



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código: 719.617.634.863.043.512

Arespcj

CC

18/11/2025 14:18

Município

Itu

· 11 4886-9600

CNPJ 46.634.440/0001-00

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 ITU

PRESTADOR: Companhia Ituana de Saneamento - CIS

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, novembro de 2025.

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Itu

Prefeito: Herculano Castilho Passos Júnior

Endereço: Av. Itu 400 anos, 111, Novo Centro

Telefone: (11) 4886-9600

Lei Municipal que ratifica o protocolo de intenções: Lei Municipal nº 1.867, de 06/01/2017

Convênio de Cooperação nº 01, de 05/04/2017.

1.2 PRESTADOR

Nome: Companhia Ituana de Saneamento - CIS

Responsável legal: Gilmar Souza dos Santos

Endereço: Rua Bartira, 300 - Bairro Vila Leis

Telefone: (11) 2118-6682

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Sérgio Rodrigues de Carvalho – Analista de Regulação e Fiscalização

Geyse Renata Zonzini Tapia - Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

João Carlos Milioni - Diretor comercial

Fábio Rogério de Lima Oliveira - Agente administrativo

3. FISCALIZAÇÃO

Em **30/10/2025** 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 613/2025;
- 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, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48/2014.

Subsistema	Código NC	Descricao_NC	Prazo para solução
Atendimento/Comercial - ITU	CG-9.14	Obedecer aos prazos para execução dos serviços	Em até 90 dias
Atendimento/Comercial - ITU	CG-9.18	Realizar aferição de hidrômetros	Em até 90 dias
Atendimento/Comercial - ITU	CG-9.25	Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação	Imediato
Atendimento/Comercial - ITU	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias
Atendimento/Comercial - ITU	TS-11.11.1	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Mensalmente, nas faturas de serviços.	Imediato
Atendimento/Comercial - ITU	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.	Imediato
Atendimento/Comercial - ITU	TS-11.11.4	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Em sua Sede, nos Postos e Agências de Atendimento ao Consumidor, de maneira permanente. Parágrafo único. O prestador de serviços deverá prever práticas de acessibilidade e inclusão social na sua estratégia de divulgação.	Imediato
Atendimento/Comercial - ITU	TS-11.5	Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	Imediato
Atendimento/Comercial - ITU	TS-11.6	Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático	Imediato
Atendimento/Comercial - ITU	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

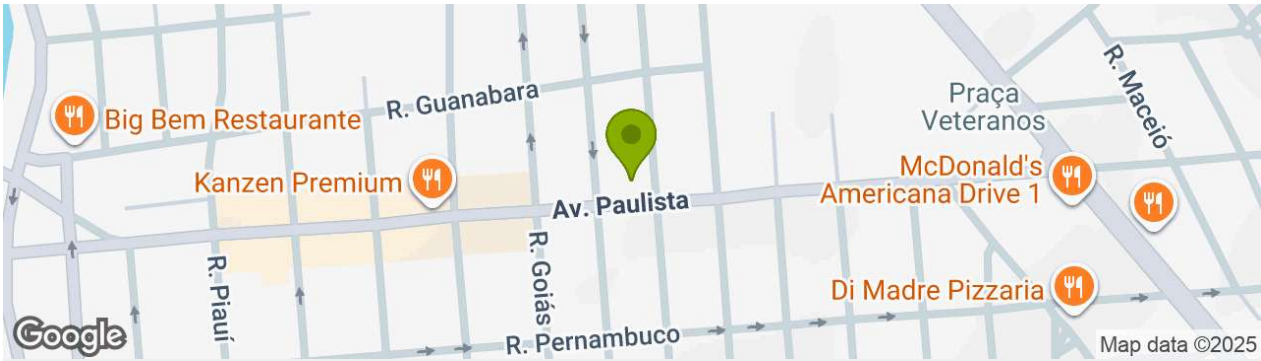
Novo Item Fiscalizado 13.357 - Atendimento CIS Itu (Cis - Companhia Ituana De Saneamento)

Atendimento CIS Itu

Atendimento/Comercial - ITU

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

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



Endereço: Av. Paulista, 629 - Vila Nossa Sra. de Fatima, Americana - SP, 13478-580, Brasil. nº 629. . CEP: 13478-580 / Cidade: Americana, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.7375439, long=-47.3190649, accuracy=13.653

Fiscalizado	CIS Itu #170216267
Data de início da fiscalização	29/10/2025
Data de término da fiscalização	30/10/2025
Observações Gerais	

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização N/A

Fotos de [CG00]

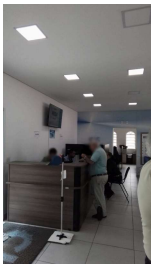


Foto 1 - Area do atendimento presencial



Foto 2 - Area do atendimento presencial

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial Conforme

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - Senha do atendimento preferencial

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

Fotos de [CG9.11]

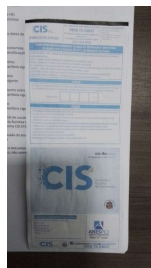


Foto 1 - 0800 informado na conta

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

Conforme

Fotos de [CG9.12]

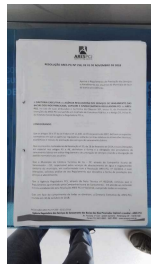


Foto 1 - Regulamento disponível no atendimento

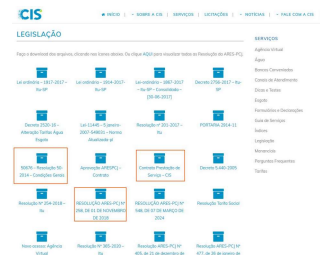


Foto 2 - Regulamento (Res. 258) disponível no site

[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]

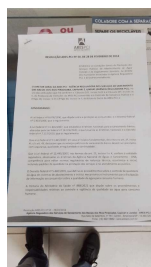


Foto 1 - Resolução 50 disponível no atendimento

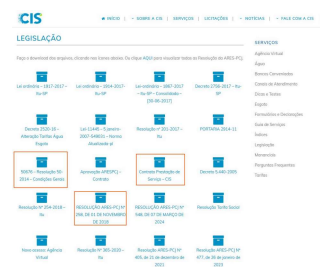


Foto 2 - Resolução 50 disponível no site

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

Conforme

Fotos de [CG9.32]



Foto 1 - CDC disponível no atendimento

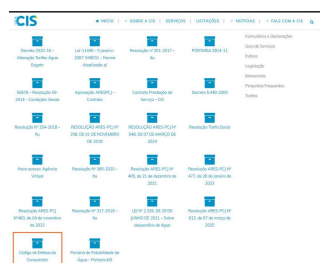


Foto 2 - CDC disponível no site

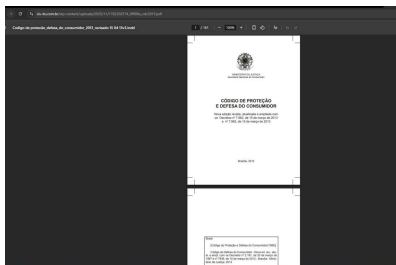


Foto 3 - CDC disponível no site

[CG9.33] Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio

Conforme

Fotos de [CG9.33]

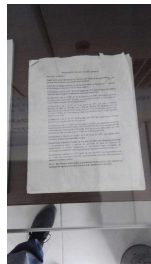


Foto 1 - Portaria do MS disponível no atendimento

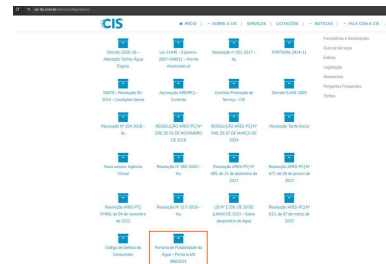


Foto 2 - Portaria do MS disponível no site

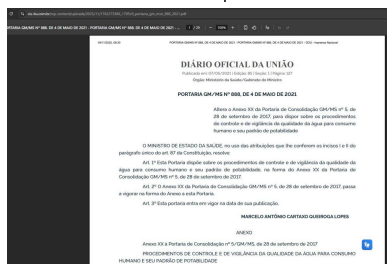


Foto 3 - Portaria do MS disponível no site

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

Conforme

[CG9.13] Observações

A tabela de preços públicos ficam disponível no atendimento e no site da CIS

Fotos de [CG9.13]

	HOME NUESTRO C.A. SERVICIOS CONTACTO	
Módulo de gestión de recursos humanos para el personal de planta		
Módulo de gestión de recursos humanos para el personal de planta		
ENTREVISTA	ENTREVISTA	PREVISTA (ENTREVISTA)
Capítulo 1: El primer capítulo	100	100
Capítulo 2: El segundo capítulo	100	100
Capítulo 3: El tercer capítulo	100	100
Capítulo 4: El cuarto capítulo	100	100
Capítulo 5: El quinto capítulo	100	100
Capítulo 6: El sexto capítulo	100	100
Capítulo 7: El séptimo capítulo	100	100
Capítulo 8: El octavo capítulo	100	100
Capítulo 9: El noveno capítulo	100	100
Capítulo 10: El décimo capítulo	100	100
Capítulo 11: El undécimo capítulo	100	100
Capítulo 12: El duodécimo capítulo	100	100
Capítulo 13: El trece capítulo	100	100
Capítulo 14: El catorce capítulo	100	100
Capítulo 15: El quince capítulo	100	100
Capítulo 16: El dieciséis capítulo	100	100
Capítulo 17: El diecisiete capítulo	100	100
Capítulo 18: El dieciocho capítulo	100	100
Capítulo 19: El diecinueve capítulo	100	100
Capítulo 20: El veinte capítulo	100	100
Capítulo 21: El veintiuno capítulo	100	100
Capítulo 22: El veintidós capítulo	100	100
Capítulo 23: El veintitrés capítulo	100	100
Capítulo 24: El veinticuatro capítulo	100	100
Capítulo 25: El veinticinco capítulo	100	100
Capítulo 26: El veintiseis capítulo	100	100
Capítulo 27: El veintisiete capítulo	100	100
Capítulo 28: El veintiocho capítulo	100	100
Capítulo 29: El veininueve capítulo	100	100
Capítulo 30: El treinta capítulo	100	100
Capítulo 31: El treinta y uno capítulo	100	100
Capítulo 32: El treinta y dos capítulo	100	100
Capítulo 33: El treinta y tres capítulo	100	100
Capítulo 34: El treinta y cuatro capítulo	100	100
Capítulo 35: El treinta y cinco capítulo	100	100
Capítulo 36: El treinta y seis capítulo	100	100
Capítulo 37: El treinta y siete capítulo	100	100
Capítulo 38: El treinta y ocho capítulo	100	100
Capítulo 39: El treinta y nueve capítulo	100	100
Capítulo 40: El cuarenta capítulo	100	100
Capítulo 41: El cuarenta y uno capítulo	100	100
Capítulo 42: El cuarenta y dos capítulo	100	100
Capítulo 43: El cuarenta y tres capítulo	100	100
Capítulo 44: El cuarenta y cuatro capítulo	100	100
Capítulo 45: El cuarenta y cinco capítulo	100	100
Capítulo 46: El cuarenta y seis capítulo	100	100
Capítulo 47: El cuarenta y siete capítulo	100	100
Capítulo 48: El cuarenta y ocho capítulo	100	100
Capítulo 49: El cuarenta y nueve capítulo	100	100
Capítulo 50: El cincuenta capítulo	100	100
Capítulo 51: El cincuenta y uno capítulo	100	100
Capítulo 52: El cincuenta y dos capítulo	100	100
Capítulo 53: El cincuenta y tres capítulo	100	100
Capítulo 54: El cincuenta y cuatro capítulo	100	100
Capítulo 55: El cincuenta y cinco capítulo	100	100
Capítulo 56: El cincuenta y seis capítulo	100	100
Capítulo 57: El cincuenta y siete capítulo	100	100
Capítulo 58: El cincuenta y ocho capítulo	100	100
Capítulo 59: El cincuenta y nueve capítulo	100	100
Capítulo 60: El sesenta capítulo	100	100
Capítulo 61: El sesenta y uno capítulo	100	100
Capítulo 62: El sesenta y dos capítulo	100	100
Capítulo 63: El sesenta y tres capítulo	100	100
Capítulo 64: El sesenta y cuatro capítulo	100	100
Capítulo 65: El sesenta y cinco capítulo	100	100
Capítulo 66: El sesenta y seis capítulo	100	100
Capítulo 67: El sesenta y siete capítulo	100	100
Capítulo 68: El sesenta y ocho capítulo	100	100
Capítulo 69: El sesenta y nueve capítulo	100	100
Capítulo 70: El setenta capítulo	100	100
Capítulo 71: El setenta y uno capítulo	100	100
Capítulo 72: El setenta y dos capítulo	100	100
Capítulo 73: El setenta y tres capítulo	100	100
Capítulo 74: El setenta y cuatro capítulo	100	100
Capítulo 75: El setenta y cinco capítulo	100	100
Capítulo 76: El setenta y seis capítulo	100	100
Capítulo 77: El setenta y siete capítulo	100	100
Capítulo 78: El setenta y ocho capítulo	100	100
Capítulo 79: El setenta y nueve capítulo	100	100
Capítulo 80: El ochenta capítulo	100	100
Capítulo 81: El ochenta y uno capítulo	100	100
Capítulo 82: El ochenta y dos capítulo	100	100
Capítulo 83: El ochenta y tres capítulo	100	100
Capítulo 84: El ochenta y cuatro capítulo	100	100
Capítulo 85: El ochenta y cinco capítulo	100	100
Capítulo 86: El ochenta y seis capítulo	100	100
Capítulo 87: El ochenta y siete capítulo	100	100
Capítulo 88: El ochenta y ocho capítulo	100	100
Capítulo 89: El ochenta y nueve capítulo	100	100
Capítulo 90: El noventa capítulo	100	100
Capítulo 91: El noventa y uno capítulo	100	100
Capítulo 92: El noventa y dos capítulo	100	100
Capítulo 93: El noventa y tres capítulo	100	100
Capítulo 94: El noventa y cuatro capítulo	100	100
Capítulo 95: El noventa y cinco capítulo	100	100
Capítulo 96: El noventa y seis capítulo	100	100
Capítulo 97: El noventa y siete capítulo	100	100
Capítulo 98: El noventa y ocho capítulo	100	100
Capítulo 99: El noventa y nueve capítulo	100	100
Capítulo 100: El cien capítulo	100	100

Foto 1 - Preços públicos no site

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

Conforme

[CG9.16] Observações

Instrução para nova ligação
também consta no site -
<https://cis-itu.com.br/servicos/guia-de-servicos/>

Fotos de [CG9.16]



Foto 1 - Instrução para padrão de nova ligação

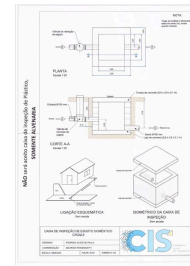


Foto 2 - Instrução para padrão de nova ligação

[CADASTRO]

N/A

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

Conforme

[CG9.2] Observações

Embora a ficha cadastral recebida esta com os campos em branco, foi verificado in loco no sistema comercial do prestador cadastros preenchidos.

Fotos de [CG9.2]

Foto 1 - Ficha cadastral

Foto 2 - Ficha cadastral

Foto 3 - Ficha cadastral

Foto 4 - Ficha cadastral

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

Conforme

Fotos de [CG9.17]

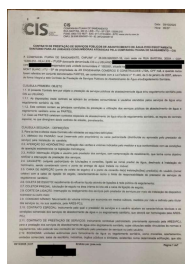


Foto 1 - Contrato

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

Conforme

[CG9.4] Observações

Uma via do protocolo é entregue ao usuário

Fotos de [CG9.4]

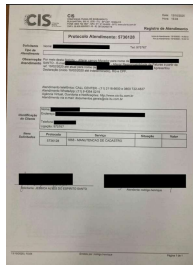


Foto 1 - Protocolo

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

Conforme

Fotos de [CG9.5]

Nº	Descrição	Data	Status	Responsável	Assunto	Data de Entrega	Assinatura
1	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
2	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
3	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
4	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
5	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
6	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
7	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
8	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
9	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
10	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]

Foto 1 - Registro de solicitações

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

Conforme

Fotos de [CG9.19]

Nº	Descrição	Data	Status	Responsável	Assunto	Data de Entrega	Assinatura
1	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
2	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
3	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
4	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
5	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
6	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
7	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
8	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
9	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
10	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]

Foto 1 - Leituras I - ok

Nº	Descrição	Data	Status	Responsável	Assunto	Data de Entrega	Assinatura
1	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
2	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
3	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
4	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
5	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
6	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
7	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
8	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
9	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
10	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]

Foto 2 - Leituras II - ok

Nº	Descrição	Data	Status	Responsável	Assunto	Data de Entrega	Assinatura
1	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
2	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
3	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
4	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
5	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
6	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
7	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
8	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
9	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]
10	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	Em andamento	[Redigido]	RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO	10/01/2017	[Redigido]

Foto 3 - Leituras III - ok

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

Conforme

[CG9.20] Observações

Não é cobrado do usuário

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

Conforme

[CG9.21] Observações

Vencimento padrão depende da rota de leitura, podendo ser 10, 20, etc. Além disso, há os vencimentos alternativos, podendo o usuário escolher datas dentre 1 a 30.

Fotos de [CG9.21]

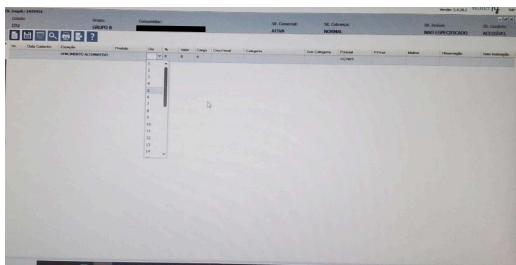


Foto 1 - Opções de vencimentos

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

Conforme

[CG9.22] Observações

Usuário pagou a mesma fatura em bancos distintos. Sistema identificou a duplicidade e gerou estorno em duas parcelas a ser abatido nas próximas competências.

Fotos de [CG9.22]

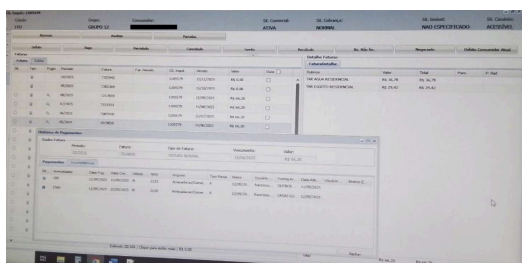


Foto 1 - Identificação da duplicidade

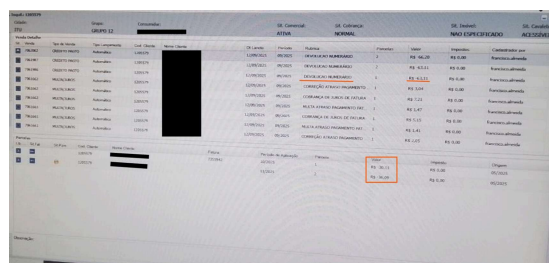


Foto 2 - Estorno do pagto duplicado

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

Conforme

[CG9.3] Observações

No geral as reclamações são respondidas em até 10 dias úteis. Do total de reclamações constante do relatório enviado, algumas estão fora prazo, no entanto, precisaríamos de informações mais refinadas para confirmar não cumprimentos de prazos.

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

Não Conforme

[CG9.7] Observações

Fatura contem todos os itens exigidos do art. 90 da Res. 50, exceto a divulgação da tarifa social na conta, conforme disposto no art. 90, XVII.

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - Fatura - frente

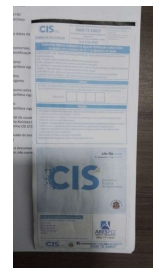


Foto 2 - Fatura - verso

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

Conforme

Fotos de [CG9.6]

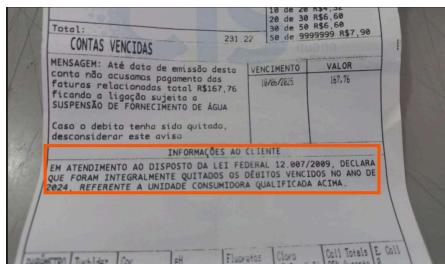


Foto 1 - Declaração anual de débitos

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

Conforme

Fotos de [CG9.26]



Foto 1 - Aviso de corte na conta

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

Não Conforme

[CG9.25] Observações

Prestador possui um formulário modelo para fazer a comunicação ao usuário, mas não foi apresentado um caso pratico, ou seja, um formulário preenchido que evidencia a efetiva comunicação ao usuário.

Fotos de [CG9.25]



Foto 1 - Modelo de notificação

07/09/2020
CIS It - Internapio Emergency

08/09/2020
CIS It - Internapio Emergency

08/09/2020
CIS It - Internapio Programmada

08/09/2020
CIS It - Internapio Programmada

07/09/2020
CIS It - Internapio Programmada

06/07/2020
CIS It - Internapio Emergency

31/07/2020
CIS It - Internapio Programmada

07/07/2020
CIS It - Internapio Emergency

06/07/2020
CIS It - Internapio Emergency

04/07/2020
CIS It - Internapio Emergency

03/07/2020
CIS It - Internapio Emergency

03/07/2020

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA

Conforme

[illegible][illegible]

[FATURAMENTO]

N/A

Conforme

[illegible]

[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

[illegible]

Foto 1 - Residencial - 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]

The image shows a CIS (Companhia de Saneamento de São Paulo) bill for the Social Residential category. The bill is for the month of January 2019. The total amount due is R\$ 10,10. The bill includes a QR code and a barcode at the bottom.

Foto 1 - Res. Social - 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.

Conforme

Fotos de [TC10.1.4]

The image shows a CIS bill for the Social Residential category. The bill is for the month of January 2019. The total amount due is R\$ 10,10. The bill includes a QR code and a barcode at the bottom.

Foto 1 - Res. Social - acima mínimo

The image shows a CIS bill for the Social Residential category. The bill is for the month of January 2019. The total amount due is R\$ 10,10. The bill includes a QR code and a barcode at the bottom.

Foto 2 - Res. Social - acima mínimo

[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]

The image shows a CIS bill for the Commercial category. The bill is for the month of January 2019. The total amount due is R\$ 10,10. The bill includes a QR code and a barcode at the bottom.

Foto 1 - Comercial - 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]

The image shows a CIS bill for the Commercial category. The bill is for the month of January 2019. The total amount due is R\$ 10,10. The bill includes a QR code and a barcode at the bottom.

Foto 1 - Comercial - acima 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]

The image shows a screenshot of a CIS (Cadastro Integrado de Serviços) form. The form is titled 'CIS' and has a header with 'Município' and 'UF'. The main body of the form contains several tables and fields. The 'Valor' field is highlighted in red, indicating a minimum value. The form is for the 'Categoria Industrial' and the 'Valor' is set to '0,00'.

Foto 1 - Industrial - 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]

The image shows a screenshot of a CIS (Cadastro Integrado de Serviços) form. The form is titled 'CIS' and has a header with 'Município' and 'UF'. The main body of the form contains several tables and fields. The 'Valor' field is highlighted in red, indicating a value above the minimum. The form is for the 'Categoria Industrial' and the 'Valor' is set to '1,00'.

Foto 1 - Industrial - 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.

Conforme

Fotos de [TC10.1.9]

The image shows a screenshot of a CIS (Cadastro Integrado de Serviços) form. The form is titled 'CIS' and has a header with 'Município' and 'UF'. The main body of the form contains several tables and fields. The 'Valor' field is highlighted in red, indicating a minimum value. The form is for the 'Categoria Pública' and the 'Valor' is set to '0,00'.

Foto 1 - Publica - 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 - 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 - MEI - mínimo

Foto 2 - 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 - Ligação de água

Foto 2 - Ligação de 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.

Não Conforme

[TS11.11.1] Observações

Vide quesito CG 9.7

[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]

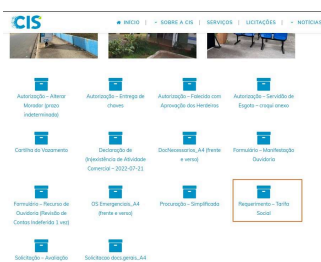


Foto 1 - Tarifa Social no site

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

Não Conforme

[TS11.11.3] Observações

Não foi encontrada divulgação da tarifa social em mídias como Facebook, Instagram etc.

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

Não Conforme

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

Conforme

[TS11.1] Observações

Segue os descontos previstos
na Resolução 592/2024.

[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

Critérios seguidos são os da
Res. 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]

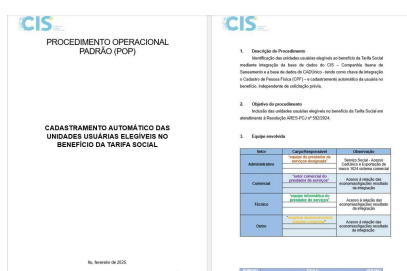


Foto 1 - POP

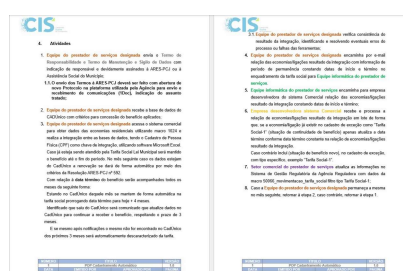


Foto 2 - POP (cont)

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

Não Conforme

[TS11.5] Observações

Embora o prestador tenha um POP estabelecido, não vem sendo executado a inclusão de forma automática das economias elegíveis na categoria Res. Social.

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

Não Conforme

[TS11.6] Observações

Consequencia do quesito
TS11.5.

[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

Fotos de [TS11.7]

[illegible][illegible]

Foto 1 - Processo de inclusão na TS deferido em 20/10/25

Foto 2 - Inclusão em 21/05/25 do usuário na TS após deferimento

[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.

Conforme

[TS11.9] Observações

Não há historico de infrações
às situações descritas no art.
19 da Res. 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 é possível avaliar a abertura de processo administrativo por ausência de ocorrências objeto do art. 19 da Res. 592/2024.

[SISTEMA SONAR]

N/A

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

Conforme

[REG12.1] Observações

Informações atualizadas no sistema Sonar.

Fotos de [REG12.1]

[illegible]

Foto 1 - Sistema Sonar

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

Conforme

Fotos de [TS11.12]

Código	Y	Descrição	Y	Unidade de Y	Janaro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro
		AGROPECUÁRIA DE BOLA											
		População Total (atividade global)		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
+ 1.01		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.02		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.03		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.04		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.05		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.06		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.07		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.08		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.09		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.10		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.11		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.12		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.13		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.14		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.15		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.16		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.17		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.18		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.19		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.20		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.21		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.22		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.23		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.24		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.25		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.26		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.27		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.28		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.29		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.30		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.31		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.32		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.33		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.34		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.35		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.36		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.37		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.38		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.39		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.40		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.41		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.42		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.43		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.44		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.45		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.46		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.47		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.48		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.49		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.50		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.51		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.52		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.53		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.54		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.55		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.56		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.57		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.58		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.59		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.60		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.61		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.62		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.63		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.64		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.65		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.66		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.67		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.68		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.69		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.70		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.71		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.72		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.73		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.74		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.75		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.76		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.77		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.78		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.79		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.80		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.81		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.82		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.83		População total		habitante	130.057	135.961	138.041	135.136	132.048	130.000	135.142	133.000	131.066
- 1.84		População total		habitante									

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

Conforme

Fotos de [CG9.36]

Consulta Processo x Regulada

Selecione Ano desejado

Regulada: Ano: Aplicar Filtros

Regulada 1

Processo	Setembro/2023	Outubro/2023	Novembro/2023	Dezembro/2023	Janeiro/2024	Fevereiro/2024	Março/2024	Abril/2024	Maio/2024	Junho/2024	Julho/2024	Agosto/2024	Setembro/2024	Outubro/2024	Novembro/2024	Dezembro/2024
	Relatório	Relatório	Relatório	Relatório	Relatório	Relatório	Relatório	Relatório	Relatório	Relatório	Relatório	Relatório	Relatório	Relatório	Relatório	Relatório
Regulada No	Sen	25	Sen	24	Sen	24	Sen	24	Sen	25	Sen	24	Sen	25	Sen	22
ÁGUA	Sen	25	Sen	24	Sen	24	Sen	24	Sen	25	Sen	24	Sen	25	Sen	22
BALANÇETE	Sen	79	Sen	64	Sen	66	Sen	66	Sen	69	Sen	69	Sen	70	Sen	70
COLABORADORES DO SISTEMA	Sen	2	Sen	2	Sen	2	Sen	2	Sen	2	Sen	2	Sen	1	Sen	1
CONDOMÍNIO	Sen	12	Sen	13	Sen	12	Sen	12	Sen	12	Sen	12	Sen	13	Sen	13
DESEMPENHO/RELEVANDO	Sen	67	Sen	106	Sen	102	Sen	107	Sen	96	Sen	107	Sen	103	Sen	107
ENERGIA ELÉTRICA	Sen	116	Sen	115	Sen	115	Sen	116	Sen	117	Sen	115	Sen	110	Sen	102
ESGOTO	Sen	17	Sen	17	Sen	17	Sen	17	Sen	16	Sen	17	Sen	17	Sen	17
PAQUETE CASA	Sen	28	Sen	31	Sen	60	Sen	60	Sen	56	Sen	53	Sen	57	Sen	58

Foto 1 - Informações comerciais - Sonar

[OUTROS]

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG9.31]

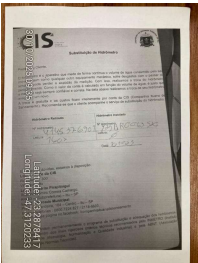


Foto 1 - Substituição de HD sem cobrança

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

Conforme

Fotos de [CG9.30]

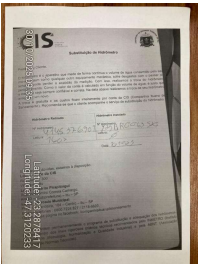


Foto 1 - Comunicado da troca de HD

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

Não Conforme

[CG9.18] Observações

Prestador afirmou que oferece este serviço, mas até o fechamento deste relatorio nao foi enviado um caso pratico de aferição de hidrometro ou copia do contrato ativo com o fornecedor que faz este serviço.

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

Não Conforme

[CG9.14] Observações

Do total de ligações novas de água realizadas no mês de agosto/25, algumas os prazos extrapolam os 10 dias úteis

previstos no art. 130-E da Resolução 50/2014, bem como o art. 73 do regulamento da CIS (Res. 258), alguns, inclusive, confirmados in loco pelo prestador.

Fotos de [CG9.14]

MATRÍCULA	ENDEREÇO	COMPLEMENTO	BAIRRO	N.º O. S.	SOLICITAÇÃO	STATUS	ENCERRAMENTO	ABERTURA	DIAS	PRazo ATENDID
1501652	ALAMEDA DAS PITANQUEIRAS, 0	QD 113 LT 14	TERRAS II	5665539	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	01/08/2025 11:55	08/07/2025 13:56	24	
1501629	RUA IVANIRA DE LOURDES BATISTA LUI, 0	QD ALT 25	SAINT PAUL	5690550	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	01/08/2025 14:02	15/07/2025 16:27	17	
1501625	ALAMEDA DAS GRAUNAS, 0	PROVISÓRIO 344 - QD 08 LT 26	JD PARAISO I	5687855	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	05/08/2025 09:27	21/07/2025 09:30	15	
1501490	ALAMEDA DOS VINHATOS, 50	QD 88 - LT 05	TERRAS II	5651664	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	05/08/2025 14:40	21/07/2025 16:30	15	
955547	AVENIDA DOUTOR OTAVIANO PEREIRA MENDES, 216	NATVA	CENTRO	5687827	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	05/08/2025 14:49	21/07/2025 11:24	15	
951378	AVENIDA PRUDENTE DE MORAES, 169		VL NOVA	5582428	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	06/08/2025 08:06	17/01/2025 14:55	201	
1501606	AVENIDA BRAZIL BERNARDINI, 0	GLEBA II	BRASIL	5673032	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	06/08/2025 10:57	16/06/2025 08:22	51	
1501669	RUA 11, 0	FAZ FUNDOS COM LOTE 05	JD MONTE REI	5693174	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	06/08/2025 16:33	22/07/2025 12:42	15	
947373	RUA GALIANO MICAI, 60		VL CLETO	5680570	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	07/08/2025 10:38	15/07/2025 11:34	23	
943600	RUA CECILIA MENEZINHINI DE MATTOS, 803	FUNDOS	VL SAO JOSE	5686393	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	08/08/2025 16:07	15/07/2025 13:23	24	
1501664	RUA LARANJAL PAULISTA, 0	QD 72 LT 32 - ESQ AV DOS SONHOS	CIDADE NOVA	5690883	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	12/08/2025 17:27	25/07/2025 15:30	18	
1501680	RUA HILARIO CANDIANI, 120	QD 05 LT 26	JD DAS INDUSTRIAS	5694704	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	13/08/2025 15:37	29/07/2025 14:50	15	
1501687	VIA PISA, 0	QD 07 LT 03	CAMPOS DE SANTO ANTONIO II	5695578	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	19/08/2025 11:23	31/07/2025 15:35	19	
1501589	AVENIDA CAETANO RUGGIERI, 2158	QD 15 LT 32	PQ N SRA DA CANDELARIA	5662381	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	25/08/2025 09:04	06/08/2025 15:58	19	

Foto 1 - Ligações novas de água

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

Conforme

[CG9.29] Observações

Relatorio do prestador trouxe todas as religações em caso de corte por inadimplência com o cumprimento do prazo de 24h para religação.

Fotos de [CG9.29]

Matrícula	Endereço	Complemento	Bairro	N.º O. S.	Solicitação	Status	Encerramento	Abertura	Dias	Prazo Atendido
1501652	ALAMEDA DAS PITANQUEIRAS, 0	QD 113 LT 14	TERRAS II	5665539	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	01/08/2025 11:55	08/07/2025 13:56	24	
1501629	RUA IVANIRA DE LOURDES BATISTA LUI, 0	QD ALT 25	SAINT PAUL	5690550	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	01/08/2025 14:02	15/07/2025 16:27	17	
1501625	ALAMEDA DAS GRAUNAS, 0	PROVISÓRIO 344 - QD 08 LT 26	JD PARAISO I	5687855	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	05/08/2025 09:27	21/07/2025 09:30	15	
1501490	ALAMEDA DOS VINHATOS, 50	QD 88 - LT 05	TERRAS II	5651664	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	05/08/2025 14:40	21/07/2025 16:30	15	
955547	AVENIDA DOUTOR OTAVIANO PEREIRA MENDES, 216	NATVA	CENTRO	5687827	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	05/08/2025 14:49	21/07/2025 11:24	15	
951378	AVENIDA PRUDENTE DE MORAES, 169		VL NOVA	5582428	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	06/08/2025 08:06	17/01/2025 14:55	201	
1501606	AVENIDA BRAZIL BERNARDINI, 0	GLEBA II	BRASIL	5673032	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	06/08/2025 10:57	16/06/2025 08:22	51	
1501669	RUA 11, 0	FAZ FUNDOS COM LOTE 05	JD MONTE REI	5693174	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	06/08/2025 16:33	22/07/2025 12:42	15	
947373	RUA GALIANO MICAI, 60		VL CLETO	5680570	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	07/08/2025 10:38	15/07/2025 11:34	23	
943600	RUA CECILIA MENEZINHINI DE MATTOS, 803	FUNDOS	VL SAO JOSE	5686393	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	08/08/2025 16:07	15/07/2025 13:23	24	
1501664	RUA LARANJAL PAULISTA, 0	QD 72 LT 32 - ESQ AV DOS SONHOS	CIDADE NOVA	5690883	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	12/08/2025 17:27	25/07/2025 15:30	18	
1501680	RUA HILARIO CANDIANI, 120	QD 05 LT 26	JD DAS INDUSTRIAS	5694704	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	13/08/2025 15:37	29/07/2025 14:50	15	
1501687	VIA PISA, 0	QD 07 LT 03	CAMPOS DE SANTO ANTONIO II	5695578	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	19/08/2025 11:23	31/07/2025 15:35	19	
1501589	AVENIDA CAETANO RUGGIERI, 2158	QD 15 LT 32	PQ N SRA DA CANDELARIA	5662381	LIGAÇÃO DE ÁGUA	ENCERRADA	25/08/2025 09:04	06/08/2025 15:58	19	

Foto 1 - Religação - corte por inadimplência (amostra)

Sérgio Rodrigues de Carvalho
Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 2 vezes - última modificação: 10/12/2025 09:59:53)

É base de:

Auto de Notificação 290/2025 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 899/2025 - Relatório de fiscalização

Ofício 1.960/2025 - Encaminhamento de Ofício

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

18/11/2025 14:44:40 Sérgio Rodrigues de Carvalho CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.357..](#)

19/11/2025 09:10:45 Sérgio Rodrigues de Carvalho CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.357..](#)

08/12/2025 08:06:21 Sérgio Rodrigues de Carvalho CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.357..](#)

08/12/2025 08:37:26 Sérgio Rodrigues de Carvalho CC emitiu o [Auto de Notificação 290/2025](#) a partir deste documento.

08/12/2025 17:22:07 João Mateus Boll Gallas DTO realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 13.357..](#)

Tramitação 1- 308/2025

10/12/2025 10:03

(Encaminhado)

Sérgio C. CC

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

10/12/2025 10:03:16 E-mail para vanessa@arespcj.com.br E-mail entregue, lido, clicado (4)