



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código: 602.817.601.194.018.960

[Arespcj](#)

CC

10/10/2025 15:03

Município

[Saep - Pirassununga](#)

· 193565-4511

2 setores envolvidos

☐ CC ☐ DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

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

PRESTADOR:

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, outubro de 2025

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Pirassununga

Prefeito: Fernando Lubrechete

Endereço: Rua Galício Del Nero, 51 - centro

Telefone: (19) 3565-8000

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 4.954, de 22/04/2014.

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço de Água e Esgoto de Pirassununga - SAEP

Responsável legal: Pedro Westphal Nunes

Endereço: Av. Newton Prado, 2664 - centro

Telefone: (19) 3565-4511

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Sérgio Rodrigues de Carvalho – Analista de Regulação e Fiscalização

Daniel Cia Lorençatto - Administrador (apoio)

2.2 PRESTADOR

Layla Nunes Reis - Setor de contas e cobrança

3. FISCALIZAÇÃO

Em 30/09/2025 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 621/2025;
- 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
ATENDIMENTO/COMERCIAL - PIRASSUNUNGA	CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - PIRASSUNUNGA	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - PIRASSUNUNGA	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	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - PIRASSUNUNGA	TC-10.1.11	Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais MEIs.	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - PIRASSUNUNGA	TC-10.1.4	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.	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - PIRASSUNUNGA	TC-10.2	Não atendimento aos valores previstos na tabela serviços e de preços públicos de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ.	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL - PIRASSUNUNGA	TS-11.12	Não fornecimento mensal à ARESPCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Em até 30 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - PIRASSUNUNGA	TS-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	Em até 30 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 13.129 - Atendimento SAEP - Pirassununga (Saep - Pirassununga)

Atendimento SAEP - Pirassununga

Atendimento/Comercial - PIRASSUNUNGA

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

Sistema: [Atendimento/Comercial - PIRASSUNUNGA](#)

Fiscalizado

Pirassununga #165036897

Data de início da fiscalização

30/09/2025

Data de término da fiscalização

30/09/2025

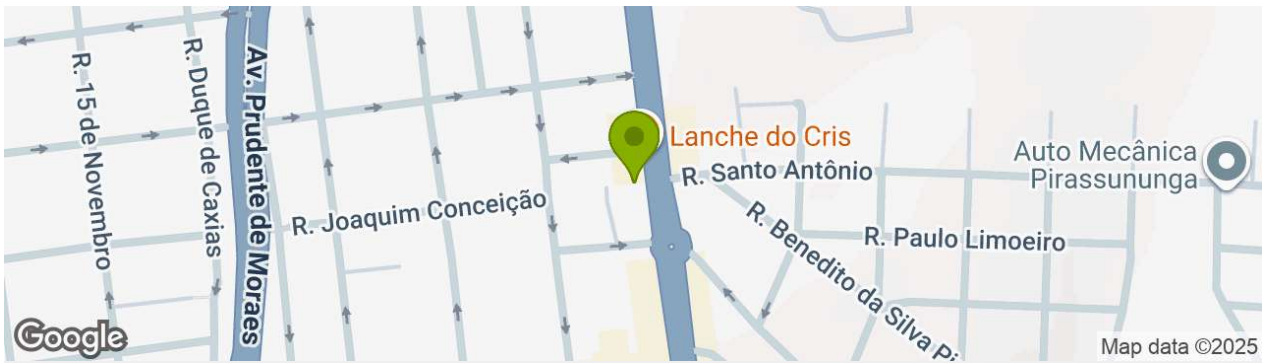
Observações Gerais

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG00]



Endereço: BR-369, 2664 - Centro, Pirassununga - SP, 86806-000, Brasil. nº 2664. . CEP: 86806-000 / Cidade: Pirassununga, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.0033123, long=-47.422286, accuracy=13.653



Foto 1 - Área do atendimento



Foto 2 - Área do atendimento com assentos preferenciais

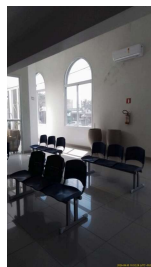


Foto 3 - Área do atendimento

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

[CG9.10] Observações

Atendimento preferencial disponível

Fotos de [CG9.10]

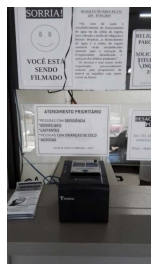


Foto 1 - Senha preferencial



Foto 2 - Senha 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]

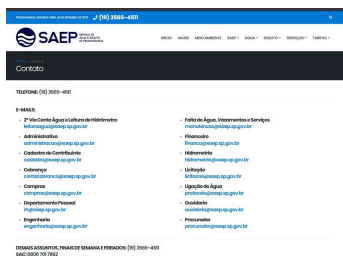


Foto 1 - Tel 0800 disponível

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

Conforme

[CG9.12] Observações

Regulamento disponível no atendimento e no site do SAEP

Fotos de [CG9.12]

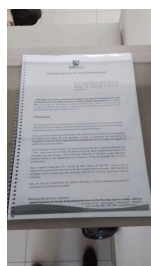


Foto 1 - Regulamento no atendimento

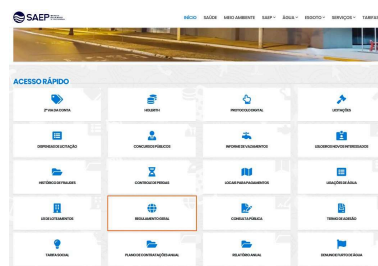


Foto 2 - Regulamento disponível no site

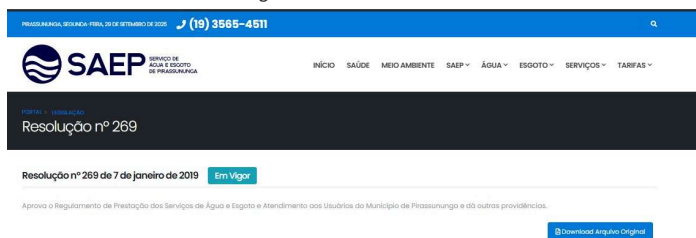


Foto 3 - Regulamento disponível no site

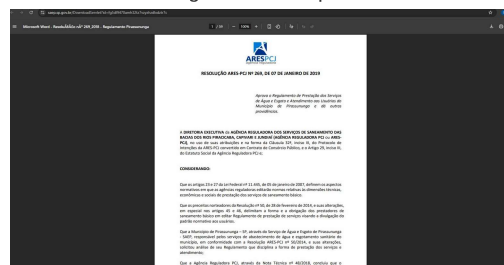


Foto 4 - Regulamento disponível no site

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

Conforme

[CG9.35] Observações

Resolução Ares PCJ nº 50/2014 disponível no atendimento e no site do SAEP

Fotos de [CG9.35]

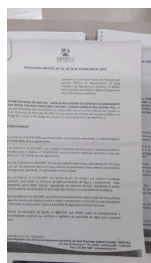


Foto 1 - Res. 50 disponível no atendimento

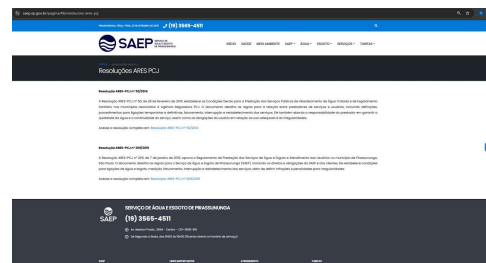


Foto 2 - Res. 50 disponível no site

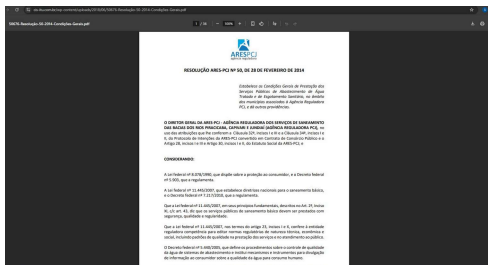


Foto 3 - Res. 50 disponível no site

[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

Embora tenha o Código de Defesa do Consumidor no atendimento presencial, não esta disponível no site do SAEP

Fotos de [CG9.32]

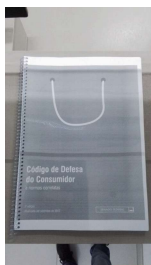


Foto 1 - CDC disponível no atendimento

[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

Portaria do MS sobre a potabilidade da água não esta disponível no atendimento presencial e no site do SAEP

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

Conforme

[CG9.13] Observações

Tabela de Preços Públicos disponível no atendimento presencial e também no site da Autarquia.

Fotos de [CG9.13]

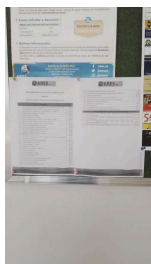


Foto 1 - Tabela de Preços Públicos - atendimento



Foto 2 - Preços Publicos - site do SAEP

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

Conforme

[CG9.16] Observações

Instrução para nova ligação também disponível no site do SAEP

Fotos de [CG9.16]



Foto 1 - Instrução para ligação



Foto 2 - Instrução para ligação



Foto 3 - Instrução para ligação

[CADASTRO]

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG9.2]

Foto 1 - Ficha cadastral

Data	Leitura	Consumo
10/01/2017	1000	1000
10/02/2017	1050	1050
10/03/2017	1100	1100
10/04/2017	1150	1150
10/05/2017	1200	1200
10/06/2017	1250	1250
10/07/2017	1300	1300
10/08/2017	1350	1350
10/09/2017	1400	1400
10/10/2017	1450	1450
10/11/2017	1500	1500
10/12/2017	1550	1550
10/13/2017	1600	1600
10/14/2017	1650	1650
10/15/2017	1700	1700
10/16/2017	1750	1750
10/17/2017	1800	1800
10/18/2017	1850	1850
10/19/2017	1900	1900
10/20/2017	1950	1950
10/21/2017	2000	2000
10/22/2017	2050	2050
10/23/2017	2100	2100
10/24/2017	2150	2150
10/25/2017	2200	2200
10/26/2017	2250	2250
10/27/2017	2300	2300
10/28/2017	2350	2350
10/29/2017	2400	2400
10/30/2017	2450	2450
10/31/2017	2500	2500

Foto 2 - Ficha cadastral - hist. leituras

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

Conforme

[CG9.17] Observações

O SAEF disponibiliza o contrato em seu site.

Fotos de [CG9.17]



Foto 1 - Contrato - site SAEF



Foto 2 - Contrato - site SAEF

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

Conforme

[CG9.4] Observações

Todas as OS são impressos em 2 vias, ficando 1 via com o usuário

Fotos de [CG9.4]

Foto 1 - OS em duas vias

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

Conforme

[CG9.5] Observações

Todo historico de reclamações e/ou solicitações ficam registradas no cadastro do usuário

Fotos de [CG9.5]

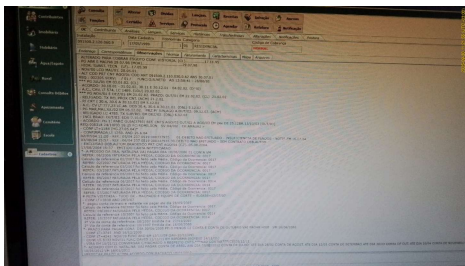


Foto 1 - Registro sistematizado das reclamações/solicitações

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

Conforme

Fotos de [CG9.19]

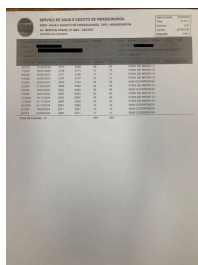


Foto 1 - Historico de leituras I

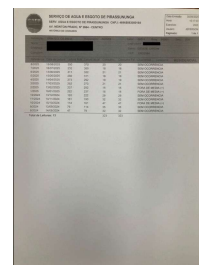


Foto 2 - Historico de leituras II

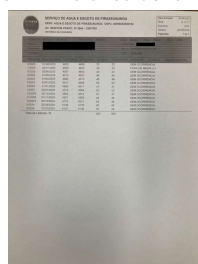


Foto 3 - Histórico de leituras III

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

Conforme

[CG9.20] Observações

De acordo com o prestador não é cobrado

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

Conforme

[CG9.21] Observações

o SAEP oferece 4 datas padrão, além de mais 4 datas opcionais

Fotos de [CG9.21]

Table with 4 columns: Data, Valor, Data de Vencimento, and Valor. It lists payment dates and amounts for various services.

Foto 1 - Datas de vencimentos

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

Conforme

[CG9.22] Observações

Sistema identifica os pagtos duplicados e gere um credito (desconto) na conta de próxima competência

Fotos de [CG9.22]

Screenshot of a software interface showing a list of payments with a highlighted entry indicating a duplicate payment.

Foto 1 - Pagto em duplicidade

Printout of a bill showing a payment entry that has been duplicated, with a note indicating a credit adjustment.

Foto 2 - Pagto em duplicidade

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

Conforme

[CG9.3] Observações

Relatorios de reclamações do SAEP todas atendidas dentro do prazo.

Fotos de [CG9.3]

O.S	Endereço	Bairro	Complemento	Data da Solicitação	Data do Despacho	Início do Serviço	Finalização do Serviço	Tipo	Serviço Executado	Equipe	Tempo Total de Atendimento	Atendente
2714/2025		CENTRO	21	08/07/2025	11/07/2025	11/07/2025	11/07/2025	ÁGUA	VERIFICACAO DE ÁGUA	DELAGO - ÁGUA	70:24	ANTONIO SILVIO SORREIRA
2844/2025		CENTRO	21	16/07/2025	16/07/2025	16/07/2025	16/07/2025	ÁGUA	VERIFICACAO DE ÁGUA	MARCOS CORREIA - ÁGUA	4:40	ANTONIO SILVIO SORREIRA

Foto 1 - Agua suja

Table showing a list of sewage leaks with columns for ID, Address, Date, and Status. The table is partially obscured by a black redaction box.

Foto 3 - Vazamento de esgoto

Table showing a list of water outages with columns for ID, Address, Date, and Status. The table is partially obscured by a black redaction box.

Foto 2 - Falta de água

Table showing a list of water leaks with columns for ID, Address, Date, and Status. The table is partially obscured by a black redaction box.

Foto 4 - Vazamento de água

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

Conforme

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - Fatura - frente

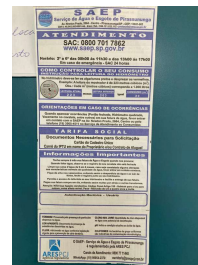


Foto 2 - Fatura - verso

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

Conforme

Fotos de [CG9.6]

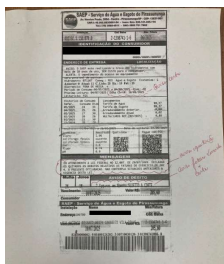


Foto 1 - Declaração de quitação

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

Conforme

Fotos de [CG9.26]



Foto 1 - Aviso de corte

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

Conforme

[CG9.25] Observações

De acordo com o prestador, identificado a infração ao sistema de abastecimento de água, o usuário é notificado para regularizar a situação com o pago da infração e da taxa de religação

Fotos de [CG9.25]

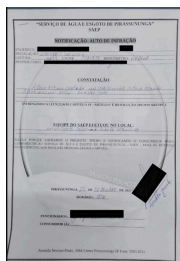


Foto 1 - Identificação da conduta (infração)



Foto 2 - Pedido para religação

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

Não Conforme

[CG9.15] Observações

Prestador não notifica previamente o usuário da mudança de categoria, conforme previsão no art. 10 da Resolução Ares PCJ 50/2014 e art. 8º, § 1º do regulamento do SAEP.

[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

Relatorio enviado pelo prestador nao traz as datas reais do corte. Portanto, foi selecionado uma pequena amostra de cortes realizados, todos realizados em dias permitidos.

Fotos de [CG9.27]

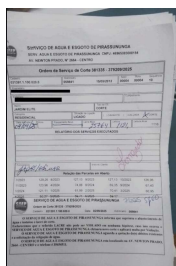


Foto 1 - Corte

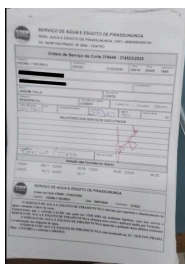


Foto 3 - Corte



Foto 2 - Corte



Foto 4 - Corte

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de [CG9.23]

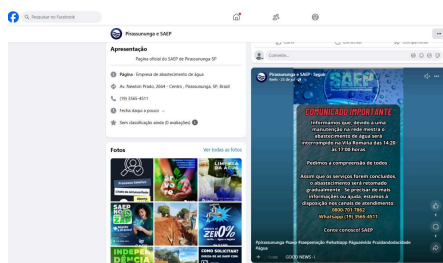


Foto 1 - Comunicados sobre interrupção nas redes sociais



Foto 2 - Comunicados sobre interrupção nas redes sociais

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

Conforme

Fotos de [CG9.28]

Comunicados

11/06/2022
SAP Prassununga - Interrupção Emergencial

11/06/2022
SAP Prassununga - Interrupção Emergencial

11/06/2022
SAP Prassununga - Interrupção Emergencial

11/06/2022
SAP Prassununga - Interrupção Emergencial

11/06/2022
SAP Prassununga - Interrupção Emergencial

11/06/2022
SAP Prassununga - Interrupção Emergencial

11/06/2022
SAP Prassununga - Interrupção Emergencial

11/06/2022
SAP Prassununga - Interrupção Emergencial

11/06/2022
SAP Prassununga - Interrupção Emergencial

11/06/2022
SAP Prassununga - Interrupção Emergencial

11/06/2022
SAP Prassununga - Interrupção Emergencial

11/06/2022
SAP Prassununga - Interrupção Emergencial

Foto 1 - Comunicados Ares

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA

Conforme

Fotos de [CG9.8]

Certidão de Regularidade com o SINISA - Água (5732395)

SEI 80000.003845/2024-71

Certidão de Regularidade com o SINISA - Esgoto (5732400)

SEI 80000.003845/2024-71 / pg. 53

Pindamonhangaba	SP	3538006	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Pindorama	SP	3538105	Prefeitura Municipal de Pindorama	PM
Pinhalzinho	SP	3538204	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Piquerobi	SP	3538303	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Piquete	SP	3538501	Águas Piquete S.A.	AP
Piracaba	SP	3538600	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Piracicaba	SP	3538709	Serviço Municipal de Água e Esgoto	SEMAE
Piraju	SP	3538808	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Pirajuru	SP	3538907	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	SAAE
Pirangi	SP	3539004	Prefeitura Municipal de Pirangi	PMP
Pirapora do Bom Jesus	SP	3539103	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Pirapozinho	SP	3539202	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP
Prassununga	SP	3539301	Serviço de Água e Esgoto de Prassununga	SAEP

Foto 1 - Sinisa - água

Pindamonhangaba	SP	3538006	Estado de São Paulo	PM	Regional
Pindorama	SP	3538105	Prefeitura Municipal de Pindorama	PM	Local
Pinhalzinho	SP	3538204	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Piquerobi	SP	3538303	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Piquete	SP	3538501	Águas Piquete S.A.	AP	Local
Piracaba	SP	3538600	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Piracicaba	SP	3538709	Serviço Municipal de Água e Esgoto	SEMAE	Local
Piraju	SP	3538808	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Pirajuru	SP	3538907	Serviço Autônomo de Água e Esgoto	SAAE	Local
Pirangi	SP	3539004	Prefeitura Municipal de Pirangi	PMP	Local
Pirapora do Bom Jesus	SP	3539103	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Pirapozinho	SP	3539202	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP	Regional
Prassununga	SP	3539301	Serviço de Água e Esgoto de Prassununga	SAEP	Local

Foto 2 - 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 - consumo mínimo

[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 - consumo acima do mínimo

[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 Res. Social - consumo mínimo

[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.

Não Conforme

[TC10.1.4] Observações

Para consumos de até 20 m³, os descontos estão sendo aplicados corretamente. Já para consumo acima de 20 m³, o SAEP está cobrando pela tarifa residencial normal. Isto está contrário à Resolução 592/2024, uma vez que o beneficiário não deve perder os descontos acumulados até 20 m³.

Fotos de [TC10.1.4]



Foto 1 - Fatura Res. Social - consumo 18 m³



Foto 2 - Fatura Res. Social - consumo 22 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 - Fatura Comercial - consumo mínimo

[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 - Fatura comercial - acima do mínimo

[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 - Fatura industrial - consumo mínimo

[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 Industrial - consumo acima do mínimo

[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.

N/A

[TC10.1.9] Observações

O SAEP não dispõe de categoria pública.

[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.

N/A

[TC10.1.10] Observações

O SAEP não dispõe de categoria pública.

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

Não Conforme

[TC10.1.11] Observações

Os consumidores classificados como Microempreendedor (MEI) não está sendo tarifado na categoria residencial

conforme previsto no art. 79, parágrafo único da Resolução Ares-PCJ nº 50/2014.

Fotos de [TC10.1.11]

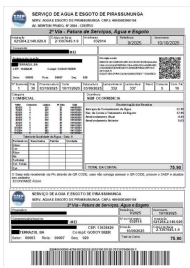


Foto 1 - Fatura MEI - consumo mínimo

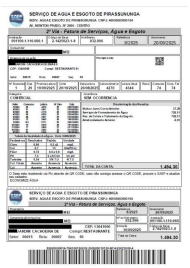


Foto 2 - Fatura MEI - consumo > mínimo

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

Não Conforme

[TC10.2] Observações

Valor praticado pelo SAEP não condiz com sua tabela de preços públicos. Pela forma que a autarquia vem cobrando por esses serviços, o valor cobrado pode variar dependendo da quantidade de materiais utilizados. No entanto, a tabela atual de preços públicos prevê valores fechados para os serviços.

Fotos de [TC10.2]

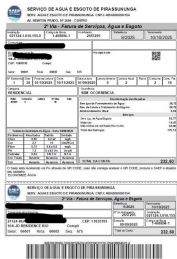


Foto 1 - Ligação de água/esgoto

[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.

Conforme

Fotos de [TS11.11.1]

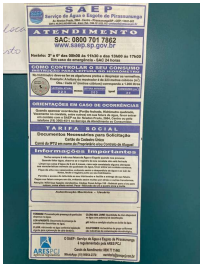


Foto 1 - Divulgação da TS na fatura

[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]

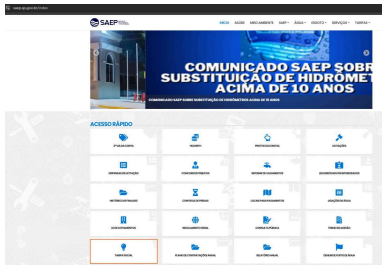


Foto 1 - Tarifa Social - site

[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 TS em 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 TS no atendimento do SAEF

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

Conforme

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

Conforme

[TS11.2] Observações

Não foi encontrado outros critérios senão os próprios da Resolução 592/2024.

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

Conforme

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

Conforme

Fotos de [TS11.4]

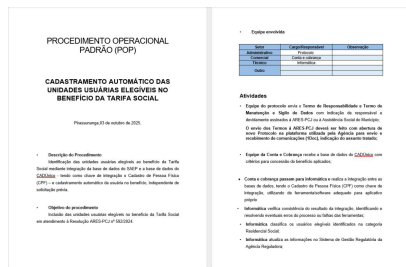


Foto 1 - POP

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

Conforme

[TS11.5] Observações

O SAEP vem realizando a integração das bases de dados desde maio/2025.

Fotos de [TS11.5]

[illegible]

Foto 1 - Lista dos usuários cadastrados na TS

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

Conforme

[TS11.6] Observações

Conforme verificado via histograma, foi constatado o incremento de economias e faturamento na categoria Social da próxima competência após a identificação dos usuários.

Fotos de [TS11.6]

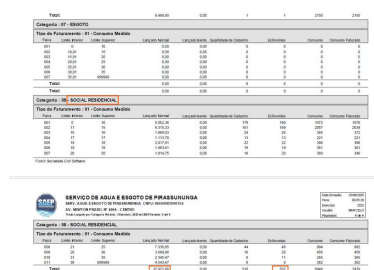


Foto 1 - Histograma da categoria Social

[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

Usuario, após o deferimento do pedido do benefício da TS, foi devidamente incluído na categoria social já na próxima competência/conta.

Fotos de [TS11.7]



Foto 1 - Processo deferido - pedido direto

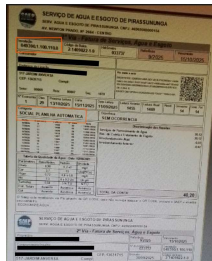


Foto 3 - Fatura tarifada pela social

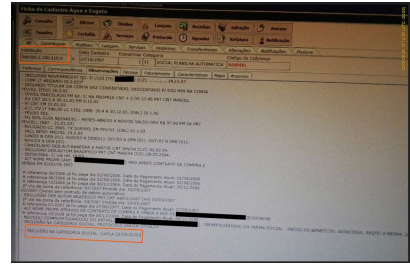


Foto 2 - anotação no cadastro

[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

Não Conforme

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

N/A

[TS11.9] Observações

Dentre o público da Tarifa Social, não há constatações de infrações ao sistema de abastecimento sanitário previstos no art. 19 da Resolução Ares-PCJ 592/2024.

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

N/A

[TS11.10] Observações

Conforme mencionado no quesito TS11.9, não há registro de violações, por conseguinte não há processo aberto para esse fim.

[S|STEMA SONAR]

N/A

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

Conforme

Fotos de [REG12.1]

[illegible]

Foto 1 - Sistema Sonar

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

Não Conforme

[TS11.12] Observações

O sistema Sonar disponibiliza campos próprios e específicos para informar as economias da Tarifa Social segregadas por cadastro automático, solicitações direta etc.

Fotos de [TS11.12]

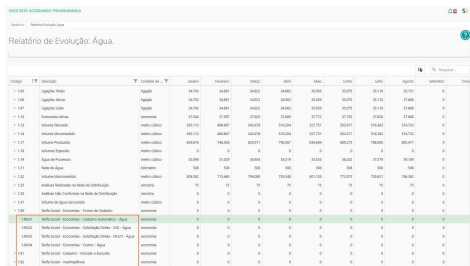


Foto 1 - Sonar

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

Conforme

Fotos de [CG9.36]

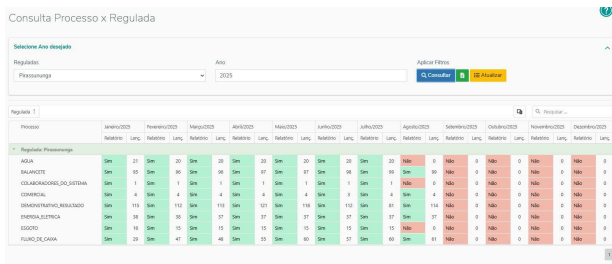


Foto 1 - Dados comerciais preenchidos

[OUTROS]

N/A

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

Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG9.30]

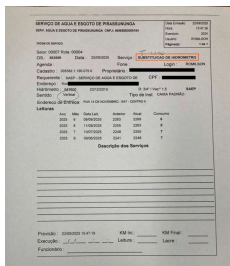


Foto 1 - Uma via da OS entregue ao usuário

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG9.18]

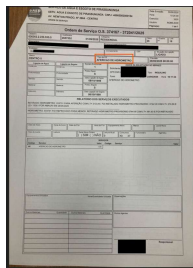


Foto 1 - Aferição de hidrometro

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

Conforme

Fotos de [CG9.14]

[illegible]

Foto 1 - Ligações de água e esgoto

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

Conforme

[CG9.29] Observações

Relatório do prestador nao traz as datas reais do serviço. Portanto, foi analisado uma pequena amostras de OS de religação, todas com prazo atendido.

Fotos de [CG9.29]

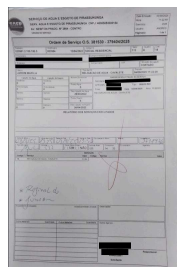


Foto 1 - Religação

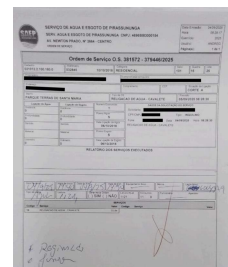


Foto 2 - Religação

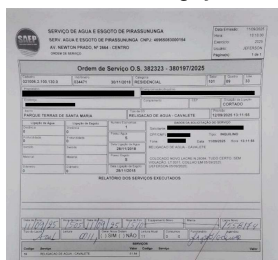


Foto 3 - Religação

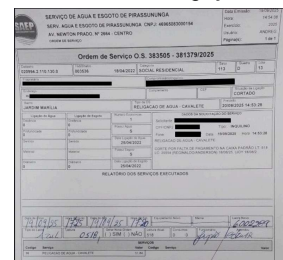


Foto 4 - Religação

(editado 1 vez - última modificação: 31/10/2025 11:10:01)

É base de:

Auto de Notificação 233/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

[Memorando 752/2025 - Relatório de fiscalização - Pirassununga](#)

[Ofício 1.665/2025 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 477/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

13/10/2025 13:34:23

Sérgio Rodrigues de Carvalho 

realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.129..](#)

31/10/2025 09:39:55

Sérgio Rodrigues de Carvalho 

realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.129..](#)

31/10/2025 10:05:32

Lucas Candido dos Santos 

realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.129..](#)

31/10/2025 10:15:01

Sérgio Rodrigues de Carvalho 

emitiu o [Auto de Notificação 233/2025](#) a partir deste documento.

31/10/2025 11:12:04

Sérgio Rodrigues de Carvalho 

assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 238/2025** com o certificado **SÉRGIO RODRIGUES DE CARVALHO** CPF 224.XXX.XXX-63 conforme [MP nº 2.200/2001](#) .

Tramitação 1- 238/2025

31/10/2025 11:13

(Encaminhado)

Sérgio C. 

DTO - Diretoria ...

A/C Vanessa P.

CC

Vanessa Naccarato Piffer - DTO

Para providências, por gentileza.

—

Sérgio Rodrigues de Carvalho
Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

31/10/2025 11:13:15

E-mail para vanessa@arespcj.com.br

E-mail entregue, lido, clicado (4) ➡