



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
784.517.750.527.077.406

Arespcj

CC

01/04/2026 11:11

Município

Dae - Itirapina

· 19 35751901

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 ITIRAPINA

PRESTADOR: DAE - Divisão de Água e Esgoto

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, abril de 2026

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Itirapina

Prefeito: Maria da Graça Zucchi Moraes

Endereço: Av. Um, 106 - Centro, Itirapina - SP

Telefone: (19) 3575-9000

Convênio de Cooperação 06/2017

1.2 PRESTADOR

Nome: DAE - Divisão de Água e Esgoto de Itirapina

Responsável legal: Raul Emilio Adamoli de Moraes

Endereço: Rua 7, 55, Centro, Itirapina - SP

Telefone: (19) 3575-1901

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

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

Edson Amorim – Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Edivan de Lacerda - Chefe de Gabinete

Angelo Bim - Instrutor de Informática

3. FISCALIZAÇÃO

Em 27/03/2026 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 520/2023
- 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	Descrição NC	Prazo Resolução
Condições Gerais - Itirapina	CG-9.10	Não dispor de atendimento preferencial	06/07/2026
Condições Gerais - Itirapina	CG-9.11	Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana	06/07/2026
Condições Gerais - Itirapina	CG-9.35	Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	07/05/2026
Condições Gerais - Itirapina	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	07/05/2026
Condições Gerais - Itirapina	CG-9.33	Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	07/05/2026
Condições Gerais - Itirapina	CG-9.19	Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)	07/05/2026
Condições Gerais - Itirapina	CG-9.3	Não responder a reclamações em até 10 dias úteis	07/05/2026
Condições Gerais - Itirapina	CG-9.28	Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água	07/05/2026
Condições Gerais - Itirapina	TC-10.1.9	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.	07/05/2026

Condições Gerais - Itirapina	TC-10.1.10	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.	07/05/2026
Condições Gerais - Itirapina	TC-10.1.11	Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais MEIs.	07/05/2026
Condições Gerais - Itirapina	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.	07/05/2026
Condições Gerais - Itirapina	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.	07/05/2026
Condições Gerais - Itirapina	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.	07/05/2026
Condições Gerais - Itirapina	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.	07/05/2026
Condições Gerais - Itirapina	TS-11.4	Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	07/05/2026
Condições Gerais - Itirapina	TS-11.5	Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	07/05/2026
Condições Gerais - Itirapina	REG-12.1	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	07/05/2026
Condições Gerais - Itirapina	CG-9.30	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	07/05/2026
Condições Gerais - Itirapina	CG-9.18	Realizar aferição de hidrômetros	06/07/2026
Condições Gerais - Itirapina	CG-9.14	Obedecer aos prazos para execução dos serviços	06/07/2026

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 14.479 - Atendimento - Itirapina (Itirapina)

Atendimento - Itirapina

Condições Gerais - Itirapina



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	itirapina #192074464
Data de início da fiscalização	27/03/2026
Data de término da fiscalização	27/03/2026
Observações Gerais	

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Local Atendimento DAE



Foto 2 - Local Atendimento DAE



Foto 3 - Horário Atendimento DAE



Foto 4 - Documentos Atendimento DAE



Foto 5 - Mural Atendimento DAE

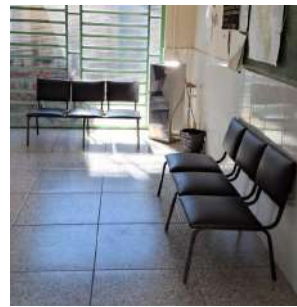


Foto 6 - Espera Atendimento DAE

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Não Conforme

[CG9.10] Observações

Local possui placa de atendimento preferencial e prioritário, entretanto, não há reserva de assentos.

Fotos de [CG9.10]

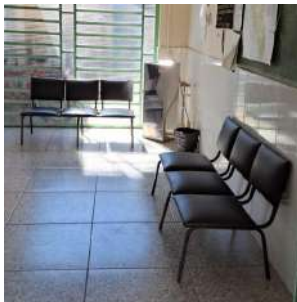


Foto 1 - Espera Atendimento DAE



Foto 2 - Sinalização de Atendimento Preferencial DAE

[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

Há uma linha para atendimento (via whats app). Entretanto, a linha não funciona durante 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Fotos de [CG9.11]



Foto 1 - Divulgação Atendimento Telefônico -
Local Atendimento

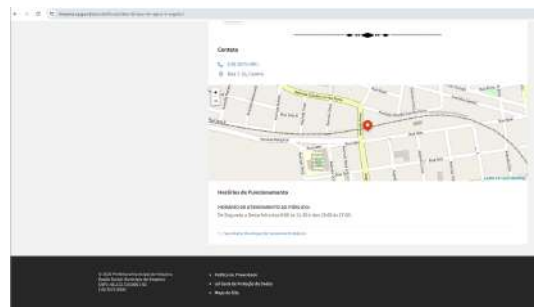


Foto 2 - Divulgação Atendimento Telefônico - Sítio
Eletrônico

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

Conforme

[CG9.12] Observações

O regulamento de prestação dos serviços de água e esgoto são divulgados tanto no local de atendimento quanto no sítio eletrônico.

Fotos de [CG9.12]



Foto 1 - Regulamento de Prestação de Serviços -
Local de Atendimento

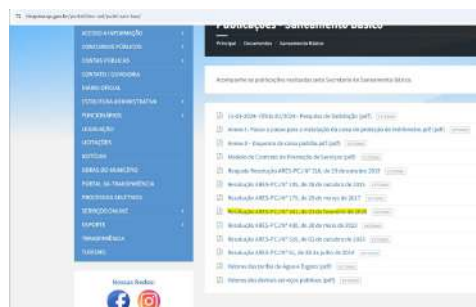


Foto 2 - Link para Acesso ao Regulamento - Sítio
Eletrônico



RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 341, DE 03 DE FEVEREIRO DE 2020

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

A DIRETORIA EXECUTIVA da AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DAS BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ (AGÊNCIA REGULADORA PCI ou ARES-PCJ), no uso de suas atribuições e na forma da Cláusula 324, inciso II, do Protocolo de Intenção da ARES-PCJ convertido em Contrato de Comércio Público, e o Artigo 29, inciso III, do Estatuto Social da Agência Reguladora PCI e:

Foto 3 - Regulamento de Prestação de Serviços -
Sítio Eletrônico

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

Não Conforme

[CG9.35] Observações

A resolução ARES-PCJ no. 50 está divulgada no local de atendimento.

Entretanto, não foi localizado a divulgação no sítio eletrônico.

Fotos de [CG9.35]



Foto 1 - Resolução ARESPCJ no. 50 - Local Atendimento

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

Não Conforme

[CG9.32] Observações

O Código de Defesa do Consumidor está divulgada no local de atendimento.
Entretanto, não foi localizado a divulgação no sítio eletrônico.

Fotos de [CG9.32]



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

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

Não Conforme

[CG9.33] Observações

A Portaria do Ministério da Saúde no. 888/2021 está divulgada no local de atendimento.
Entretanto, não foi localizado a divulgação no sítio eletrônico.

Fotos de [CG9.33]



Foto 1 - Portaria do Ministério da Saúde no. 888/2021

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

Conforme

[CG9.13] Observações

Há publicidade dos preços públicos tanto no local de atendimento quanto no sítio eletrônico.

Fotos de [CG9.13]



Foto 1 - Divulgação Preços Públicos - Local de Atendimento



Foto 2 - Link para Acesso aos Preços Públicos e Demais Serviços - Sítio Eletrônico



Foto 3 - Divulgação Preços Públicos - Sítio Eletrônico



Foto 4 - Divulgação Demais Serviços - Sítio Eletrônico

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

Conforme

Fotos de [CG9.16]



Foto 1 - Padronização Ligações - Local de Atendimento



Foto 2 - Instrução Ligação - Local de Atendimento

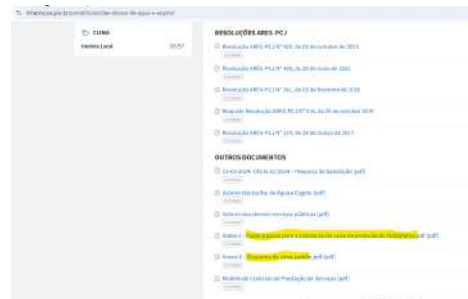


Foto 3 - Link de Acesso Instruções ao Usuário - Sítio Eletrônico DAE



Foto 4 - Instruções ao Usuário - Sítio Eletrônico DAE

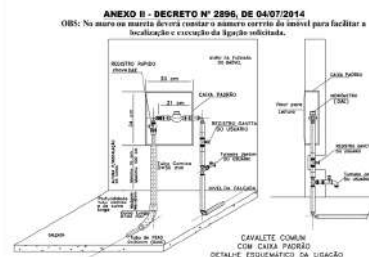


Foto 5 - Instruções ao Usuário - Sítio Eletrônico DAE

[CADASTRO]

N/A

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

Conforme

[CG9.2] Observações

O cadastro inclui todos os dados mínimos previstos na resolução.

Fotos de [CG9.2]



Foto 1 - Cadastro Usuário



Foto 2 - Ciclo de Leituras - 60 ciclos

Vencimento	Data Pagto	Valor Pago	L.Ant.	L.Atual	Desc	Medido	Fatur.	Oc.
18/05/2020	12/06/2020	84,56	020	650	0	24	24	000
18/05/2020	12/06/2020	73,60	004	626	0	22	22	000
18/05/2020	09/03/2020	56,16	586	604	0	18	22	000
18/05/2020	09/03/2020	75,18	564	586	0	22	22	000
18/05/2020	14/01/2020	100,04	535	564	0	22	22	000
18/12/2019	26/11/2019	76,52	512	535	0	23	23	000
18/12/2019	11/11/2019	115,86	475	512	0	23	23	000
18/12/2019	04/10/2019	91,88	447	475	0	23	23	000
18/09/2019	12/08/2019	82,14	421	447	0	26	26	000
18/09/2019	21/08/2019	52,92	402	421	0	26	26	000
18/07/2019	18/07/2019	95,14	373	402	0	29	29	000
18/06/2019	18/06/2019	86,50	346	373	0	27	27	000
18/05/2019	08/05/2019	82,18	320	346	0	26	26	000
18/05/2019	08/05/2019	46,24	301	320	0	17	17	000

Foto 3 - Ciclo de Leituras - 60 ciclos

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

Conforme

[CG9.17] Observações

Há um contrato padrão de prestação de serviços.

Fotos de [CG9.17]



Foto 1 - Contrato Padrão - Local de Atendimento



Foto 2 - Link para Acesso ao Contrato Padrão -
Sítio Eletrônico DAE



Foto 3 - Contrato Padrão DAE

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

Conforme

[CG9.4] Observações

É aberto um protocolo / ordem de serviço para cada reclamação ou pedido realizado pelo usuário, o qual é fornecido ao usuário.

Fotos de [CG9.4]

Status	ORDER	Dt. Cadastro	Movimento	Servico
ANDAMENTO	3690 /2017	29/11/2017	29/11/2017	CORTE AGUA FALTA DE PAGAM
EXECUTADA	2472 /2018	17/07/2018	19/12/2018	CORTE AGUA FALTA DE PAGAM
EXECUTADA	2289 /2019	17/08/2019	27/08/2019	CORTE AGUA FALTA DE PAGAM
EXECUTADA	4751 /2019	11/11/2019	11/11/2019	SERVICOS DIVERSOS
EXECUTADA	4122 /2020	16/11/2020	16/11/2020	VAZAMENTO DE AGUA NA CALC
EXECUTADA	1182 /2021	31/03/2021	01/04/2021	VAZAMENTO AGUA NA RUA,URG
EXECUTADA	604 /2022	03/03/2022	04/03/2022	CORTE AGUA FALTA DE PAGAM
CANCELADA	1480 /2022	12/07/2022	20/07/2022	TROCA DE HIDROMETRO
EXECUTADA	4734 /2023	01/09/2023	10/10/2023	CORTE AGUA FALTA DE PAGAM
EXECUTADA	4844 /2025	10/09/2025	09/09/2025	VAZAMENTO AGUA NA RUA,URG
ANDAMENTO	5026 /2025	23/09/2025	26/09/2025	REPARAR CALÇADA
EXECUTADA	994 /2026	13/03/2026	16/03/2026	CORTE AGUA FALTA DE PAGAM
EXECUTADA	1020 /2026	16/03/2026	16/03/2026	RELIACAO NO PADRAO

Foto 1 - Relação de Protocolos por usuário

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

Conforme

[CG9.5] Observações

Há um relatório contendo todas as reclamações e pedidos por usuário.

Fotos de [CG9.5]

Status	ORDER	Dt. Cadastro	Movimento	Servico
ANDAMENTO	3690 /2017	29/11/2017	29/11/2017	CORTE AGUA FALTA DE PAGAM
EXECUTADA	2472 /2018	17/07/2018	19/12/2018	CORTE AGUA FALTA DE PAGAM
EXECUTADA	2289 /2019	17/08/2019	27/08/2019	CORTE AGUA FALTA DE PAGAM
EXECUTADA	4751 /2019	11/11/2019	11/11/2019	SERVICOS DIVERSOS
EXECUTADA	4122 /2020	16/11/2020	16/11/2020	VAZAMENTO DE AGUA NA CALC
EXECUTADA	1182 /2021	31/03/2021	01/04/2021	VAZAMENTO AGUA NA RUA,URG
EXECUTADA	604 /2022	03/03/2022	04/03/2022	CORTE AGUA FALTA DE PAGAM
CANCELADA	1480 /2022	12/07/2022	20/07/2022	TROCA DE HIDROMETRO
EXECUTADA	4734 /2023	01/09/2023	10/10/2023	CORTE AGUA FALTA DE PAGAM
EXECUTADA	4844 /2025	10/09/2025	09/09/2025	VAZAMENTO AGUA NA RUA,URG
ANDAMENTO	5026 /2025	23/09/2025	26/09/2025	REPARAR CALÇADA
EXECUTADA	994 /2026	13/03/2026	16/03/2026	CORTE AGUA FALTA DE PAGAM
EXECUTADA	1020 /2026	16/03/2026	16/03/2026	RELIACAO NO PADRAO

Foto 1 - Registro de Reclamações por Usuário - Sistema Prestador DAE

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

Não Conforme

[CG9.19] Observações

Foram identificados divergências em 2 históricos dos 3 enviados. Há diferenças tanto de limite inferior quanto ao limite superior. O prestador informou que está tendo problemas internos com um dos leituristas e que, possivelmente, isso é uma consequência do problema.

Fotos de [CG9.19]

Vencimento	Leitura	Ocorrência	Complemento Ocor.	Leiturista
10/03/2025	06/02/2025	LEITURA NORMAL	-	ANGEO
10/04/2025	06/03/2025	LEITURA NORMAL	-	RONALDO
10/05/2025	05/04/2025	LEITURA NORMAL	-	RONALDO
10/06/2025	06/05/2025	LEITURA NORMAL	-	RONALDO
10/07/2025	05/06/2025	LEITURA NORMAL	-	RONALDO
10/08/2025	02/07/2025	LEITURA NORMAL	-	RONALDO
10/09/2025	05/08/2025	LEITURA NORMAL	-	RONALDO
10/10/2025	02/09/2025	LEITURA NORMAL	-	RONALDO
10/11/2025	02/10/2025	LEITURA NORMAL	-	RONALDO
10/12/2025	04/11/2025	LEITURA NORMAL	-	RONALDO
10/01/2026	03/12/2025	LEITURA NORMAL	-	RONALDO
10/02/2026	07/01/2026	LEITURA NORMAL	-	ELIAS
10/03/2026	03/02/2026	LEITURA NORMAL	-	ELIAS
10/04/2026	04/03/2026	LEITURA NORMAL	-	RONALDO

Foto 1 - Histórico de Leituras no. 1

Vencimento	Leitura	Ocorrência	Complemento Ocor.	Leiturista
10/03/2025	13/02/2025	LEITURA NORMAL	-	ANGEO
10/04/2025	13/03/2025	LEITURA NORMAL	-	ANGEO
10/05/2025	09/04/2025	LEITURA NORMAL	-	ANGEO
10/06/2025	15/05/2025	LEITURA NORMAL	-	RONALDO
10/07/2025	10/06/2025	LEITURA NORMAL	-	ELIAS
10/08/2025	15/07/2025	LEITURA NORMAL	-	RONALDO
10/09/2025	12/08/2025	LEITURA NORMAL	-	LUCAS
10/10/2025	12/09/2025	LEITURA NORMAL	-	RONALDO
10/11/2025	15/10/2025	LEITURA NORMAL	-	LUCAS
10/12/2025	17/11/2025	LEITURA NORMAL	-	RONALDO
10/01/2026	15/12/2025	LEITURA NORMAL	-	LUCAS
10/02/2026	14/01/2026	LEITURA NORMAL	-	LUCAS
10/03/2026	15/02/2026	LEITURA NORMAL	-	RONALDO
10/04/2026	17/03/2026	LEITURA NORMAL	-	RONALDO

Foto 2 - Histórico de Leituras no. 2

Vencimento	Leitura	Ocorrência	Complemento Ocor.	Leiturista
10/03/2025	07/02/2025	LEITURA NORMAL	-	LUCAS
10/04/2025	10/03/2025	LEITURA NORMAL	-	LUCAS
10/05/2025	04/04/2025	LEITURA NORMAL	-	LUCAS
10/06/2025	12/05/2025	LEITURA NORMAL	-	LUCAS
10/07/2025	08/06/2025	LEITURA NORMAL	-	ELIAS
10/08/2025	05/07/2025	LEITURA NORMAL	-	ELIAS
10/09/2025	06/08/2025	LEITURA NORMAL	-	LUCAS
10/10/2025	05/09/2025	LEITURA NORMAL	-	LUCAS
10/11/2025	08/10/2025	LEITURA NORMAL	-	LUCAS
10/12/2025	11/11/2025	LEITURA NORMAL	-	LUCAS
10/01/2026	07/12/2025	LEITURA NORMAL	-	LUCAS
10/02/2026	12/01/2026	LEITURA NORMAL	-	LUCAS
10/03/2026	10/02/2026	LEITURA NORMAL	-	LUCAS
10/04/2026	06/03/2026	LEITURA NORMAL	-	LUCAS

Foto 3 - Histórico de Leituras no. 3

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

Conforme

[CG9.20] Observações

Prestador não realiza cobranças por reemissão de faturas devido a incorreções.

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

Conforme

[CG9.21] Observações

O prestador oferece pelo menos 6 datas de vencimento da fatura. Foi solicitado diferentes clientes com datas diversas para confirmação no sistema do Prestador.

Fotos de [CG9.21]

Foto 1 - Ficha para solicitação de Nova Ligação com Oferecimento de diferentes Datas

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

Conforme

[CG9.22] Observações

Há um relatório que identifica duplicidades de pagamento (código DP).

Fotos de [CG9.22]

Población Municipal de Huelva

27/03/2015

VOT: Muestra de Grupos de Troncos

CÓDIGO

ESTADÍSTICA DE VOTACIONES - AGUA

Página: 11

Grupo	Código	Troncos	Grupo electoral	Age	PL. Representante	Dist. electorales
G01	00000001	00000001	00000001	00-00	PL	10000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G02	00000002	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G03	00000003	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G04	00000004	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G05	00000005	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G06	00000006	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G07	00000007	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G08	00000008	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G09	00000009	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G10	00000010	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G11	00000011	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G12	00000012	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G13	00000013	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G14	00000014	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G15	00000015	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G16	00000016	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G17	00000017	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002
G18	00000018	00000001	00000001	00-00	PL	00000001
		00000002	00000002	00-00	PL	00000002

11 de 14 páginas (Impresión)

Foto 1 - Relatório Identifica a Duplicidade de Pagamentos

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

Não Conforme

[CG9.3] Observações

O sistema do prestador não permite identificar se as reclamações são respondidas em até 10 dias úteis. Os relatórios apresentados possuem a data de entrada da OS e data da execução do serviço, porém comunicados entre esses dois períodos não são registrados.

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

Conforme

[CG9.7] Observações

Foi identificado o conteúdo mínimo na fatura.

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - Fatura 1a. via - Frente Fatura



Foto 2 - Fatura 1a. via - Verso Fatura

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

Conforme

[CG9.6] Observações

Declaração anual de débitos fornecida ao usuário.

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

Há uma comunicação padrão para notificar corte. Também é realizado a comunicação de corte em faturas.

Fotos de [CG9.26]



Foto 1 - Comunicação de Corte



Foto 2 - Comunicação de Corte em Fatura

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

Conforme

Fotos de [CG9.25]



Foto 1 - Comunicação de Corte em Fatura

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

Conforme

[CG9.15] Observações

Há uma comunicação padrão para notificar mudança de categoria.

Fotos de [CG9.15]



Foto 1 - Comunicação Troca de Categoria

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

Conforme

[CG9.27] Observações

O relatório de cortes do prestador informa apenas a data de abertura do processo (abertura da OS). Para verificar se há cortes em datas com restrições, foi solicitado a abertura de mais informações para diversas OS, não tendo sido identificadas exceções. Como exemplo, a OS 994/2026 registra a data de entrada na data 13/03/2026 (sexta-feira) e execução no dia 16/03/2026 (segunda-feira).

Fotos de [CG9.27]

Foto 1 - Relatório de Cortes do Prestador com a OS 994/2026

Foto 2 - Abertura da OS 994/2026

Foto 3 - Relatório de Cortes do Prestador

Foto 4 - Relatório de Cortes do Prestador

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

[CG9.23] Observações

Foram identificadas comunicações de interrupções realizadas nas mídias sociais do prestador.

Fotos de [CG9.23]



Foto 1 - Comunicação Interrupções - Mídias Sociais



Foto 2 - Comunicação Interrupções - Mídias Sociais



Foto 3 - Comunicação Interrupções - Mídias Sociais



Foto 4 - Comunicação Interrupções - Mídias Sociais

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

Não Conforme

[CG9.28] Observações

A última comunicação de interrupção à ARES-PCJ foi realizada em nov/2024. Logo, não foram realizadas comunicações à ARES.

Fotos de [CG9.28]

Foto 1 - Quadro de Comunicação de Interrupções por Município - Sítio Eletrônico ARES-PCJ

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA

Conforme

[CG9.8] Observações

Prestação de Informações à SINISA realizadas para Água e Esgoto.

Fotos de [CG9.8]

Foto 1 - Certidão Regularidade SINISA - Água

Foto 2 - Certidão Regularidade 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

[TC10.1.1] Observações

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

Fotos de [TC10.1.1]

Foto 1 - Fatura 1a. Faixa - Categoria Residencial

[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 tarifários de água e esgoto em conformidade com a Resolução emitida pela ARES-PCJ.

Fotos de [TC10.1.2]



Foto 1 - Fatura Acima 1a. Faixa - Categoria Residencial

[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.

N/A

[TC10.1.3] Observações

Não há cadastro de Categoria Residencial.

[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.

N/A

[TC10.1.4] Observações

Não há cadastro de Categoria Residencial.

[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 tarifários de água e esgoto em conformidade com a Resolução emitida pela ARES-PCJ.

Fotos de [TC10.1.5]



Foto 1 - Fatura 1a. Faixa - Categoria Comercial

[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 tarifários de água e esgoto em conformidade com a Resolução emitida pela ARES-PCJ.

Fotos de [TC10.1.6]



Foto 1 - Fatura Acima 1a. Faixa - Categoria Comercial

[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 tarifários de água e esgoto em conformidade com a Resolução emitida pela ARES-PCJ.

Fotos de [TC10.1.7]



Foto 1 - Fatura 1a. Faixa - Categoria Industrial

[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 tarifários de água e esgoto em conformidade com a Resolução emitida pela ARES-PCJ.

Fotos de [TC10.1.8]



Foto 1 - Fatura Acima 1a. Faixa - Categoria Industrial

[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.

Não Conforme

[TC10.1.9] Observações

A resolução tarifária não prevê categoria pública. Os valores praticados para a categoria pública coincidem com os valores praticados para a categoria comercial

Fotos de [TC10.1.9]



Foto 1 - Fatura 1a. Faixa - Categoria Pública

[TC10.1.10] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Pública.

Não Conforme

[TC10.1.10] Observações

A resolução tarifária não prevê categoria pública. Os valores praticados para a categoria pública coincidem com os valores praticados para a categoria comercial

Fotos de [TC10.1.10]



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

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

Não Conforme

[TC10.1.11] Observações

Cobrança para a categoria MEI sendo cobrado como comercial.

Fotos de [TC10.1.11]



Foto 1 - Fatura Consumidor 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

[TC10.2] Observações

Cobrança de preços públicos de acordo com a Resolução emitida pela ARES-PCJ.

Fotos de [TC10.2]



Foto 1 - Fatura com Cobrança de Ligação



Foto 2 - Fatura com Cobrança de Ligação

[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

Há divulgação da Tarifa Social em Fatura, entretanto a Resolução mencionada refere-se à Resolução ultrapassada (Resolução ARES-PCJ no. 251/2018).

Fotos de [TS11.11.1]



Foto 1 - Fatura com Divulgação de Tarifa Social com Resolução Ultrapassada (251/2018)

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

Não Conforme

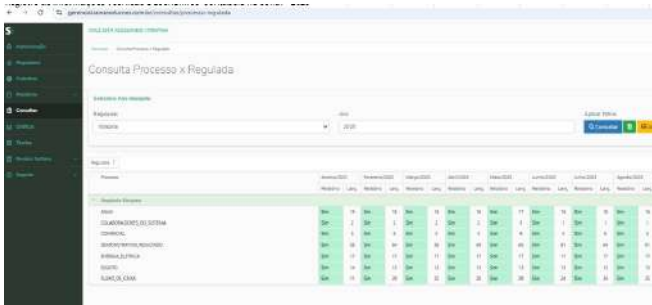
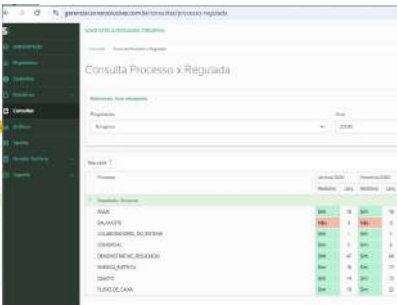
[TS11.11.2] Observações

Não foi identificado divulgação da Tarifa Residencial Social no sítio eletrônico do 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.

Não Conforme

[TS11.11.3] Observações	Não foi identificado divulgação da Tarifa Residencial Social nas mídias sociais do prestador.
[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
[TS11.11.4] Observações	Não foi identificado divulgação da Tarifa Residencial Social no local de atendimento do prestador.
[TS11.1] Desconto percentual da categoria residencial social inferior ao previsto na Resolução ARES-PCJ nº 592/2024	N/A
[TS11.1] Observações	Não há aplicação da categoria residencial social no município.
[TS11.2] Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	N/A
[TS11.2] Observações	Não há aplicação da categoria residencial social no município.
[TS11.3] Exigência de documentos que excedam o necessário para o enquadramento da unidade usuária ao benefício	N/A
[TS11.3] Observações	Não há aplicação da categoria residencial social no município.
[TS11.4] Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático	Não Conforme
[TS11.4] Observações	Não há aplicação da categoria residencial social no município.
[TS11.5] Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência	Não Conforme
[TS11.5] Observações	Não há aplicação da categoria residencial social no município.
[TS11.6] Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático	N/A
[TS11.6] Observações	Não há aplicação da categoria residencial social no município.

[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	N/A
[TS11.7] Observações	Não há aplicação da categoria residencial social no município.
[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	Não há aplicação da categoria residencial social no município.
[TS11.9] Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARESPCJ nº 592/2024.	N/A
[TS11.9] Observações	Não há aplicação da categoria residencial social no município.
[TS11.10] Ausência de instrução de processo administrativo e observância de conformidade para exclusão de beneficiário	N/A
[TS11.10] Observações	Não há aplicação da categoria residencial social no município.
[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	Balancetes de janeiro e fevereiro de 2026 não registrados no Sonar.
Fotos de [REG12.1]   Foto 1 - Registro de Informações Técnicas e Econômico-Contábeis no Sonar - 2025 Foto 2 - Registro de Informações Técnicas e Econômico-Contábeis no Sonar - 2026	
[TS11.12] Não fornecimento mensal à ARESPCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	N/A
[TS11.12] Observações	Não há aplicação da categoria residencial social no município.

Fotos de [TS11.12]

Foto 1 - Ausência de Registro da Tarifa Social - Sonar

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

Conforme

[CG9.36] Observações

É realizada a divulgação das reclamações no Sonar.

Fotos de [CG9.36]

Foto 1 - Registro Número de Reclamações - Sonar 2025

Foto 2 - Registro Número de Reclamações - Sonar 2026

[OUTROS]

N/A

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

Conforme

[CG9.31] Observações

Prestador informou que as trocas por desgaste natural do hidrômetro não são cobradas.

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

Não Conforme

[CG9.30] Observações

A comunicação padrão para troca do hidrômetro não contém as informações mínimas necessárias previstas na Resolução.

Fotos de [CG9.30]



Foto 1 - Comunicação Padrão de Troca de Hidrômetro

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

Não Conforme

[CG9.18] Observações

O prestador informou que é realizado a troca de hidrômetros quando há identificação de problemas. Entretanto, não é realizado a aferição de equipamentos.

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

Não Conforme

[CG9.14] Observações

Foram identificados processos de abertura de ligação de água e esgoto que estrapolaram os prazos previstos na Resolução. Foi justificado pelo município de que se tratam de processos em locais tomados pela população. Entretanto, para a fiscalização isso não foi considerado uma justificativa suficiente.

Fotos de [CG9.14]



Foto 1 - Prazo Extrapolado para ligação de água e esgoto



Foto 2 - Prazo Extrapolado para ligação de água e esgoto

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

Conforme

[CG9.29] Observações

O relatório de religações do prestador informa apenas a data de abertura do processo de religação. Para verificar se os prazos estão sendo obedecidos, foi solicitado a abertura de mais informações para diversas OS, não tendo sido identificadas exceções. Como exemplo, a OS 1095/2026 registra a data de entrada na data 20/03/2026 e execução no mesmo dia.

Fotos de [CG9.29]



Foto 1 - Listagem de Religações com OS 1095/2026

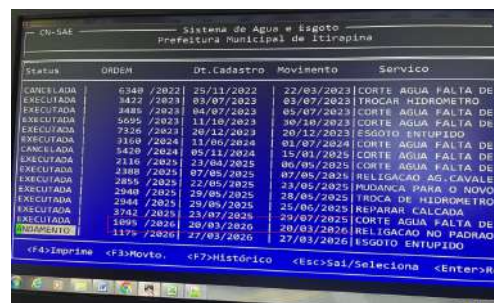


Foto 2 - Abertura da Ordem 1095/2026



Foto 3 - Listagem de Religações

DAE - ITIRAPINA

DIVISÃO DE ÁGUA E ESGOTO - DAE DE ITIRAPINA

RESUMO GERAL DAS CRIÇAS DE SERVIÇO

DATA 26/03/2026

PAGINA 3

Total do Setor: 6

Setor 30 - JARDIM DO SOL

Inst.	Proprietario	Data	Ordem	Descrição
006663		24/03/2026	1148 /2025	RELIGACAO NO PADRAO
006615		24/03/2026	1142 /2025	RELIGACAO NO PADRAO
006605		23/03/2026	1149 /2025	RELIGACAO NO PADRAO
Total do Setor: 3				
Total Geral : 48				

Foto 4 - Listagem de Religações

Felipe Rodrigues Dias Fonseca
Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 2 vezes - última modificação: 07/04/2026 16:10:27)

É base de:
[Auto de Notificação 109/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Memorando 285/2026 - Relatório de Fiscalização Comercial - Itirapina](#)

[Ofício 730/2026 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 191/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

- 07/04/2026 13:49:21

Felipe Rodrigues Dias Fonseca CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.479..](#)
- 07/04/2026 14:19:17

Felipe Rodrigues Dias Fonseca CC emitiu o [Auto de Notificação 109/2026](#) a partir deste documento.
- 08/04/2026 13:44:23

Felipe Rodrigues Dias Fonseca CC assinou digitalmente **Relatório de Fiscalização 112/2026** com o certificado **FELIPE RODRIGUES DIAS FONSECA** CPF **315.XXX.XXX-78** conforme [MP nº 2.200/2001](#).

Tramitação 1-112/2026
08/04/2026 13:45
(Encaminhado)

Felipe F. CC
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 13:45:30

E-mail para vanessa@arespcj.com.br E-mail entregue, lido, clicado (5)

