



Arespcj

CC

02/02/2026 11:56

Município

[Dae - Santa Bárbara Doeste](#)

· 193459 5927

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 SANTA BÁRBARA DOESTE

PRESTADOR: Departamento de Água e Esgoto - DAE

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, fevereiro de 2026

#### 1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

##### 1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de **Santa Bárbara DOeste**

Prefeito: **Rafael Piovezan**

Endereço: **Av Monte Castelo, 1000 - Jardim Primavera**

Telefone: **(19) 3455-8000**

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº **3.383**, de 20/04/2012

##### 1.2 PRESTADOR

Nome: **Departamento de Água e Esgoto**

Responsável legal: **Laerson Andia Junior**

Endereço: **Rua José Bonifácio, 400 - Centro**

Telefone: **(19) 3459-5910**

#### 2. EQUIPE TÉCNICA

##### 2.1 ARES-PCJ

Geysen Renata Zonzini Tapia - Analista de Fiscalização e Regulação

Gilson Nunes de Paula - Analista de Fiscalização e Regulação

##### 2.2 PRESTADOR

André Angolini - Controlador Interno

#### 3. FISCALIZAÇÃO

Em 25/11/2025 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 655/2025
- Resolução ARES-PCJ nº 435/2022; e
- Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.

O formulário detalhado da fiscalização encontra-se no ANEXO.

#### 4. NÃO CONFORMIDADES

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

Subsistema	Código NC	Descricao_NC	Prazo para solução
Condições Gerais - Santa Bárbara do Oeste	CG-9.11	Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana	Em até 90 dias
Condições Gerais - Santa Bárbara do Oeste	CG-9.14	Obedecer aos prazos para execução dos serviços	Em até 90 dias
Condições Gerais - Santa Bárbara do Oeste	CG-9.15	Não realizar notificação/comunicação para mudança de categoria	Em até 90 dias
Condições Gerais - Santa Bárbara do Oeste	CG-9.29	Obedece os prazos para religação em caso de corte	Em até 90 dias
Condições Gerais - Santa Bárbara do Oeste	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	Imediato
Condições Gerais - Santa Bárbara do Oeste	REG-12.1	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Em até 30 dias
Condições Gerais - Santa Bárbara do Oeste	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.	Imediato
Condições Gerais - Santa Bárbara do Oeste	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

## ANEXOS

### FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 13.536 - Atendimento - Santa Bárbara DOeste (Santa Bárbara d'Oeste)

**Atendimento - Santa Bárbara DOeste**

Condições Gerais - Santa Bárbara do Oeste

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)  
 Sistema: [Condições Gerais - Santa Bárbara do Oeste](#)

**Fiscalizado** DAE Santa Bárbara DOeste #173598627

**Data de início da fiscalização** 25/11/2025

**Data de término da fiscalização** 25/11/2025

**Observações Gerais**

**Constatações (Fiscalização Economico Contábil)**

[CG00] Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Atendimento sede

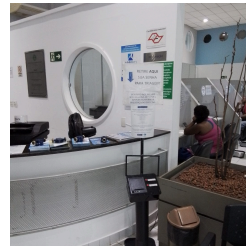


Foto 2 - Atendimento senha



Foto 3 - Atendimento sede



Foto 4 - Atendimento sede

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - Atendimento preferencial

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

Não Conforme

[CG9.11] Observações

Prestador possui 0800, porém não disponibiliza 24 horas

Fotos de [CG9.11]



Foto 1 - 0800

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

Conforme

Fotos de [CG9.12]

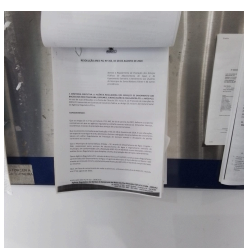


Foto 1 - Regulamento - atendimento

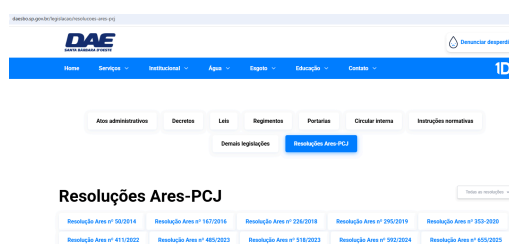


Foto 2 - Regulamento - site

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

Conforme

Fotos de [CG9.35]

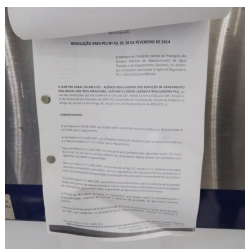


Foto 1 - Resolução ARES-PCJ n.º 50 - atendimento

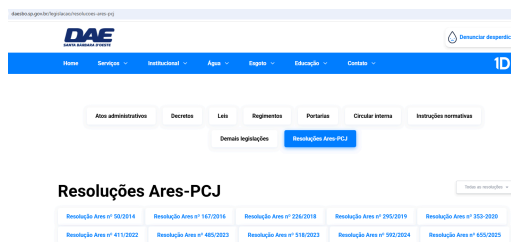


Foto 2 - Resolução ARES-PCJ n.º 50 - site

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

Conforme

Fotos de [CG9.32]

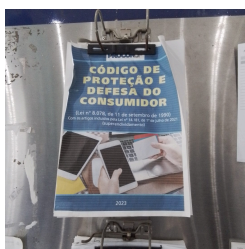


Foto 1 - Código de Defesa do Consumidor - atendimento



Foto 2 - Código de Defesa do Consumidor - 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]

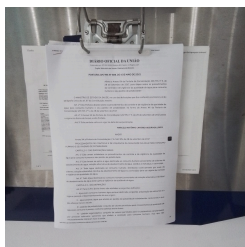


Foto 1 - Portaria Ministério da Saúde - atendimento

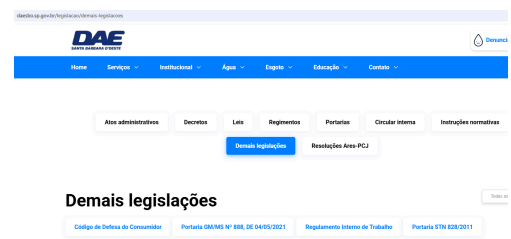


Foto 2 - Portaria Ministério da Saúde - site

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

Conforme

Fotos de [CG9.13]

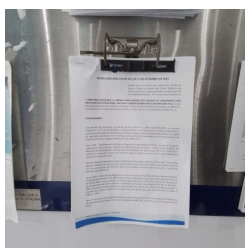


Foto 1 - Resolução tarifária - atendimento

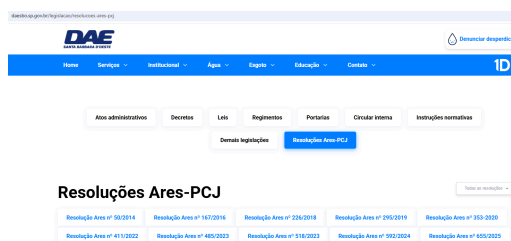


Foto 2 - Resolução tarifária - site

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

Conforme

Fotos de [CG9.16]



Foto 1 - Modelo padrão



Foto 2 - Modelo padrão

[CADASTRO]

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG9.2]

Foto 1 - Cadastro

Foto 2 - Cadastro - histórico de consumo

[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

Fotos de [CG9.4]

Foto 1 - Listagem de ordens de serviços

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

Conforme

Fotos de [CG9.5]

DATA DE ABRETIU	AS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO
03/10/2025 11:56	2025071442	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO COM RAMAIS
02/10/2025 16:16	2025070319	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO NA CALÇADA
02/10/2025 16:21	2025092097	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO NA RUA
01/10/2025 10:38	2025069993	LIGAÇÃO DE ÁGUA NA CALÇADA
13/10/2025 11:52	2025073736	LIGAÇÃO DE ÁGUA NA CALÇADA
01/10/2025 16:26	2025070079	EXECUÇÃO DE RAMAL DE ÁGUA NA CALÇADA
18/10/2025 16:03	2025094906	LIGAÇÃO DE ÁGUA NA CALÇADA
18/10/2025 06:42	2025074667	EXECUÇÃO DE RAMAL DE ÁGUA NA RUA
02/10/2025 09:51	2025070181	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO - SEM PAGTO DE DIRETR
24/10/2025 16:38	2025077318	LIGAÇÃO DE ESGOTO
24/10/2025 16:38	2025077326	EXECUÇÃO DE RAMAL DE ÁGUA NA RUA
24/10/2025 16:01	2025077328	EXECUÇÃO DE RAMAL DE ÁGUA NA RUA
24/10/2025 16:04	2025077331	EXECUÇÃO DE RAMAL DE ÁGUA NA RUA
13/10/2025 11:03	2025073726	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO NA CALÇADA
16/10/2025 15:12	2025094918	LIGAÇÃO DE ÁGUA NA CALÇADA
21/10/2025 10:20	2025075436	EXECUÇÃO DE RAMAL DE ESGOTO NO PIV
21/10/2025 10:19	2025075435	EXECUÇÃO DE RAMAL DE ÁGUA NA CALÇADA
20/10/2025 06:41	2025074691	EXECUÇÃO DE RAMAL DE ÁGUA NA RUA
30/10/2025 06:43	2025074693	EXECUÇÃO DE RAMAL DE ESGOTO NA RUA

Foto 1 - Listagem 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]

Relação de Leituras da Matrícula: 20445, Usuário: JSTENICO, Exportação realizada em: 29/10/2025

Foto	REFERÊNCIA	DATA LEIT./VIS.	Dias de Consumo	LEIT. MED.	LEIT. REAL/FAT.	CC
0	10/2025	17/10/2025	29	89	89	
0	09/2025	18/09/2025	30	80	80	
0	08/2025	19/08/2025	32	72	72	
0	07/2025	18/07/2025	31	63	63	
0	06/2025	17/06/2025	28	55	55	
0	05/2025	20/05/2025	28	48	48	
0	04/2025	22/04/2025	32	40	40	
0	03/2025	21/03/2025	28	31	31	

Foto 1 - Histórico de leituras 1

Relação de Leituras da Matrícula: 78145, Usuário: JSTENICO, Exportação realizada em: 29/10/2025

Foto	REFERÊNCIA	DATA LEIT./VIS.	Dias de Consumo	LEIT. MED.	LEIT. REAL/FAT.	CC
0	10/2025	14/10/2025	32	89	89	
0	09/2025	12/09/2025	29	80	80	
0	08/2025	14/08/2025	30	72	72	
0	07/2025	15/07/2025	32	63	63	
0	06/2025	13/06/2025	28	55	55	
0	05/2025	16/05/2025	29	48	48	
0	04/2025	17/04/2025	27	40	40	

Foto 2 - Histórico de leituras 2

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

Conforme

[CG9.20] Observações

Prestador informou que não faz este tipo de cobrança

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

Conforme

Fotos de [CG9.21]

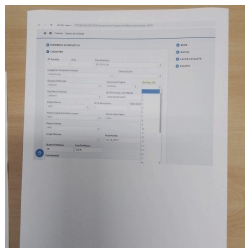


Foto 1 - Datas de vencimento

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

Conforme

Fotos de [CG9.22]

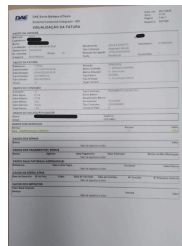


Foto 1 - Compensação duplicidade

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

Conforme

[CG9.3] Observações

Prestador informa no momento do atendimento.

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

Conforme

Fotos de [CG9.7]

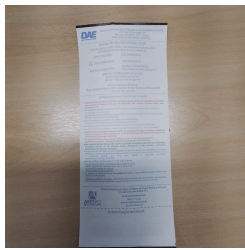


Foto 1 - Fatura - verso



Foto 2 - Fatura - frente

[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 - Notificação de corte

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

Conforme

Fotos de [CG9.25]



Foto 1 - Notificação de corte

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

Não Conforme

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

Conforme

Fotos de [CG9.27]

FILIAL	DISTRITOOP	SETOREXEC	PROTOCOLO	SERWCO	DATAEXC
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	25/09/2025 15:47 010079	0543 - CORTE NA CALÇADA	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	25/09/2025 13:18 010079	0543 - CORTE NA CALÇADA	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	25/09/2025 00:03 000001	0550 - CORTE III	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	27/09/2025 00:04 010079	0550 - CORTE III	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	27/09/2025 00:11 000001	0550 - CORTE III	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	24/09/2025 00:03 000001	0551 - CORTE III (VEDANTE)	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	25/09/2025 00:05 010079	0551 - CORTE III (VEDANTE)	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	25/09/2025 00:08 010079	0551 - CORTE III (VEDANTE)	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	25/09/2025 00:12 000001	0551 - CORTE III (VEDANTE)	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	25/09/2025 00:23 000001	0551 - CORTE III (VEDANTE)	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	25/09/2025 00:26 000001	0551 - CORTE III (VEDANTE)	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	25/09/2025 00:33 000001	0551 - CORTE III (VEDANTE)	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	25/09/2025 00:41 000001	0551 - CORTE III (VEDANTE)	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	25/09/2025 00:43 000001	0551 - CORTE III (VEDANTE)	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	26/09/2025 00:01 000001	0551 - CORTE III (VEDANTE)	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	26/09/2025 00:02 000001	0551 - CORTE III (VEDANTE)	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	26/09/2025 00:04 010079	0551 - CORTE III (VEDANTE)	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	26/09/2025 00:13 000001	0551 - CORTE III (VEDANTE)	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	26/09/2025 00:26 000001	0551 - CORTE III (VEDANTE)	02/10/2025
001 - DAE Santa Bárbara d Oeste	001000 - DAE Santa Bárbara d Oeste	040 - CONPAG	26/09/2025 00:26 000001	0551 - CORTE III (VEDANTE)	02/10/2025

Foto 1 - Relação de cortes

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de [CG9.23]

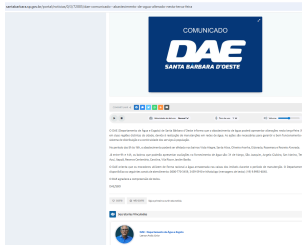


Foto 1 - Comunicado - prestador

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

Conforme

Fotos de [CG9.28]



Foto 1 - Comunicados - Agência

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA

Conforme

Fotos de [CG9.8]

Município	UF	CNPJ	Nome
Santa Bárbara d Oeste	SP	3545803	Departamento de Água e Esgoto de Santa Bárbara d Oeste
Santa Branca	SP	3546009	Companhia de Saneamento Básico de Santa Branca
Santa Clara d'Oeste	SP	3546108	Companhia de Saneamento Básico de Santa Clara d'Oeste
Santa Cruz da Esperança	SP	3546256	Companhia de Saneamento Básico de Santa Cruz da Esperança
Santa Cruz das Palmeiras	SP	3546306	Prefeitura Municipal de Santa Cruz das Palmeiras
Santa Cruz das Palmeiras	SP	3546306	Palmeiras Saneamento
Santa Cruz do Rio Pardo	SP	3546405	Companhia de Saneamento Básico de Santa Cruz do Rio Pardo
Santa Ernestina	SP	3546504	Companhia de Saneamento Básico de Santa Ernestina
Santa Fé do Sul	SP	3546603	Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Santa Fé do Sul

Certidão de Regularidade com o SINISA - Água (5732400)

Foto 1 - Sinisa Agua

Certidão de Regularidade com o SINISA - Esgoto (5732400)

SEI 80000.003845/2024-71 / pg. 55

Município	UF	CNPJ	Nome	UF	Região
Salto Grande	SP	3545407	Prefeitura Municipal de Salto Grande	SP	Local
Sandovalina	SP	3545506	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	Regional
Santa Adélia	SP	3545605	Prefeitura Municipal de Santa Adélia	SP	Local
Santa Albertina	SP	3545704	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	Regional
Santa Bárbara d Oeste	SP	3545803	Departamento de Água e Esgoto de Santa Bárbara d Oeste	SP	Local
Santa Branca	SP	3546009	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SP	Regional

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 primeira faixa

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

Conforme

Fotos de [TC10.1.2]



Foto 1 - Fatura Residencial acima primeira faixa

[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]

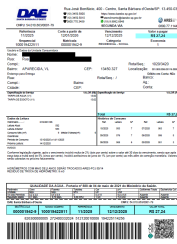


Foto 1 - Fatura Residencial Social primeira faixa

[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]

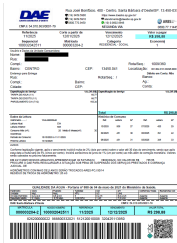


Foto 1 - Fatura Residencial Social acima primeira faixa

[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 primeira faixa

[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]

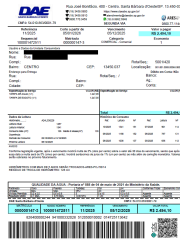


Foto 1 - Fatura Comercial acima primeira faixa

[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]

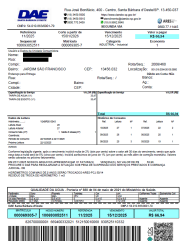


Foto 1 - Fatura Industrial primeira faixa

[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]

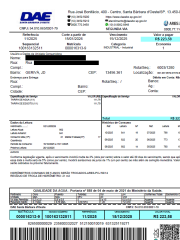


Foto 1 - Fatura Industrial acima primeira faixa

[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 Publica primeira faixa

[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 Publica acima primeira faixa

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

Conforme

Fotos de [TC10.1.11]



Foto 1 - Fatura MEI

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

Conforme

Fotos de [TC10.2]

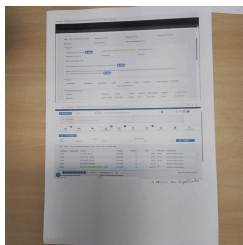


Foto 1 - Cobrança execução de ramal de esgoto na rua

[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]

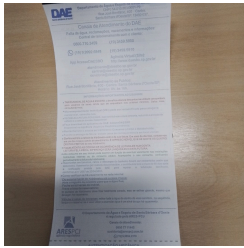


Foto 1 - Tarifa social - fatura

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

Não Conforme

[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

[TS11.11.4] 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

[TS11.11.4] Observações

Prestador orientado a atualizar divulgação.

Fotos de [TS11.11.4]

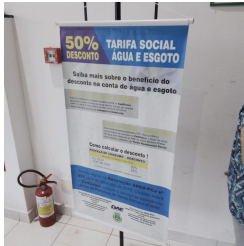


Foto 1 - Tarifa Social - atendimento

[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

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

Conforme

Fotos de [TS11.3]



Foto 1 - Tarifa social - documentos

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

Conforme

Fotos de [TS11.4]

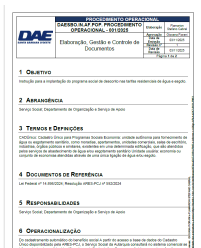


Foto 1 - Tarifa social - POP

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

Conforme

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

Conforme

Fotos de [TS11.6]

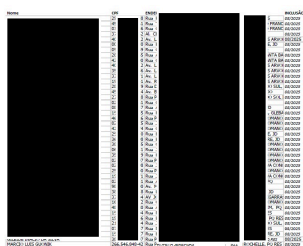


Foto 1 - Listagem cadastro automático

[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]



Foto 1 - Processo tarifa social

[TS11.8] Não implementação de mecanismo para concessão dos benefícios da Tarifa Residencial Social aos usuários elegíveis e residentes em unidades multifamiliares servidas por medidor único sem individualização

N/A

[TS11.8] Observações

Prestador informou que concede para todas as economias e que não teve ocorrências identificadas em prédios.

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

N/A

[TS11.9] Observações

Prestador informou que não fez exclusão.

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

N/A

[SISTEMA SONAR]

N/A

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

Não Conforme

[REG12.1] Observações

Dados de água, esgoto e faturamento desatualizados, prestador informou que houve

troca do sistema comercial,  
orientado a regularizar.

Fotos de [REG12.1]

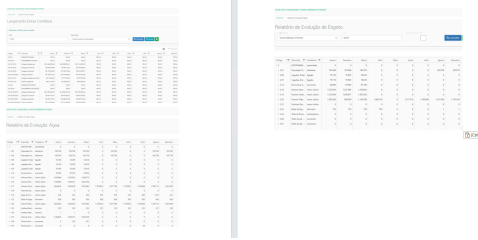


Foto 1 - Dados Sistema Sonar

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

Conforme

Fotos de [TS11.12]

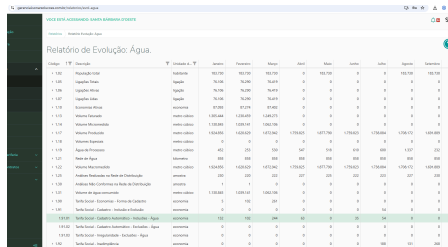


Foto 1 - Tarifa Social - Sonar

[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 - Comercial - Sonar

[OUTROS]

N/A

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

Conforme

[CG9.31] Observações

Prestador informou que não realiza este tipo de cobrança.

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

Não Conforme

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

N/A

[CG9.18] Observações

Prestador declarou que não teve ocorrência.

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

Não Conforme

[CG9.14] Observações

Consta na amostragem da listagem de ordens de serviços execuções com prazo maior que o previsto na Resolução ARES-PCJ n.º 50/2014. Na



04/02/2026 15:15:57

Geyse Renata Zonzini CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 041/2026** com o certificado **GEYSE RENATA ZONZINI** CPF 289.XXX.XXX-59 conforme [MP nº 2.200/2001](#) .

**Tramitação 1- 041/2026**

04/02/2026 15:16

(Encaminhado)

Geyse Z. CC

DTO - Diretoria ...

A/C Vanessa P.

CC

Prezada Vanessa Naccarato Piffer - DTO

Segue relatório de fiscalização para providências.

Atenciosamente,

—

**Geyse Renata Zonzini Tapia**

Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

04/02/2026 15:16:51

E-mail para [vanessa@arespcj.com.br](mailto:vanessa@arespcj.com.br)

E-mail entregue, lido, clicado (3) ⇐