTROS]

Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG9.31]

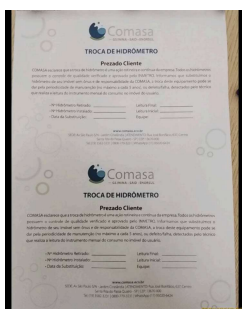


Foto 1 - Aviso de Troca de Hidrometro sem cobrança

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

Conforme

Fotos de [CG9.30]

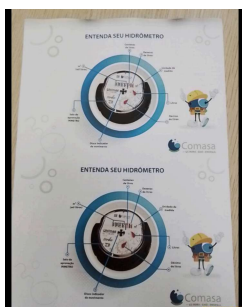


Foto 1 - Informações sobre Hidrometro

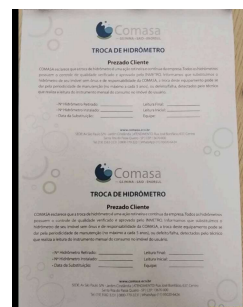


Foto 2 - Aviso de Troca de Hidrometro

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG9.18]



Foto 1 - Aferição de hidrômetros

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

Conforme

Fotos de [CG9.14]

Foto 1 - Prazo Execuções dos Serviços

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

Conforme

[CG9.29] Observações

Em até 24 horas

Fotos de [CG9.29]

Foto 1 - Religação pós corte

Lucas Candido dos Santos

Coordenador de Contabilidade Regulatória

(editado 1 vez - última modificação: 08/10/2025 08:31:36)

É base de:

Auto de Notificação 172/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

[Ofício 1.453/2025 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 410/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

07/10/2025 16:06:10 Lucas Candido dos Santos CC emitiu o [Auto de Notificação 172/2025](#) a partir deste documento.

Tramitação 1- 217/2025

08/10/2025 08:33
(Encaminhado)

Lucas S. CC

DTO - Diretoria ...
A/C Vanessa P.
CC

Vanessa Naccarato Piffer - DTO

João Mateus Boll Gallas - DTO

Bom dia!!!

Segue relatório de fiscalização de Santa Rita do Passa Quatro para encaminhamento ao prestador.

—
Lucas Candido dos Santos
Coordenador de Contabilidade Regulatória

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

08/10/2025 08:33:10 E-mail para vanessa@arespcj.com.br, joao@arespcj.com.br

E-mail entregue, lido, clicado (7) ⇐

08/10/2025 08:33:34 Lucas Candido dos Santos CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 217/2025** com o certificado **LUCAS CANDIDO DOS SANTOS** CPF 339.XXX.XXX-78 conforme [MP nº 2.200/2001](#).