



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
965.417.606.221.842.961

Arespcj

CC

16/10/2025 10:43

Município

SAEMAS - Sertãozinho

· 16 3946-4646

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 Sertãozinho

PRESTADOR: Serviço Autônomo de Água, Esgoto e Meio Ambiente de Sertãozinho

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, outubro de 2025

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Sertãozinho

Prefeito: José Alberto Gimenez

Endereço: Rua Aprígio de Araújo, nº 837, Centro, Sertãozinho - SP - CEP 14.170-480

Telefone: (16) 3946-3000

Convenio de Cooperação com o ente regulador: nº 05/2024.

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água, Esgoto e Meio Ambiente de Sertãozinho

Responsável legal: Alex Fabian Cardin de Sousa.

Endereço: Rua Jordão Borghetti, nº 250, São João, Sertãozinho - SP - CEP 14.170-120

Telefone: (16) 3946-4646

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Lucas Candido dos Santos - Coordenador Econômico Contábil

Apoio - Daniel Cia.

2.2 PRESTADOR

Pedro Luiz da Costa de Moraes

3. FISCALIZAÇÃO

Em 15/10/2025 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 599/2024
- 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
CONDIÇÕES GERAIS - SERTÃOZINHO	REG-12.1	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Em até 30 dias
CONDIÇÕES GERAIS - SERTÃOZINHO	TC-10.1.11	Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais MEIs.	Em até 30 dias
CONDIÇÕES GERAIS - SERTÃOZINHO	TS-11.11.2	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.	Em até 30 dias
CONDIÇÕES GERAIS - SERTÃOZINHO	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 - SERTÃOZINHO	TS-11.12	Não fornecimento mensal à ARESPCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Em até 30 dias

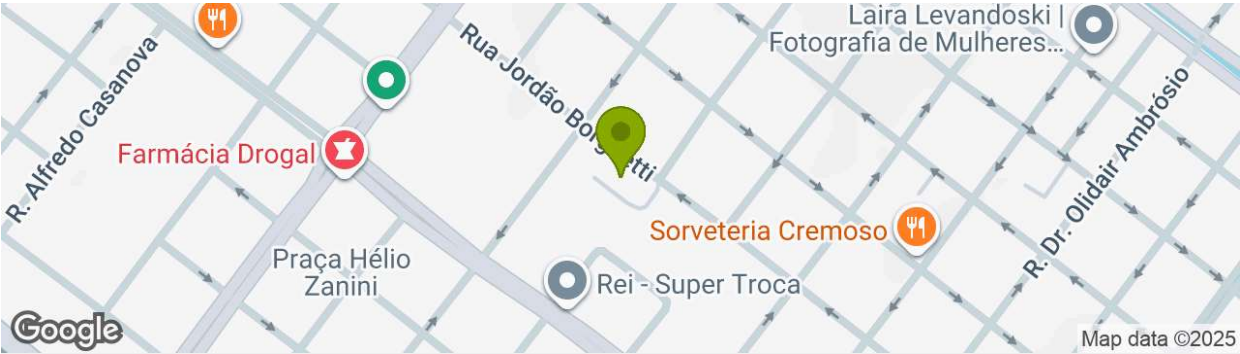
ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 13.234 - Atendimento - Sertãozinho (Sertãozinho)

Atendimento - Sertãozinho

CONDIÇÕES GERAIS - SERTÃOZINHO



Endereço: Rua Jordão Borghetti, 250 - São João, Sertãozinho - SP, 14170-170, Brasil. nº 250. .
CEP: 14170-170 / **Cidade:** Sertãozinho, São Paulo

Fiscalizado	Pedro Luiz da Costa de Moraes
Data de início da fiscalização	15/10/2025
Data de término da fiscalização	15/10/2025
Observações Gerais	

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Poupa Tempo - Atendimento



Foto 2 - Poupa Tempo - Atendimento

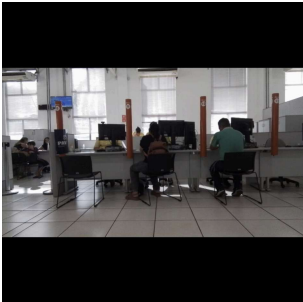


Foto 3 - Poupa Tempo - Atendimento

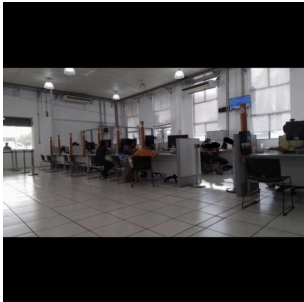


Foto 4 - Poupa Tempo - Atendimento

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO Conforme

[ESTRUTURA DE ATENDIMENTO] Observações

Conforme regras do poupa tempo não é possível deixar documentos fixados em paredes, quadros ou mesas. Vou disponibilizado QR Code para acesso aos documentos.

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG9.10]

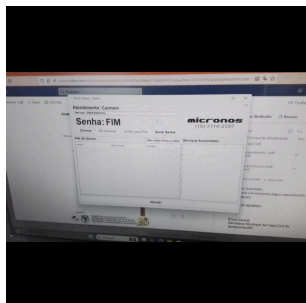


Foto 1 - Triagem no atendimento

[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]

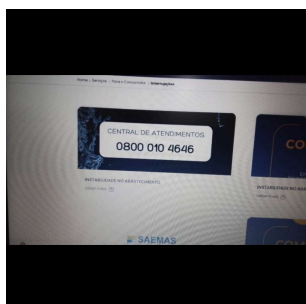


Foto 1 - Telefone de atendimento

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

Conforme

Fotos de [CG9.12]



Foto 1 - QR Code 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]

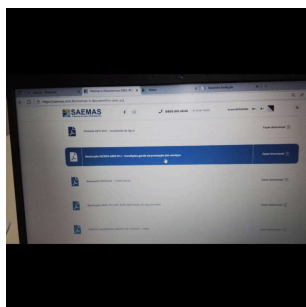


Foto 1 - Sítio eletrônico



Foto 2 - QR Code no atendimento

[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]

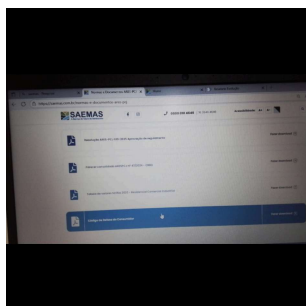


Foto 1 - Sítio eletrônico



Foto 2 - QR Code 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

Conforme

Fotos de [CG9.33]

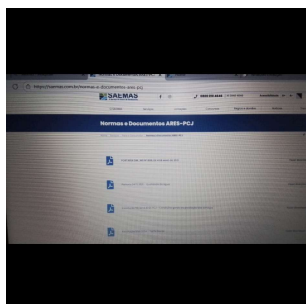


Foto 1 - Sítio eletrônico



Foto 2 - QR Code no atendimento



Foto 3 - QR Code no atendimento

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

Conforme

Fotos de [CG9.13]

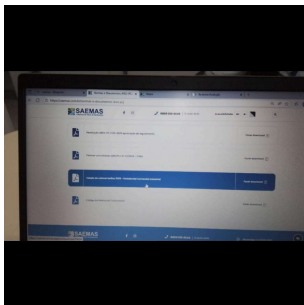


Foto 1 - Site eletrônico



Foto 2 - QR Code no atendimento

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

Conforme

Fotos de [CG9.16]

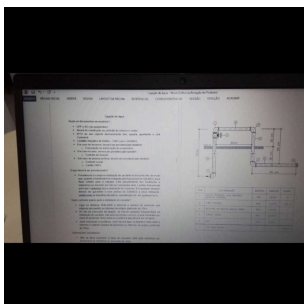


Foto 1 - Documento no Site Eletrônico

[CADASTRO]

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG9.2]

Empresa: SAEMAS SERTÃOZINHO Unidade: RENAIX BRANCO

Sigrama Abastecimento Serviços Cadastro Matériação Anotação Cadastro

Organizacional Divisão Área

Dados da Unidade Consumidora **RECIBIR**

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Unidade Consumidora: 221384 Proprietário: [REDACTED]

Código: RUA MATHEUS BENELLI - AGRIM RECREIO DOS BANDERANTES

Quarte: [REDACTED] Lote: [REDACTED] Quadante: [REDACTED]

PTU: [REDACTED] Matrícula: [REDACTED]

Ass. Técnico: [REDACTED] Ass. Técnico: [REDACTED]

Testado Individual: Dia Agente: [REDACTED]

Quantidade Habitação: Latitude: -21.100000 Longitude: -47.890000

Número de Inscrição: [REDACTED]

Foto 1 - Ficha cadastral

Quantidade Habitação: Latitude: -21.100000 Longitude: -47.890000

Número de Inscrição: [REDACTED]

Data Corte: 02/03/2024

Justificativa Corte: [REDACTED]

Exatidão: 0.002 Sequência: 317

Categoria: RESIDENCIAL SubCategoria: RESIDENCIAL NORMAL - Dia Inicialmente Operacional da Fatura: 1

Empresa: SAEMAS SERTÃOZINHO Unidade: RENAIX BRANCO

Sigrama Abastecimento Serviços Cadastro Matériação Anotação Cadastro

Organizacional Divisão Área

Logradouro: [REDACTED] Número: [REDACTED] Complemento: [REDACTED]

Foto 2 - Ficha cadastral

Bairro: [REDACTED] Cidade: [REDACTED] Estado: [REDACTED]

Sistema de Abastecimento de Água: SISTEMA CO Cliente Rural: [REDACTED]

Material Rural: [REDACTED] Cliente Rural: [REDACTED]

Localização Rural: [REDACTED] Distância Abastecimento Rural: [REDACTED]

Profundidade Rural: [REDACTED]

Pressão Caixa Pávido: NÃO Pressão Poço: NÃO

Observações Técnicas: [REDACTED]

Sistema de Tratamento de Esgoto: [REDACTED]

Material Rural: [REDACTED] Cliente Rural: [REDACTED]

Localização Rural: [REDACTED] Distância Abastecimento Rural: [REDACTED]

Profundidade Rural: [REDACTED]

Observações Técnicas: [REDACTED]

Material Rede Água: [REDACTED] Cliente Rural: [REDACTED]

Localização Rede: [REDACTED] Distância Abastecimento Rural: [REDACTED]

Foto 3 - Ficha cadastral

RELATÓRIO DO HISTÓRICO DE CONSUMO

Cliente Proprietário: [REDACTED] Categoria: RESIDENCIAL

Cliente Usuário: [REDACTED] Sub Categoria: RESIDENCIAL NORMAL

Unidade Consumidora: 221384 - RUA MATHEUS BENELLI - AGRIM RECREIO DOS BANDERANTES

Endereço: [REDACTED] Número: 0202

Medo de Consumo: m³

Instalação: 06/02/2019

Medição	Referência	Leit. Anterior	Leitura	Médo	Data	Medida	Fator	Obs	Mensagem	Leitura
V4002384	06/02/19	2000	2000	0	06/02/2019	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	06/03/19	2000	2000	0	06/03/2019	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	06/04/19	2000	2000	0	06/04/2019	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	06/05/19	2000	2000	0	06/05/2019	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	06/06/19	2000	2000	0	06/06/2019	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	06/07/19	2000	2000	0	06/07/2019	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	06/08/19	2000	2000	0	06/08/2019	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	06/09/19	2000	2000	0	06/09/2019	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	06/10/19	2000	2000	0	06/10/2019	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	06/11/19	2000	2000	0	06/11/2019	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	06/12/19	2000	2000	0	06/12/2019	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	07/01/20	2000	2000	0	07/01/2020	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	07/02/20	2000	2000	0	07/02/2020	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	07/03/20	2000	2000	0	07/03/2020	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	07/04/20	2000	2000	0	07/04/2020	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	07/05/20	2000	2000	0	07/05/2020	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	07/06/20	2000	2000	0	07/06/2020	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	07/07/20	2000	2000	0	07/07/2020	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	07/08/20	2000	2000	0	07/08/2020	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	07/09/20	2000	2000	0	07/09/2020	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	07/10/20	2000	2000	0	07/10/2020	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	07/11/20	2000	2000	0	07/11/2020	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	07/12/20	2000	2000	0	07/12/2020	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	08/01/21	2000	2000	0	08/01/2021	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	08/02/21	2000	2000	0	08/02/2021	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	08/03/21	2000	2000	0	08/03/2021	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	08/04/21	2000	2000	0	08/04/2021	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	08/05/21	2000	2000	0	08/05/2021	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	08/06/21	2000	2000	0	08/06/2021	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	08/07/21	2000	2000	0	08/07/2021	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	08/08/21	2000	2000	0	08/08/2021	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	08/09/21	2000	2000	0	08/09/2021	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	08/10/21	2000	2000	0	08/10/2021	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	08/11/21	2000	2000	0	08/11/2021	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	08/12/21	2000	2000	0	08/12/2021	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	09/01/22	2000	2000	0	09/01/2022	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	09/02/22	2000	2000	0	09/02/2022	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	09/03/22	2000	2000	0	09/03/2022	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	09/04/22	2000	2000	0	09/04/2022	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	09/05/22	2000	2000	0	09/05/2022	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	09/06/22	2000	2000	0	09/06/2022	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	09/07/22	2000	2000	0	09/07/2022	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	09/08/22	2000	2000	0	09/08/2022	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	09/09/22	2000	2000	0	09/09/2022	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	09/10/22	2000	2000	0	09/10/2022	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	09/11/22	2000	2000	0	09/11/2022	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	09/12/22	2000	2000	0	09/12/2022	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	10/01/23	2000	2000	0	10/01/2023	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	10/02/23	2000	2000	0	10/02/2023	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	10/03/23	2000	2000	0	10/03/2023	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	10/04/23	2000	2000	0	10/04/2023	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	10/05/23	2000	2000	0	10/05/2023	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	10/06/23	2000	2000	0	10/06/2023	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	10/07/23	2000	2000	0	10/07/2023	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	10/08/23	2000	2000	0	10/08/2023	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	10/09/23	2000	2000	0	10/09/2023	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	10/10/23	2000	2000	0	10/10/2023	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	10/11/23	2000	2000	0	10/11/2023	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	10/12/23	2000	2000	0	10/12/2023	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	11/01/24	2000	2000	0	11/01/2024	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	11/02/24	2000	2000	0	11/02/2024	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	11/03/24	2000	2000	0	11/03/2024	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	11/04/24	2000	2000	0	11/04/2024	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	11/05/24	2000	2000	0	11/05/2024	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	11/06/24	2000	2000	0	11/06/2024	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	11/07/24	2000	2000	0	11/07/2024	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	11/08/24	2000	2000	0	11/08/2024	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	11/09/24	2000	2000	0	11/09/2024	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	11/10/24	2000	2000	0	11/10/2024	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	11/11/24	2000	2000	0	11/11/2024	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	11/12/24	2000	2000	0	11/12/2024	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	12/01/25	2000	2000	0	12/01/2025	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	12/02/25	2000	2000	0	12/02/2025	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	12/03/25	2000	2000	0	12/03/2025	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	12/04/25	2000	2000	0	12/04/2025	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	12/05/25	2000	2000	0	12/05/2025	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	12/06/25	2000	2000	0	12/06/2025	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	12/07/25	2000	2000	0	12/07/2025	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	12/08/25	2000	2000	0	12/08/2025	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	12/09/25	2000	2000	0	12/09/2025	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	12/10/25	2000	2000	0	12/10/2025	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	12/11/25	2000	2000	0	12/11/2025	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	12/12/25	2000	2000	0	12/12/2025	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	13/01/26	2000	2000	0	13/01/2026	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	13/02/26	2000	2000	0	13/02/2026	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	13/03/26	2000	2000	0	13/03/2026	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	13/04/26	2000	2000	0	13/04/2026	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	13/05/26	2000	2000	0	13/05/2026	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	13/06/26	2000	2000	0	13/06/2026	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	13/07/26	2000	2000	0	13/07/2026	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	13/08/26	2000	2000	0	13/08/2026	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	13/09/26	2000	2000	0	13/09/2026	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	13/10/26	2000	2000	0	13/10/2026	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	13/11/26	2000	2000	0	13/11/2026	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	13/12/26	2000	2000	0	13/12/2026	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	14/01/27	2000	2000	0	14/01/2027	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	14/02/27	2000	2000	0	14/02/2027	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	14/03/27	2000	2000	0	14/03/2027	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	14/04/27	2000	2000	0	14/04/2027	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	14/05/27	2000	2000	0	14/05/2027	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	14/06/27	2000	2000	0	14/06/2027	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	14/07/27	2000	2000	0	14/07/2027	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[REDACTED]
V4002384	14/08/27	2000	2000	0	14/08/2027	0	10	00	CONTINUA NORMAL	[

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

Conforme

Fotos de [CG9.5]

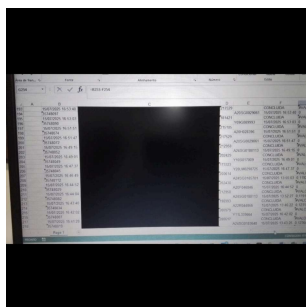


Foto 1 - Lista de Ordens de serviços

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

Conforme

Fotos de [CG9.19]

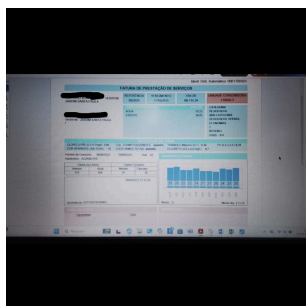


Foto 1 - Fatura de consumidor

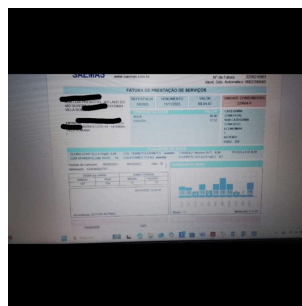


Foto 2 - Fatura de consumidor

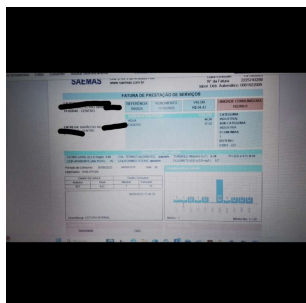


Foto 3 - Fatura de consumidor

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

Conforme

[CG9.20] Observações

Conforme prestador, não realiza cobrança de segunda via de faturas.

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

Conforme

Fotos de [CG9.21]

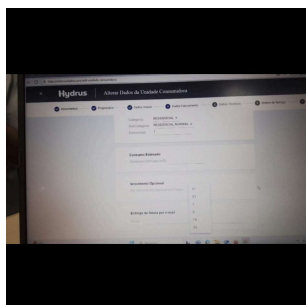


Foto 1 - Disponibilidade de datas

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

Conforme

Fotos de [CG9.22]

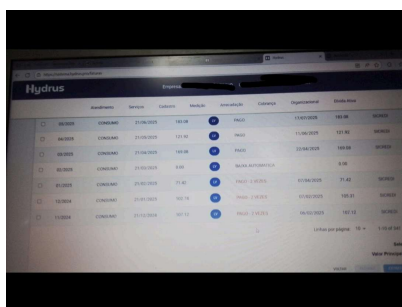


Foto 1 - Sistema com identificação de duplicidade de pagamentos

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

Conforme

[CG9.3] Observações

No ato da reclamação ou solicitação de serviços o consumidor já sai com protocolo e previsão de data para solução.

Fotos de [CG9.3]

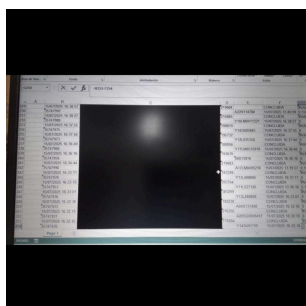


Foto 1 - Lista de reclamações com números de protocolo

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

Conforme

Fotos de [CG9.7]

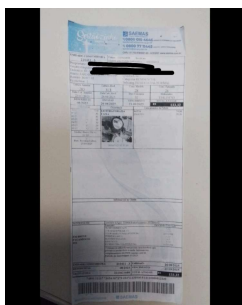


Foto 1 - Fatura do consumidor - frente

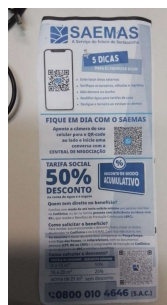


Foto 2 - Fatura do consumidor - verso

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

Conforme

[CG9.6] Observações

Além do documento anexo, o prestador também envia a informação na fatura.

Fotos de [CG9.6]

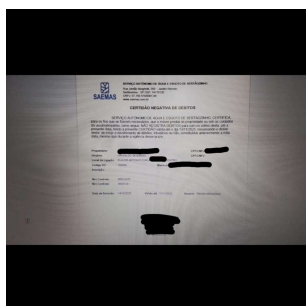


Foto 1 - Declaração anual de débitos

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

Conforme

Fotos de [CG9.26]

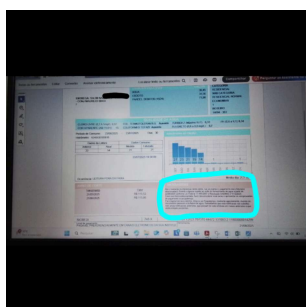


Foto 1 - Comunicação na fatura

[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 - Motivo do corte na fatura

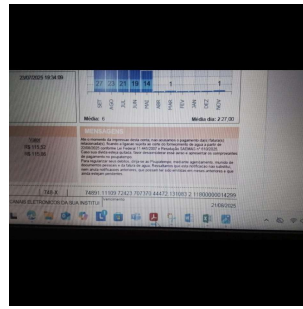


Foto 2 - Motivo do corte na fatura

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

Conforme

Fotos de [CG9.15]



Foto 1 - Comunicação de mundaça de categoria



Foto 2 - Comunicação de mundaça 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

[CG9.27] Observações

Conforme relatório apresentado, não realiza cortes as sextas-feiras.

Fotos de [CG9.27]

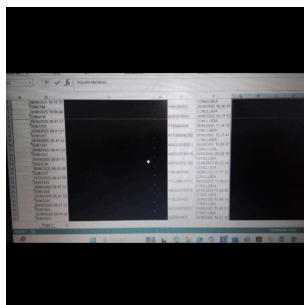


Foto 1 - Lista de cortes

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de [CG9.23]

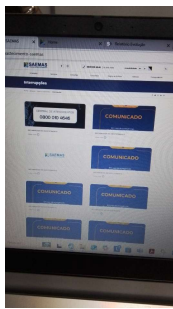


Foto 1 - Sítio eletônico do Prestador

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

Conforme

Fotos de [CG9.28]

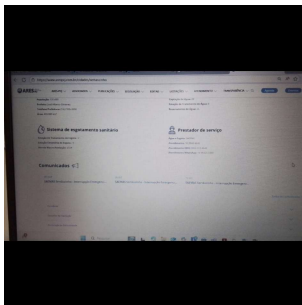


Foto 1 - Sítio eletrônico do ARES-PCJ

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA

Conforme

Fotos de [CG9.8]

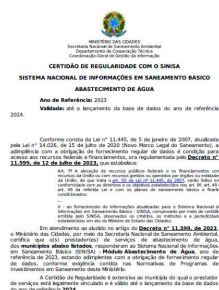


Foto 1 - SINISA Água

[illegible]

Foto 2 - SINISA Água

[illegible]

Foto 3 - S|N|SA Esgoto

Foto 4 - S|N|SA 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]

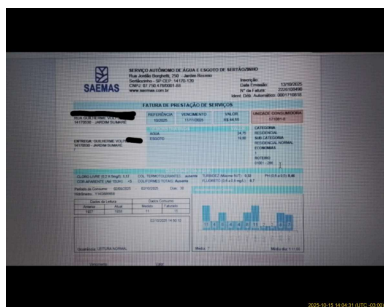


Foto 1 - Fatura do consumidor

[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]

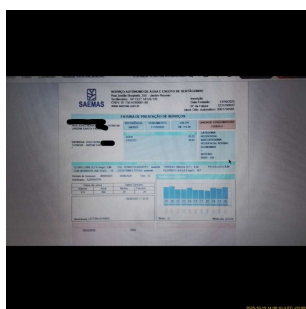


Foto 1 - Fatura do consumidor

[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]

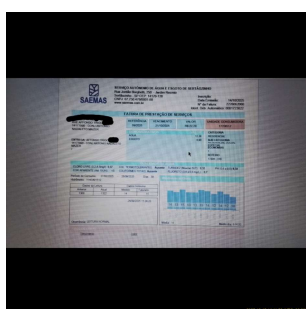


Foto 1 - Fatura do consumidor

[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]

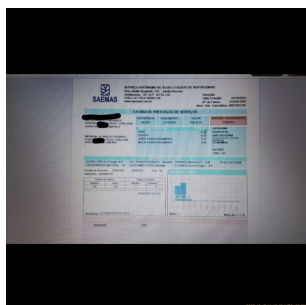


Foto 1 - Fatura do consumidor

[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]

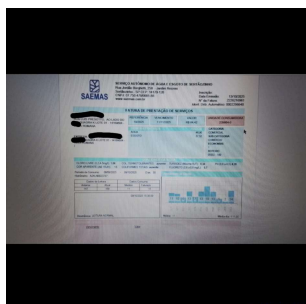


Foto 1 - Fatura do consumidor

[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]

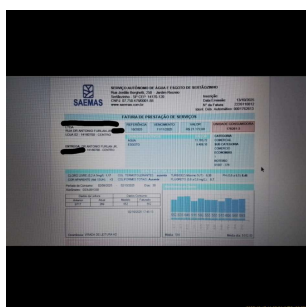


Foto 1 - Fatura do consumidor

[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]

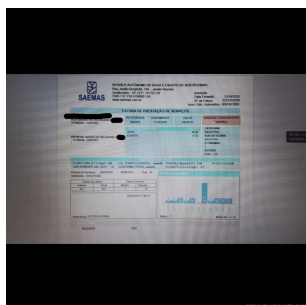


Foto 1 - Fatura do consumidor

[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]

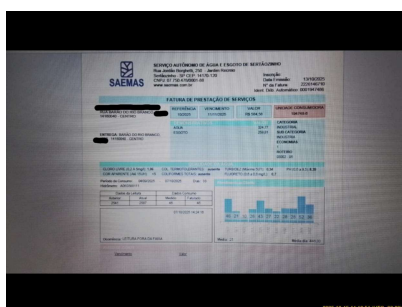


Foto 1 - Fatura do consumidor

[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]

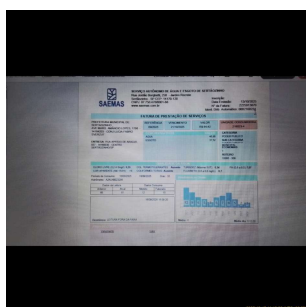


Foto 1 - Fatura do consumidor

[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]

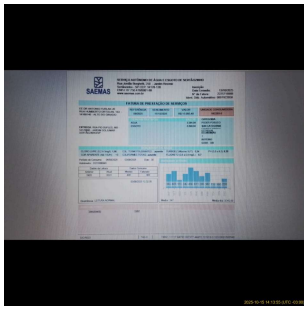


Foto 1 - Fatura do consumidor

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

Não Conforme

[TC10.1.11] Observações

Não realiza cobrança de MEI na categoria residencial.

[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 - Fatura do consumidor

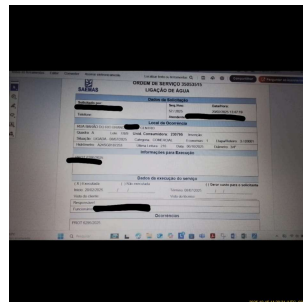


Foto 2 - Fatura do consumidor

[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]

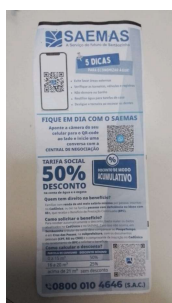


Foto 1 - Verso da fatura

[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.

Não Conforme

[TS11.11.2] Observações

Não realiza divulgação no sítio Eletrônico.

[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 realiza divulgação nas 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.

Conforme

Fotos de [TS11.11.4]

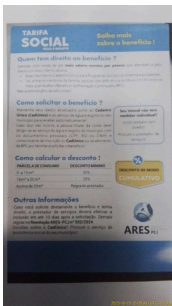


Foto 1 - Folder no atendimento



Foto 2 - Foto de campanha realizada no atendimento



Foto 3 - Disponível no atendimento

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

Conforme

Fotos de [TS11.1]

A photograph of a printed table titled 'TARIFA RESIDENCIAL SOCIAL' (Residential Social Tariff) from ARES. The table lists various residential categories and their corresponding tariffs. The header includes 'RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 592/2024 DE 14 DE DEZEMBRO DE 2024' and 'TARIFA POR CATEGORIA DE SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA'.

Foto 1 - Estrutura tarifária do prestador

[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]

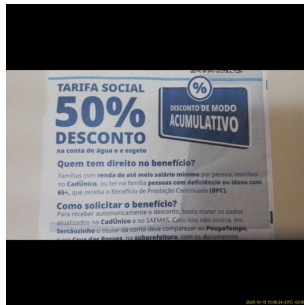


Foto 1 - Regras divulgada no verso da fatura

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

Conforme

Fotos de [TS11.3]

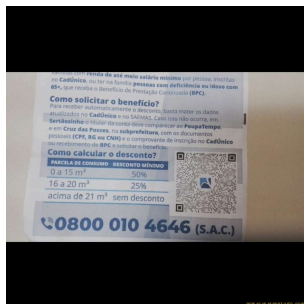


Foto 1 - documentos divulgados no verso da fatura

[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 de cadastramento



Foto 2



Foto 3 - POP de cadastramento

[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	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 não possui nenhum caso registrado.
[TS11.9] Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARESPCJ nº 592/2024.	Conforme
[TS11.9] Observações	Conforme prestador, não foi realizado nenhuma exclusão até o momento.

Fotos de [TS11.9]



Foto 1 - Declaração do prestador.

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

[TS11.10] Observações

Não houve nenhuma exclusão até o momento.

[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

Informações pendentes.

Fotos de [REG12.1]

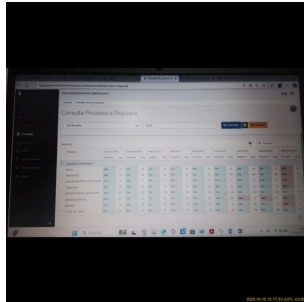


Foto 1 - Sistema Sonar

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

Não Conforme

Fotos de [TS11.12]

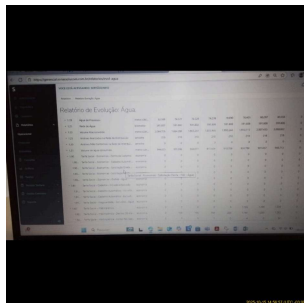


Foto 1 - Sistema Sonar - dados de água

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

Conforme

Fotos de [CG9.36]

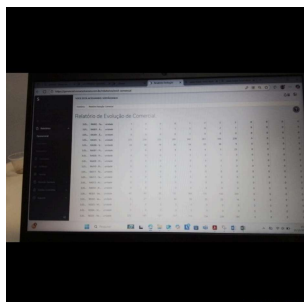


Foto 1 - Sistema Sonar - Comerciais

[OUTROS]

N/A

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

Conforme

[CG9.31] Observações

Conforme prestador, não realiza cobrança por troca de hidrometros.

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

Conforme

Fotos de [CG9.30]

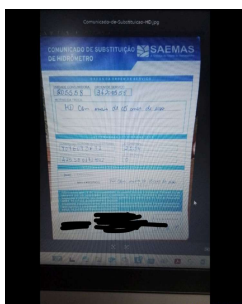


Foto 1 - Comunicação de troca de hidrômetros

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG9.18]

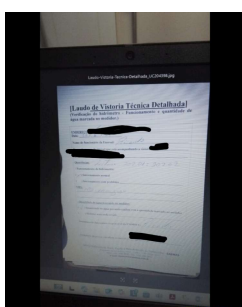


Foto 1 - Laudo de aferição de hidrômetros

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

Conforme

[CG9.14] Observações

Análise por amostragem em lista de serviços.

Fotos de [CG9.14]

08/07/2025 14:38:10	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231802	08/07/2025 14:38:43
07/07/2025 14:15:25	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231798	10/07/2025 11:34:39
07/07/2025 14:12:44	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231797	07/07/2025 14:13:32
04/07/2025 16:10:31	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231792	04/07/2025 16:11:46
04/07/2025 14:32:26	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231790	07/07/2025 16:12:36
04/07/2025 14:22:08	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231789	07/07/2025 16:11:39
04/07/2025 14:06:50	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231788	07/07/2025 16:10:59
04/07/2025 14:02:47	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231787	07/07/2025 16:10:05
04/07/2025 13:56:46	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231786	07/07/2025 15:31:22
04/07/2025 13:49:21	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231785	07/07/2025 15:30:26
04/07/2025 13:44:56	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231784	07/07/2025 15:28:58
04/07/2025 13:41:27	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231781	07/07/2025 15:28:06
04/07/2025 13:35:49	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231780	07/07/2025 15:27:28
04/07/2025 13:32:18	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231779	07/07/2025 15:26:34
04/07/2025 13:28:55	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231778	07/07/2025 15:23:59
04/07/2025 11:15:40	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231776	04/07/2025 11:16:14
04/07/2025 11:13:07	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231775	07/07/2025 15:06:04
04/07/2025 10:40:04	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231772	04/07/2025 10:40:46
04/07/2025 09:16:28	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231762	07/07/2025 11:30:50
03/07/2025 16:49:09	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231759	03/07/2025 16:49:39
03/07/2025 16:41:28	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231758	03/07/2025 16:42:05
03/07/2025 16:02:24	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231757	03/07/2025 16:03:16
03/07/2025 15:31:24	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231756	03/07/2025 15:32:52
03/07/2025 10:59:34	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231753	10/07/2025 11:29:48
02/07/2025 14:04:28	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231751	11/07/2025 15:11:32
01/07/2025 15:21:02	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	231750	07/07/2025 15:18:40

Foto 1 - Lista de ligação de água e esgoto

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

Conforme

[CG9.29] Observações

Conforme lista apresentada, o prestador obedece os prazos para religação em caso de corte

Fotos de [CG9.29]

29/08/2025 16:04:59	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	188339	AZSSG0191232	CONCLUIDA	29/08/2025 16:47:31	EQUIPE ENORSUL
29/08/2025 15:41:05	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	209904	AZSSG0190077	CONCLUIDA	29/08/2025 17:48:42	EQUIPE ENORSUL
29/08/2025 15:13:47	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	214209	AZSSG0192232	CONCLUIDA	29/08/2025 17:30:22	EQUIPE ENORSUL
29/08/2025 14:54:25	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	188242	AZSSG0191235	CONCLUIDA	29/08/2025 16:25:46	EQUIPE ENORSUL
29/08/2025 14:32:17	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	209908	AZSSG0191240	CONCLUIDA	29/08/2025 17:27:17	EQUIPE ENORSUL
29/08/2025 13:58:23	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	198174	Y08N148157	CONCLUIDA	29/08/2025 14:59:38	EQUIPE ENORSUL
29/08/2025 13:23:13	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	201920	AZSSG0191425	CONCLUIDA	29/08/2025 16:32:03	EQUIPE ENORSUL
29/08/2025 13:20:25	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	201005	AZSSG0191399	CONCLUIDA	29/08/2025 15:49:20	EQUIPE ENORSUL
29/08/2025 13:18:40	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	207707	AZSSG0191237	CONCLUIDA	29/08/2025 16:38:08	EQUIPE ENORSUL
29/08/2025 10:40:02	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	188018	A24SG0183739	CONCLUIDA	29/08/2025 17:07:51	EQUIPE ENORSUL
29/08/2025 10:21:29	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NA CALÇADA - FALTA DE PAGAMENTO	187858	AZSSG0191487	CONCLUIDA	29/08/2025 17:48:19	EQUIPE ENORSUL
29/08/2025 10:12:20	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	188085	AZSSG0191396	CONCLUIDA	29/08/2025 17:08:19	EQUIPE ENORSUL
29/08/2025 09:22:41	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	188685	AZSSG0191001	CONCLUIDA	29/08/2025 16:48:11	EQUIPE ENORSUL
29/08/2025 09:18:34	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	182684	AZSSG0191429	CONCLUIDA	29/08/2025 14:49:19	EQUIPE ENORSUL
29/08/2025 09:16:41	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	188563	AZSSG0191400	CONCLUIDA	29/08/2025 17:08:47	EQUIPE ENORSUL
29/08/2025 09:08:58	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	229129	A24I N0024796	CONCLUIDA	29/08/2025 18:17:53	EQUIPE ENORSUL
29/08/2025 09:08:58	RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	229129	A24I N0024796	CONCLUIDA	29/08/2025 18:17:53	EQUIPE ENORSUL

Foto 1 - Listas de religação

Lucas Candido dos Santos

Coordenador de Contabilidade Regulatória

(editado 2 vezes - última modificação: 24/10/2025 16:26:31)

É base de:

Auto de Notificação 228/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Ofício 1.625/2025 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 471/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

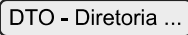
24/10/2025 11:40:10 Lucas Candido dos Santos  emitiu o [Auto de Notificação 228/2025](#) a partir deste documento.

24/10/2025 16:26:45 Lucas Candido dos Santos  assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 264/2025** com o certificado **LUCAS CANDIDO DOS SANTOS CPF 339.XXX.XXX-78** conforme [MP nº 2.200/2001](#).

Tramitação 1- 264/2025

24/10/2025 16:27
(Encaminhado)

Lucas S. 



A/C Vanessa P.
CC

Vanessa Naccarato Piffer - DTO

Segue relatório de fiscalização de Sertãozinho para encaminhar ao prestador.

At

—
Lucas Candido dos Santos
Coordenador de Contabilidade Regulatória

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

24/10/2025 16:27:59 E-mail para vanessa@arespcj.com.br 