



Arespcj	Município
CC	Saeam - Artur Nogueira
	- 19 38772007
	2 setores envolvidos
	<input type="checkbox"/> CC <input type="checkbox"/> DTO
	Ciclo de Fiscalização*: 1
31/03/2026 16:10	

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE ARTUR NOGUEIRA

PRESTADOR: SAEAN - Serviço de Água e Esgoto de Artur Nogueira

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, março de 2026

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Artur Nogueira

Prefeito: Lucas Sia Rissato

Endereço: Rua XV de Novembro, 1400 – Bairro Planalto, Artur Nogueira-SP

Telefone: (19) 3827-9700

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 3006, de 17/12/2010

1.2 PRESTADOR

Nome: SAEAN - Serviço de Água e Esgoto de Artur Nogueira

Responsável legal: Gabriela Montoya

Endereço: Rua Dr. Ademar de Barros, 1741 - Santa Rosa - Artur Nogueira/SP

Telefone: 0800-775-4944

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Felipe R. D. Fonseca – Analista de Regulação e Fiscalização

Daniel Cia Lorençatto – Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Sonia Maria de Camargo - Chefe de Atendimento ao Público

Pamela Cristina Saula - Chefe de Conta e Consumo

Ivanilda de Monteiro - Auxiliar Administrativo PS

3. FISCALIZAÇÃO

Em 24/03/2026 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 642/2025
- 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 não Conforme	Item não Conforme	Prazos
Condições Gerais - Artur Nogueira	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	07/05/2026
Condições Gerais - Artur Nogueira	CG-9.3	Não responder a reclamações em até 10 dias úteis	07/05/2026
Condições Gerais - Artur Nogueira	TC-10.1.11	Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais MEIs.	07/05/2026
Condições Gerais - Artur Nogueira	TS-11.2	Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	07/05/2026
Condições Gerais - Artur Nogueira	TS-11.3	Exigência de documentos que excedam o necessário para o enquadramento da unidade usuária ao benefício	07/05/2026
Condições Gerais - Artur Nogueira	TS-11.6	Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático	07/05/2026
Condições Gerais - Artur Nogueira	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	07/05/2026
Condições Gerais - Artur Nogueira	TS-11.9	Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	07/05/2026

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO


Novo Item Fiscalizado 14.384 - Atendimento - Artur Nogueira (Artur Nogueira)

Atendimento - Artur Nogueira

Condições Gerais - Artur Nogueira

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

Sistema: [Condições Gerais - Artur Nogueira](#)



Endereço: R. Dez de Abril, 844 - Santa Rosa, Artur Nogueira - SP, 13160-000, Brasil. nº 844. . CEP: 13160-000 / Cidade: Artur Nogueira, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.572080612182617, long=-47.171138763427734, accuracy=13.653

Fiscalizado	artur nogueira #191524423
Data de início da fiscalização	24/03/2026
Data de término da fiscalização	24/03/2026
Observações Gerais	

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Estrutura de Atendimento ao Público do SAEAN



Foto 2 - Estrutura de atendimento ao Público do SAEAN



Foto 3 - Fachada SAEAN

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

[CG9.10] Observações

Local com atendimento preferencial, mediante uso de senhas.

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - Senhas Preferenciais - Local de Atendimento do SAEAN

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

Conforme

[CG9.11] Observações

O prestador disponibiliza canais de atendimento telefônico gratuito e os divulga em seu local de atendimento e sítio eletrônico.

Fotos de [CG9.11]



Foto 1 - Divulgação 0800 - Local de Atendimento do SAEAN



Foto 2 - Divulgação 0800 - Sítio Eletrônico do SAEAN

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

Conforme

[CG9.12] Observações

Há divulgação do Regulamento de prestação de serviços no sítio eletrônico e no local de atendimento.

Fotos de [CG9.12]

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 425, DE 1º DE ABRIL
Aprova o Regulamento de Prestação dos Serviços
Esgotamento Sanitário e Atendimento aos Usuários
providências.

[Clique aqui](#) para visualizar o documento.

Aprova o Regulamento de Prestação dos Serviços
Públicos de Abastecimento de Água e de
Esgotamento Sanitário e Atendimento aos Usuários
do Município de Artur Nogueira e das outras
providências.

Foto 1 - Link para Acesso Regulamento 425/2022 - Sítio Eletrônico do SAEAN

Foto 2 - Regulamento no. 425/2022 - Sítio Eletrônico do SAEAN



Foto 3 - Regulamento no. 425/2022 - Local Atendimento do SAEAN

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

Conforme

[CG9.35] Observações

Há divulgação da Resolução Ares no. 50/2014 no local de atendimento e no sítio eletrônico..

Fotos de [CG9.35]



Foto 1 - Resolução ARES-PCJ no. 50/2014 - Local de Atendimento do SAEAN



Foto 2 - Link para Acesso à Resolução no. 50/2014 - Sítio Eletrônico SAEAN



RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 50, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2014

Aprovada pela Resolução ARES-PCJ nº 186, de 07 de julho de 2017.
Aprovada pela Resolução ARES-PCJ nº 893, de 05 de novembro de 2022.
Aprovada pela Resolução ARES-PCJ nº 425, de 01 de agosto de 2022.
Aprovada pela Resolução ARES-PCJ nº 425, de 01 de agosto de 2022.

Estabelece as Condições Gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Potável e de Esgotamento Sanitário, em âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora PCJ e de outras providências.

O DIRETOR GERAL DA ARES-PCJ, AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DAS BACIAS DAS ÁREAS PRACARA, CAPURÁ E JUNDIAÍ (AGÊNCIA REGULADORA PCJ), no uso das atribuições que lhe conferem a Constituição Federal e o Estatuto da ARES-PCJ, resolve, em conformidade com o disposto no art. 1º do Protocolo de Intenções da ARES-PCJ celebrado em Contrato de Consórcio Público e o Artigo 26º inciso II e o Artigo 25, inciso I e II, do Estatuto Social da ARES-PCJ, e:

Foto 3 - Resolução no. 50/2014 - Sítio Eletrônico SAEAN

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

Conforme

[CG9.32] Observações

Há divulgação do Código de Defesa do Consumidor no local de atendimento e no sítio eletrônico.

Fotos de [CG9.32]



Foto 1 - Código de Defesa do Consumidor - Local de Atendimento do SAEAN



Foto 2 - Link para Acesso ao Código de Defesa do Consumidor - Sítio Eletrônico do SAEAN



Foto 3 - Código de Defesa do Consumidor - Sítio Eletrônico do SAEAN

[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

[CG9.33] Observações

Há divulgação da Portaria do Ministério da Saúde no.888/2021 no local de atendimento e no sítio eletrônico do SAEAN.

Fotos de [CG9.33]



Foto 1 - Portaria Ministério da Saúde - Local de Atendimento do SAEAN



Foto 2 - Link para Acesso à Portaria MS - Sítio Eletrônico do SAEAN



Foto 3 - Portaria Ministério da Saúde - Sítio Eletrônico do SAEAN

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

Não Conforme

[CG9.13] Observações

Não localizado a divulgação dos preços públicos no local de atendimento.

Fotos de [CG9.13]

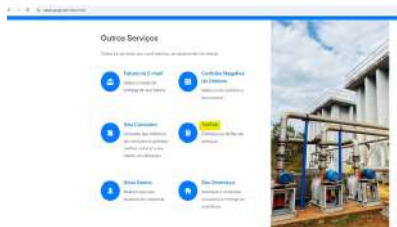


Foto 1 - Divulgação Preços Públicos - Link Sítio Prestador



Dispõe sobre a revisão dos valores das Tarifas de Água e Esgoto e reajuste dos valores dos Preços Públicos dos Demais Serviços a serem aplicados no Município de Artur Nogueira - SP, e de outras providências.

Foto 2 - Resolução 642/2025 - Revisão Valores



Acesso à Informação SAEAN

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 642, DE 30 DE JULHO DE 2025
Dispõe sobre a revisão dos valores das Tarifas de Água e Esgoto e reajuste dos valores dos Preços Públicos dos Demais Serviços a serem aplicados no Município de Artur Nogueira - SP, e de outras providências.

[Clique aqui](#) para visualizar o documento.

Foto 3 - Resolução 642/2025 - Link para Acesso

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

Conforme



Foto 1 - Contrato Padrão

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

Conforme

[CG9.4] Observações

As reclamações, solicitações, pedidos são realizados nos diversos canais de atendimento (whatsapp, local físico, site). São abertos protocolos os quais são fornecidos aos usuários.

Fotos de [CG9.4]



Foto 1 - Protocolo - Fornecimento ao Consumidor

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

Conforme

[CG9.5] Observações

As reclamações são abertas Ordens de Serviços, as quais podem ser consultadas, como por exemplo, a Ordem anexa (reclamação de consumo acima do normal).

Fotos de [CG9.5]



Foto 1 - Ordem de Serviço - Reclamação

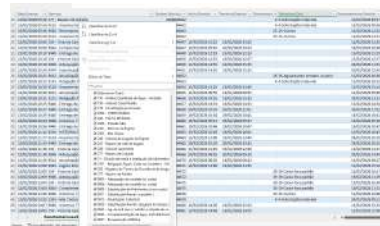


Foto 2 - Relatório de Reclamações

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

Conforme

[CG9.19] Observações

Não foram identificadas leituras com prazos inferiores ou superiores extrapolados.

Fotos de [CG9.19]

Identificação	Consumo	Período	Status
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal

Foto 1 - Histórico de Leituras

Identificação	Consumo	Período	Status
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal
1234567890	1000	30 dias	Normal

Foto 2 - Histórico de Leituras

Medidor	Medição	Data	Valor	Valor Anterior	Valor Consumo	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Médio	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Médio
00000	00000	15/07/2025	10	0	10	0	10	5	0	10	5
00000	00000	15/07/2025	20	10	10	10	20	15	10	20	15
00000	00000	15/07/2025	30	20	10	20	30	25	20	30	25
00000	00000	15/07/2025	40	30	10	30	40	35	30	40	35
00000	00000	15/07/2025	50	40	10	40	50	45	40	50	45
00000	00000	15/07/2025	60	50	10	50	60	55	50	60	55
00000	00000	15/07/2025	70	60	10	60	70	65	60	70	65
00000	00000	15/07/2025	80	70	10	70	80	75	70	80	75
00000	00000	15/07/2025	90	80	10	80	90	85	80	90	85
00000	00000	15/07/2025	100	90	10	90	100	95	90	100	95

Foto 3 - Histórico de Leituras

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

Conforme

[CG9.20] Observações

Foi informado que a segunda via física é cobrada, exceto se for por erros do Prestador. Além disso, vias digitais não são cobradas de nenhuma forma.

Fotos de [CG9.20]

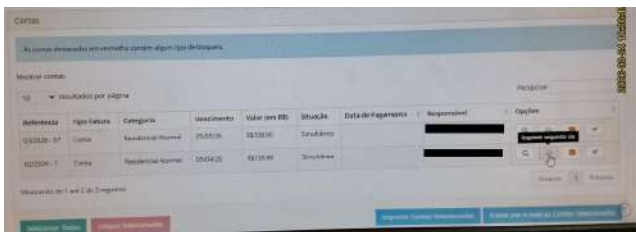


Foto 1 - Reemissão de Segunda Via



Foto 2 - Opção com Cobrança ou sem Cobrança



Foto 3 - Fatura sem Cobrança

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

Conforme

[CG9.21] Observações

Por padrão do Prestador, existem 5 datas pré estipuladas por grupos e mais o dia 25. Além disso, por pedido do consumidor, é possível a solicitação de alteração para qualquer data.

Fotos de [CG9.21]



Foto 1 - Alterações de Datas - Sistema Prestador

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

Conforme

[CG9.22] Observações

O sistema identifica e estorna automaticamente valores pagos em duplicidade.

Fotos de [CG9.22]

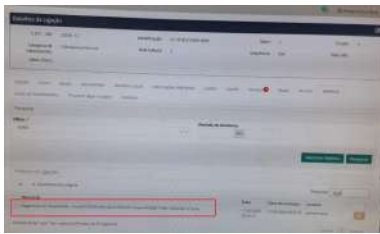


Foto 1 - Identificação Duplicidade - Sistema Prestador

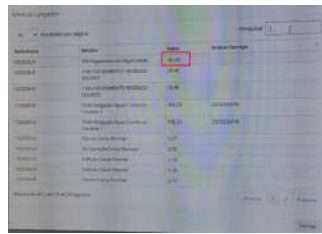


Foto 2 - Identificação Duplicidade - Estorno ao Consumidor

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

Não Conforme

[CG9.3] Observações

Município foi notificado recentemente por ausência de resposta em até 10 dias úteis.

Fotos de [CG9.3]



Foto 1 - Auto de Notificação por Ausência de Resposta

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

Conforme

[CG9.7] Observações

A fatura apresenta todos os dados mínimos previstos na Resolução.

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - Dados Mínimos - Fatura



Foto 2 - Dados Mínimos - Fatura (Verso)

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

Conforme

[CG9.6] Observações

São fornecidas declarações anuais de débitos. Foi informado que com as novas bobinas, a declaração será dada nas próprias faturas.

Fotos de [CG9.6]



Foto 1 - Declaração Anual de Débitos

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

Conforme

[CG9.26] Observações

As comunicações de cortes são realizadas nas faturas.

Fotos de [CG9.26]



Foto 1 - Fatura com Comunicação de Corte

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

Conforme

[CG9.25] Observações

São realizadas diversas comunicações com os consumidores, incluindo diversos motivos possíveis de corte no fornecimento e condições de religação.

Fotos de [CG9.25]

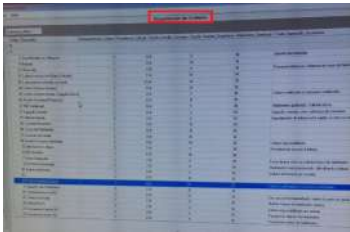


Foto 1 - Listagem de Comunicações com Consumidores

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

Conforme

Fotos de [CG9.15]



Foto 1 - Comunicação Alteração 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

Não foram identificados cortes realizados em datas com restrições.

Fotos de [CG9.27]

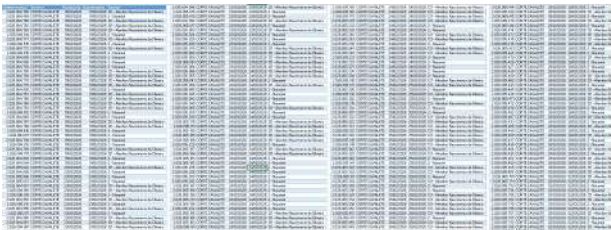


Foto 1 - Relação de Corte Recentes do Prestador

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme



Foto 1 - Fatura - Residencial 1a. 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

[TC10.1.2] Observações

Valores tarifas de água e esgoto em conformidade com a Resolução emitida pela ARES-PCJ.

Fotos de [TC10.1.2]



Foto 1 - Fatura - Residencial acima 1a. 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

[TC10.1.3] Observações

Valores tarifas de água e esgoto em conformidade com a Resolução emitida pela ARES-PCJ.

Fotos de [TC10.1.3]



Foto 1 - Fatura - Residencial Social 1a. 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

[TC10.1.4] Observações

Valores tarifas de água e esgoto em conformidade com a Resolução emitida pela ARES-PCJ.

Fotos de [TC10.1.4]



Foto 1 - Fatura - Residencial Social acima 1a. Faixa



Foto 2 - Fatura - Residencial Social acima 1a. 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

[TC10.1.5] Observações

Valores tarifas de água e esgoto em conformidade com a Resolução emitida pela ARES-PCJ.

Fotos de [TC10.1.5]



Foto 1 - Fatura - Comercial 1a. 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

[TC10.1.6] Observações

Valores tarifas de água e esgoto em conformidade com a Resolução emitida pela ARES-PCJ.

Fotos de [TC10.1.6]



Foto 1 - Fatura - Comercial Acima 1a. 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

[TC10.1.7] Observações

Valores tarifas de água e esgoto em conformidade com a Resolução emitida pela ARES-PCJ.

Fotos de [TC10.1.7]



Foto 1 - Fatura - Industrial 1a. 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

[TC10.1.8] Observações

Valores tarifas de água e esgoto em conformidade com a Resolução emitida pela ARES-PCJ.

Fotos de [TC10.1.8]



Foto 1 - Fatura - Industrial acima 1a. 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

[TC10.1.9] Observações

Valores tarifas de água e esgoto em conformidade com a Resolução emitida pela ARES-PCJ.

Fotos de [TC10.1.9]



Foto 1 - Fatura - Categoria Pública 1a. 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

[TC10.1.10] Observações

Valores tarifas de água e esgoto em conformidade com a Resolução emitida pela ARES-PCJ.

Fotos de [TC10.1.10]



Foto 1 - Fatura - Categoria Pública acima 1a. Faixa

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

Não Conforme

[TC10.1.11] Observações

Não houve comprovação de que Microempreendedores Individuais (MEIs) são cobrados 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

[TC10.2] Observações

Valores tarifas de preços públicos em conformidade com a Resolução emitida pela ARES-PCJ.

Fotos de [TC10.2]



Foto 1 - Fatura - com item de Preços Públicos



Foto 2 - Fatura - com item de Preços Públicos

[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

[TS11.11.1] Observações

A divulgação da Tarifa Residencial Social é realizada mensalmente no verso das faturas.

Fotos de [TS11.11.1]



Foto 1 - Fatura Mensal - Verso

[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

[TS11.11.2] Observações

Divulgação da tarifa social realizada na página inicial do sítio eletrônico do prestador.

Fotos de [TS11.11.2]



Foto 1 - Divulgação Tarifa Social - Sítio Eletrônico Prestador

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

Conforme

[TS11.11.3] Observações

Foram identificadas divulgações nas mídias sociais do prestador. Foi verificado Instagram.

Fotos de [TS11.11.3]



Foto 1 - Divulgação Tarifa Social - Instagram

[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

Há divulgação da Tarifa Social no local de atendimento ao consumidor.

Fotos de [TS11.11.4]



Foto 1 - Divulgação Tarifa Social - Local de Atendimento



Foto 2 - Divulgação Tarifa Social - Local de Atendimento

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

Conforme

[TS11.1] Observações

Desconto da categoria residencial social em conformidade com a Resolução ARES-PCJ no. 592/2024.

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

Não Conforme

[TS11.2] Observações

Há critérios que extrapolam o enquadramento dos beneficiários na Tarifa Social, além de criar dificuldades para a inclusão de beneficiários.

Fotos de [TS11.2]



Foto 1 - Critérios que Restringem o alcance dos beneficiários

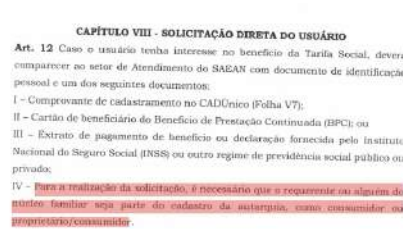


Foto 2 - Critérios que Restringem o alcance dos beneficiários

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

Não Conforme

[TS11.3] Observações

Conforme folder, o município incluiu documentos adicionais para enquadramento no benefício da Tarifa Social.

Fotos de [TS11.3]



Foto 1 - Folder de Divulgação da Tarifa Social com Documentos a serem apresentados para a inclusão no benefício

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

Conforme

[TS11.4] Observações

O prestador elaborou um procedimento operacional.

Fotos de [TS11.4]



Foto 1 - Procedimento Cadastramento Automático Tarifa Social do Prestador

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

Conforme

[TS11.5] Observações

Prestador realizando o cadastramento automático, apesar da baixa efetividade.

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

Não Conforme

[TS11.6] Observações

Procedimento prevê diversos entraves mesmo a após a identificação do beneficiário.

[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

O procedimento aponta o mesmo prazo previsto na resolução 592/2024.

[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

[TS11.8] Observações

O procedimento do prestador está em desacordo com o mecanismo de concessão para unidades multifamiliares.

Fotos de [TS11.8]

§ 4º As unidades usuárias classificadas na categoria comercial não farão jus ao benefício, salvo quando houver, no mesmo imóvel, mais de uma economia, sendo ao menos uma de natureza residencial, devidamente identificada.

§ 5º Na hipótese de imóvel com uso misto (comercial e residencial) não individualizado, deverá ser avaliada a possibilidade de regularização mediante divisão de ramal para fins de caracterização das economias. Não havendo interesse do usuário na regularização, este será notificado, no mês corrente, de que o benefício será cancelado e a unidade usuária será cadastrada exclusivamente na categoria comercial.

Foto 1 - Condição em Desacordo à Unidades Multifamiliares

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

Não Conforme

[TS11.9] Observações

Exclusão de beneficiários em desacordo com a Resolução ARESPCJ 592/2024. Ver artigo 4, parágrafo 5 do procedimento do prestador.

Fotos de [TS11.9]

Art. 4º A Tarifa Residencial Social inclui usuários com renda per capita de até três salários-mínimos que atendam a um dos seguintes critérios:
I - Pertencer a família de baixa renda inscrita no Cadastro Único;
II - Pertencer a família com membro idoso ou com deficiência que recebe Benefício de Prestação Continuada (BPC).
§ 1º Não serão incluídos na renda per capita os valores recebidos de BPC e outros benefícios similares.
§ 2º Caso o prestador de serviço identifique que o usuário deixou de atender aos critérios de elegibilidade, deverá notificá-lo para regularização da situação, por 30 dias úteis. **Não havendo regularização após as notificações, os benefícios serão cancelados.**
§ 3º O usuário que atenda aos critérios de elegibilidade para Tarifa Residencial Social não deixará de ser contemplado ou perderá o benefício em caso de inadimplência das faturas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sem prejuízo da hipótese de suspensão da prestação dos serviços nos termos do Art. 108 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

Foto 1 - Condição em Desacordo a Resolução

§ 4º As unidades usuárias classificadas na categoria comercial não farão jus ao benefício, salvo quando houver, no mesmo imóvel, mais de uma economia, sendo ao menos uma de natureza residencial, devidamente identificada.
§ 5º Na hipótese de imóvel com uso misto (comercial e residencial), não individualizado, deverá ser avaliada a possibilidade de regularização mediante divisão de ramal para fins de caracterização das economias. **Não havendo interesse do usuário na regularização, este será notificado, no mês corrente, de que o benefício será cancelado e a unidade usuária será cadastrada exclusivamente na categoria comercial.**

Foto 2 - Condição em Desacordo a Resolução

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

Conforme

[TS11.10] Observações

O procedimento aponta os mesmo itens previstos na resolução 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

Dados técnicos e econômico-contábeis atualizados até fevereiro/26.

Fotos de [REG12.1]




Foto 1 - Sonar - 2025




Foto 2 - Sonar - 2026

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

Conforme

[TS11.12] Observações

Prestador realiza acompanhamento mensal de cadastramento da tarifa residencial social no Sonar.

Fotos de [TS11.12]



Foto 1 - Divulgação mensal Tarifa Social - Soanr

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

Conforme

[CG9.36] Observações

Prestador realiza acompanhamento mensal das reclamações no Sonar.

Fotos de [CG9.36]

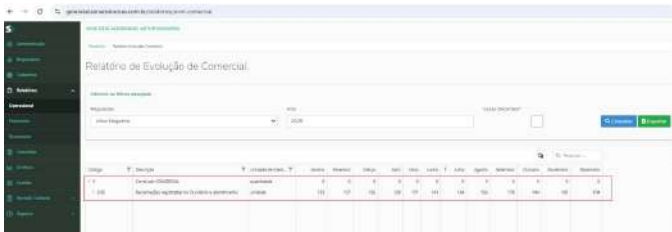


Foto 1 - Divulgação Mensal de Reclamações - Sonar

[OUTROS]

N/A

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

Conforme

[CG9.31] Observações

Foi informado pelo setor de faturamento de que a cobrança é realizada somente para casos em que a solicitação é realizada pelo consumidor. Casos de desgaste do equipamento não são cobrados.

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

Conforme

[CG9.30] Observações

Há documento padrão informando números dos hidrômetros (novo e antigo), leituras, e data da troca.

Fotos de [CG9.30]



Foto 1 - Comunicação Troca Hidrômetros.

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

Conforme

[CG9.18] Observações

A aferição de hidrômetros é realizada pela SANASA. Anexo, um laudo de execução de uma aferição.

Fotos de [CG9.18]



Foto 1 - Laudo de Aferição de Hidrômetro

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

Conforme

[CG9.14] Observações

Prazos para execução de serviços de acordo com a Resolução.

Fotos de [CG9.14]

Foto 1 - Relatório de Ordens de Serviços

Foto 2 - Relatório de Ordens de Serviços

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

Conforme

[CG9.29] Observações

Na relação enviada, não foram identificados casos de religações recentes com prazos extrapolados.

Fotos de [CG9.29]

Foto 1 - Relação de Religações do Prestador

Felipe Rodrigues Dias Fonseca

Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 3 vezes - última modificação: 07/04/2026 15:57:15)

É base de:

[Auto de Notificação 108/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Memorando 284/2026 - Relatório de Fiscalização Comercial - Artur Nogueira](#)

[Ofício 729/2026 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 190/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

01/04/2026 10:33:16 Felipe Rodrigues Dias Fonseca realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.384..](#)

07/04/2026 14:18:04 Felipe Rodrigues Dias Fonseca emitiu o [Auto de Notificação 108/2026](#) a partir deste documento.

08/04/2026 13:40:14 Felipe Rodrigues Dias Fonseca assinou digitalmente [Relatório de Fiscalização 110/2026](#) com o certificado **FELIPE RODRIGUES DIAS FONSECA** CPF 315.XXX.XXX-78 conforme [MP nº 2.200/2001](#) .

Tramitação 1- 110/2026

08/04/2026 13:43 (Encaminhado)

Felipe F.

DTO - Diretoria ...

CC

Prezada **Vanessa Naccarato Piffer - DTO**,

Segue relatório de fiscalização para providências.
atenciosamente,

—
Felipe Rodrigues Dias Fonseca
Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas

08/04/2026 13:43:08

E-mail para vanessa@arespcj.com.br

E-mail entregue, lido, clicado (4) ⇐