

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código: 667.817.782.599.722.959

Ares Pcj

CC

08/05/2026 14:06

Município

[SAAE - Salto](#)

· 11 4602-6370

CNPJ 11.065.186/0001-83

CC JUR DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE SALTO

PRESTADOR: Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, maio de 2026

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura da Estância Turística de Salto

Prefeito: José Geraldo Garcia

Endereço: Av. Tranquillo Gianinni, 861

Telefone: (11) 4602-8500

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 3.250, de 20/02/2014

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE

Responsável legal: Ângelo Cesar Turqui Piva

Endereço: Av 9 de julho, 1053

Telefone: (11) 4602-6370

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Sérgio Rodrigues de Carvalho – Analista de Regulação e Fiscalização

Leonardo de Godoy da Costa - Analista de Regulação e Fiscalização

2.2 PRESTADOR

Alessandro Dario - Assuntos Regulatórios

3. FISCALIZAÇÃO

Em 07/04/2026 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 658/2025
- 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
ATENDIMENTO - SALTO	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
ATENDIMENTO - SALTO	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
ATENDIMENTO - SALTO	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
ATENDIMENTO - SALTO	CG-9.21	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	Em até 90 dias
ATENDIMENTO - SALTO	CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato
ATENDIMENTO - SALTO	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	Imediato
ATENDIMENTO - SALTO	CG-9.35	Não disponibilizar a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato

ATENDIMENTO - SALTO	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias
ATENDIMENTO - SALTO	CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias
ATENDIMENTO - SALTO	REG-12.1	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Em até 30 dias
ATENDIMENTO - SALTO	TC-10.1.4	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.	Imediato
ATENDIMENTO - SALTO	TS-11.1	Desconto percentual da categoria residencial social inferior ao previsto na Resolução ARESPCJ nº 592/2024	Imediato
ATENDIMENTO - SALTO	TS-11.11.3	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Mensalmente, através das mídias sociais e canais de comunicação digitais que o prestador de serviços utilize.	Imediato
ATENDIMENTO - SALTO	TS-11.11.4	Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 Em sua Sede, nos Postos e Agências de Atendimento ao Consumidor, de maneira permanente. Parágrafo único. O prestador de serviços deverá prever práticas de acessibilidade e inclusão social na sua estratégia de divulgação.	Imediato
ATENDIMENTO - SALTO	TS-11.12	Não fornecimento mensal à ARESPCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Em até 30 dias
ATENDIMENTO - SALTO	TS-11.8	Não implementação de mecanismo para concessão dos benefícios da Tarifa Residencial Social aos usuários elegíveis e residentes em unidades multifamiliares servidas por medidor único sem individualização	Em até 30 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 14.552 - Atendimento - SAAE Salto (Salto)

Atendimento - SAAE Salto

Atendimento - SALTO

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

Sistema: [Atendimento - SALTO](#)

Fiscalizado

Salto #194360548

Data de início da fiscalização

07/04/2026

Data de término da fiscalização

07/04/2026

Observações Gerais

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização

N/A

[CG00] Observações

Area do atedimento presencial, com assentos, ar condicionado, filtragem por senhas, banheiro disponivel etc.

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Area do atendimento presencial



Foto 2 - Area do atendimento presencial



Foto 3 - Area do atendimento presencial

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

[CG9.10] Observações

O sistema gera senha preferencial para idoso, gestantes etc. conferido in loco no sistema.

Fotos de [CG9.10]



Foto 1 - Senha preferencial disponível

[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

De acordo com o prestador, o tel 0800 não está disponível 24 horas/dia e 7 dias por semana.

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

Não Conforme

[CG9.12] Observações

Embora o SAAE possui o seu regulamento, ele não disponível no atendimento presencial e nem em seu site.

[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

Não encontrado a Res. 50/2014 no atendimento ao usuário nem em seu site.

[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

Embora o CDC esteja disponível em seu atendimento, não foi encontrado em seu site.

Fotos de [CG9.32]



Foto 1 - CDC disponível no atendimento

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

Não Conforme

[CG9.33] Observações

Não disponível no atendimento nem em seu site.

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

Não Conforme

[CG9.13] Observações

Embora conste a Res. 658/2025 em seu site, não há fixação das tabelas de preços públicos no atendimento presencial.

Fotos de [CG9.13]



Foto 1 - Preços públicos no site

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

Conforme

Fotos de [CG9.16]



Foto 1 - Instrução para ligação



Foto 2 - Instrução para ligação II

[CADASTRO]

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG9.2]

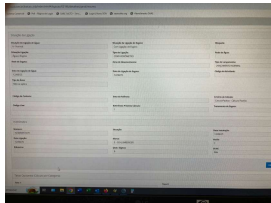


Foto 1 - Numero do medidor

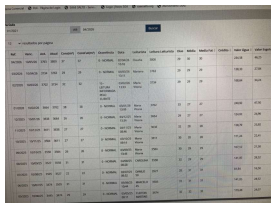


Foto 3 - Historico leituras

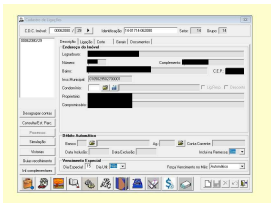


Foto 5 - Campo de endereço

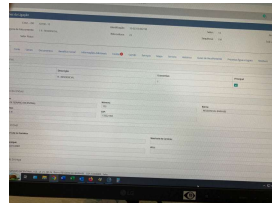


Foto 2 - categoria e economias

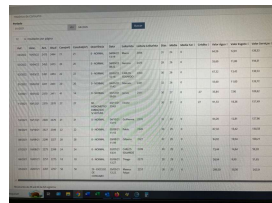


Foto 4 - Historico de leituras II

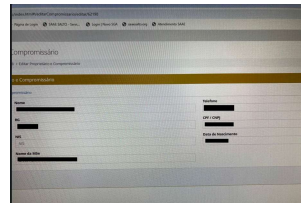


Foto 6 - Campo de CPF

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

Conforme

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

Conforme

[CG9.4] Observações

Protocolo: uma via é entregue ao usuário

Fotos de [CG9.4]



Foto 1 - Protocolo

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

Conforme

[CG9.5] Observações

Todas as reclamações e solicitações do usuário ficam registrada sistematicamente e em ordem cronológica.

Fotos de [CG9.5]

Foto 1 - Historico de reclamações

Foto 2 - Histórico de reclamações

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

Conforme

Fotos de [CG9.19]

Foto 1 - leituras - CDC I

Foto 2 - leituras - CDC II

Foto 3 - leituras - CDC III

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

Conforme

[CG9.20] Observações

Conforme informado pelo prestador, não é cobrado.

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

Não Conforme

[CG9.21] Observações

O SAAE disponibiliza 5 datas de vencimento ao usuário, bem como disposto na cláusula quarta, 4.1.4 do contrato de prestação de serviços. No entanto, esta em desacordo com o art. 87, § 4º da Resolução 50/2014 que prevê 6 datas disponíveis para vencimento.

Fotos de [CG9.21]

Foto 1 - Datas de vencimento disponíveis

CLÁUSULA QUARTA: DIREITOS DO USUÁRIO

4.1. São os principais direitos do usuário:

4.1.1. Receber a prestação dos serviços de saneamento básico de forma adequada.

4.1.2. Dispor de serviço de atendimento telefônico gratuito 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias da semana, com fornecimento de número/código de protocolo de atendimento.

4.1.3. Receber a fatura com antecedência de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento.

4.1.4. Escolher entre 5 (cinco) datas diferentes para o vencimento da fatura.

4.1.5. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente.

4.1.6. Possuir hidrômetro medindo o consumo de água.

4.1.7. Ser comunicado, no ato, sobre troca do medidor.

4.1.8. Solicitar verificações dos instrumentos de medição ao prestador de serviços, a qualquer tempo, sendo os custos dos serviços cobrados do usuário somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica.

Foto 2 - Clausula quarta do contrato de prestação de serviço

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

Conforme

[CG9.22] Observações

Sistema identifica os pagamentos em duplicidade e gera na fatura da próxima competência o crédito para o estorno da duplicidade.

Fotos de [CG9.22]

Foto 1 - Relatório de pagos em duplicidade

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

Conforme

[CG9.3] Observações

Relatórios consultados ok, dentro do prazo conforme art. 43 da Res. 50/2014.

Fotos de [CG9.3]



Foto 1 - Falta de água

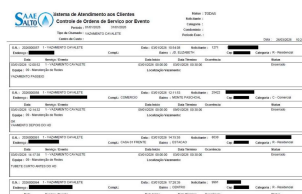


Foto 2 - Vazamento no cavalet



Foto 3 - Vazamento no passeio

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

Não Conforme

[CG9.7] Observações

Na fatura falta a informação dos números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e da ARES-PCJ

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - Fatura de água

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

Conforme

Fotos de [CG9.6]



Foto 1 - Declaração anual de quitação

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

Conforme

Fotos de [CG9.26]



Foto 1 - Aviso de corte na conta

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

Conforme

[CG9.25] Observações

Aviso de corte com instruções para a regularização

Fotos de [CG9.25]



Foto 1 - Aviso de corte com instruções

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

Conforme

Fotos de [CG9.15]



Foto 1 - Formulário de comunicação de mudança 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

Cortes realizados em conformidade com art. 112 da Res. 50/2014.

Fotos de [CG9.27]



Foto 1 - Extrato do relatório de cortes



Foto 2 - Extrato do relatório de cortes

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

[CG9.23] Observações

SAAE promove a publicidade sobre as interrupções no abastecimento de água

Fotos de [CG9.23]



Foto 1 - Aviso de interrupção no site



Foto 2 - Aviso de interrupção no Instagram



Foto 3 - Aviso de interrupção no Facebook

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

Conforme

Fotos de [CG9.28]

Conforme

Fotos de [CG9.8]

Sateno	SP	25423-19	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP		
Sato	SP	25429-39	Serviço Autônomo de Água, Esgoto e Meio Ambiente	SAAB - Sato		
São Carlos do Iguaçu	SP	25433-08	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP		
São Grande	SP	25445-07	Prefeitura Municipal de São Grande	SABESP		
São Lourenço	SP	25456-09	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP		
Santa Adélia	SP	25460-65	Prefeitura Municipal de Santa Adélia	PMAS		
Santa Albertina	SP	25464-04	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP		
Santa Bárbara d'Oeste	SP	25483-13	Companhia de Água e Esgoto de Santa Bárbara d'Oeste	CAESB		
Santa Branca	SP	25490-79	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP		
Santa Cruz d'Oeste	SP	25494-08	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP		
Santa Cruz da Esperança	SP	25495-26	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP		
Santa Cruz das Palmeiras	SP	25496-36	Prefeitura Municipal de Santa Cruz das Palmeiras	PM		Local
Santa Cruz das Palmeiras	SP	25496-36	Prefeitura Municipal de Santa Cruz das Palmeiras	SABESP		
Santa Cruz do Rio Pardo	SP	25440-85	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP		Regional
Santa Ernestina	SP	25454-04	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	SABESP		
Santa Fé do Sul	SP	25458-05	Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Santa Fé do Sul	SAAB - Santa Fé do Sul		Regional

			Estado de São Paulo	
Salto	SP	3545209	Sanesalto Saneamento S.A.	SANESALT
Salto de Piraporã	SP	3545209	Companhia de Saneamento Básico do	CARECO

Certidão de Regularidade com o SINISA - Esgoto (5732400) SEI 80000.003845/202

Foto 2 - Sinisa - Esgoto

Certidão de Regularidade com o SINISA - Água (5732395) SEI 80000.003845/2024-71 / pg. 59

Foto 1 - Sinisa - Água

[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]

[illegible]

Foto 1 - Fatura 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

Fotos de [TC10.1.2]

[illegible]

Foto 1 - Fatura 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.

Conforme

[TC10.1.3] Observações

Consumo mínimo (10 m³) ok

Fotos de [TC10.1.3]

[illegible]

Foto 1 - Res. Social

[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.

Não Conforme

[TC10.1.4] Observações

Embora a forma de cálculo do SAAE é a cobrança direta, para a categoria Res. SOCIAL a forma de calculo deve ser a escalonada para capturar os valores das primeiras faixas (até 20

m³) onde contém os descontos, conforme disposto na Resolução 592/2024. Portanto, atualmente apenas a cobrança do mínimo (primeira faixa até 10 m³) esta capturando o desconto devido o valor ser fixo nesta faixa, independente do consumo, e pela ausencia de escalonamento por ser uma unica faixa de cobrança.

Fotos de [TC10.1.4]

SAAE SALTO - Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - 13080-000
Rua do Comércio, 100 - Centro - Salto - SP - 13080-000
Fone: (13) 3333-3333 - E-mail: atendimento@saasalto.sp.gov.br

CLIENTE: [REDACTED]
CPF: [REDACTED]
ENDEREÇO: [REDACTED]
CIDADE: SALTO - SP

PERÍODO DE FATURAMENTO: 01/01/2024 a 31/01/2024
DATA DE VENCIMENTO: 15/02/2024

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR
ÁGUA	15,00 m³	R\$ 12,00
ESGOTAMENTO	15,00 m³	R\$ 12,00
TOTAL A PAGAR		R\$ 24,00

RECEBIMENTO - PAGAMENTO

Foto 1 - Res. Social - consumo 15 m³

SAAE SALTO - Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - 13080-000
Rua do Comércio, 100 - Centro - Salto - SP - 13080-000
Fone: (13) 3333-3333 - E-mail: atendimento@saasalto.sp.gov.br

CLIENTE: [REDACTED]
CPF: [REDACTED]
ENDEREÇO: [REDACTED]
CIDADE: SALTO - SP

PERÍODO DE FATURAMENTO: 01/01/2024 a 31/01/2024
DATA DE VENCIMENTO: 15/02/2024

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR
ÁGUA	29,00 m³	R\$ 23,20
ESGOTAMENTO	29,00 m³	R\$ 23,20
TOTAL A PAGAR		R\$ 46,40

RECEBIMENTO - PAGAMENTO

Foto 2 - Res. Social - consumo 29 m³

[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]

SAAE SALTO - Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - 13080-000
Rua do Comércio, 100 - Centro - Salto - SP - 13080-000
Fone: (13) 3333-3333 - E-mail: atendimento@saasalto.sp.gov.br

CLIENTE: [REDACTED]
CPF: [REDACTED]
ENDEREÇO: [REDACTED]
CIDADE: SALTO - SP

PERÍODO DE FATURAMENTO: 01/01/2024 a 31/01/2024
DATA DE VENCIMENTO: 15/02/2024

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR
ÁGUA	15,00 m³	R\$ 12,00
ESGOTAMENTO	15,00 m³	R\$ 12,00
TOTAL A PAGAR		R\$ 24,00

RECEBIMENTO - PAGAMENTO

Foto 1 - Fatura 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

Fotos de [TC10.1.6]

SAAE SALTO - Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - 13080-000
Rua do Comércio, 100 - Centro - Salto - SP - 13080-000
Fone: (13) 3333-3333 - E-mail: atendimento@saasalto.sp.gov.br

CLIENTE: [REDACTED]
CPF: [REDACTED]
ENDEREÇO: [REDACTED]
CIDADE: SALTO - SP

PERÍODO DE FATURAMENTO: 01/01/2024 a 31/01/2024
DATA DE VENCIMENTO: 15/02/2024

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR
ÁGUA	15,00 m³	R\$ 12,00
ESGOTAMENTO	15,00 m³	R\$ 12,00
TOTAL A PAGAR		R\$ 24,00

RECEBIMENTO - PAGAMENTO

Foto 1 - Fatura 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

Fotos de [TC10.1.7]

SAAE SALTO - Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - 13080-000
Rua do Comércio, 100 - Centro - Salto - SP - 13080-000
Fone: (13) 3333-3333 - E-mail: atendimento@saasalto.sp.gov.br

CLIENTE: [REDACTED]
CPF: [REDACTED]
ENDEREÇO: [REDACTED]
CIDADE: SALTO - SP

PERÍODO DE FATURAMENTO: 01/01/2024 a 31/01/2024
DATA DE VENCIMENTO: 15/02/2024

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR
ÁGUA	15,00 m³	R\$ 12,00
ESGOTAMENTO	15,00 m³	R\$ 12,00
TOTAL A PAGAR		R\$ 24,00

RECEBIMENTO - PAGAMENTO

Foto 1 - Fatura 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

Fotos de [TC10.1.8]



Foto 1 - Fatura 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.

Conforme

Fotos de [TC10.1.9]



Foto 1 - Fatura 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.

Conforme

Fotos de [TC10.1.10]



Foto 1 - Fatura pública

[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



Foto 2 - MEI - deferido

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

Conforme

Fotos de [TC10.2]

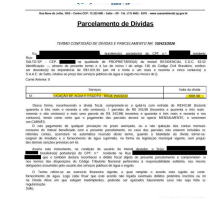


Foto 1 - Ligação de água/esgoto

[TARIFA SOCIAL]

N/A

[TS11.11.1] Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Mensalmente, nas faturas de serviços.

Conforme

Fotos de [TS11.11.1]



Foto 1 - Fatura com a msg da Tarifa Social

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

Conforme

Fotos de [TS11.11.2]



Foto 1 - Divulgação Tarifa Social no site

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

Não Conforme

[TS11.11.3] Observações

Publicação mais recente no Facebook e Instagram data de jan/2026. De acordo com a Res. 592/2024, a divulgação da TS em redes sociais deve ocorrer mensalmente, ou através de destaque fixo na pagina da ree social.

Fotos de [TS11.11.3]



Foto 1 - Divulgação TS no FB



Foto 2 - Divulgação TS no 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.

Não Conforme

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

Não Conforme

[TS11.1] Observações

O SAAE considera o desconto de 50% para consumo de até 15 m³, acima disso não há menção ao desconto de 25% para consumo de 16 a 20 m³, conforme preconizado pela Resolução ARES-PCJ 592/2024. O SAAE apresentou a Lei deferal 14.898/2024 como normativo orientador para os critérios, no entanto, a Resolução da ARES-PCJ 592/2024 apresenta desconto adicional de 25% sobre a faixa de consumo de 16 a 20 m³, portanto, prevalece o critério da Res. 592/2024 por ser ela mais benéfica ao usuário.

Fotos de [TS11.1]

TARIFA SOCIAL: SAAE concede benefício a mais centenas de famílias de Salto

SAAE Salto - Água / Informações / Notícias

Benefício que dá até 50% de desconto na conta está sendo estendido automaticamente a pessoas de baixa renda

O Serviço Atendimento de Água e Esgoto (SAAE) de Salto implementou mais uma ação inédita no município: a inclusão automática de centenas de famílias no programa de tarifa social, que concede descontos de até 50% na conta de água e esgoto às famílias inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais (Cadastrado Único) com renda de até cinco salários mínimos por pessoa da família, que recebem R\$5.000,00 (cinco mil reais) do Programa Bolsa Família.

É importante ressaltar que, para garantir a regularidade do sistema de abastecimento, o SAAE realiza a manutenção preventiva de partes essenciais do sistema de distribuição de água e esgoto, como a troca de bombas, para garantir que os serviços não sejam afetados. O SAAE também realiza a manutenção preventiva de partes essenciais do sistema de distribuição de água e esgoto, como a troca de bombas, para garantir que os serviços não sejam afetados. O SAAE também realiza a manutenção preventiva de partes essenciais do sistema de distribuição de água e esgoto, como a troca de bombas, para garantir que os serviços não sejam afetados.

Caso o consumo de até 15 metros cúbicos por mês, o desconto é de 50%, de 16 metros cúbicos para cima, a porcentagem de abatimento na conta é proporcionalmente menor, conforme maior o consumo.

Foto 1 - Critérios da TS publicados no site do SAAE

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

Conforme

[TS11.2] Observações

Critérios previstos na Res. 592/2024

Fotos de [TS11.2]

TARIFA SOCIAL: SAAE concede benefício a mais centenas de famílias de Salto

SAAE Salto - Água / Informações / Notícias

Benefício que dá até 50% de desconto na conta está sendo estendido automaticamente a pessoas de baixa renda

O Serviço Atendimento de Água e Esgoto (SAAE) de Salto implementou mais uma ação inédita no município: a inclusão automática de centenas de famílias no programa de tarifa social, que concede descontos de até 50% na conta de água e esgoto às famílias inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais (Cadastrado Único) com renda de até cinco salários mínimos por pessoa da família, que recebem R\$5.000,00 (cinco mil reais) do Programa Bolsa Família.

É importante ressaltar que, para garantir a regularidade do sistema de abastecimento, o SAAE realiza a manutenção preventiva de partes essenciais do sistema de distribuição de água e esgoto, como a troca de bombas, para garantir que os serviços não sejam afetados. O SAAE também realiza a manutenção preventiva de partes essenciais do sistema de distribuição de água e esgoto, como a troca de bombas, para garantir que os serviços não sejam afetados. O SAAE também realiza a manutenção preventiva de partes essenciais do sistema de distribuição de água e esgoto, como a troca de bombas, para garantir que os serviços não sejam afetados.

Caso o consumo de até 15 metros cúbicos por mês, o desconto é de 50%, de 16 metros cúbicos para cima, a porcentagem de abatimento na conta é proporcionalmente menor, conforme maior o consumo.

Foto 1 - Critérios para o enquadramento na TS

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

Conforme

[TS11.3] Observações

Não exigência de documentos outros senão os já citados pela Res. 592/2024.

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

Conforme

Fotos de [TS11.4]



Foto 1 - POP DA TS

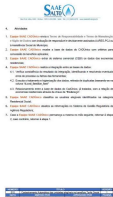


Foto 2 - POP DA TS

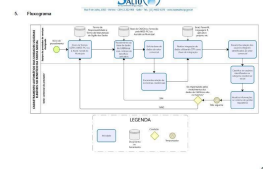


Foto 3 - POP DA TS

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

Conforme

Fotos de [TS11.5]

Foto 1 - Inclusões de ofício na TS

Foto 2 - Inclusões de ofício na TS

Foto 3 - Inclusões de ofício na TS

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

Conforme

[TS11.6] Observações

Listas atualizadas de usuários cadastrados na TS

Fotos de [TS11.6]

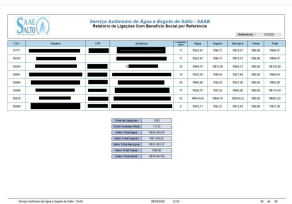


Foto 1 - Listagem de usuários cadastrados

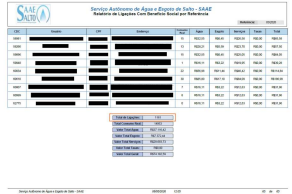


Foto 3 - Listagem de usuários cadastrados



Foto 2 - Listagem de usuários cadastrados

[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]

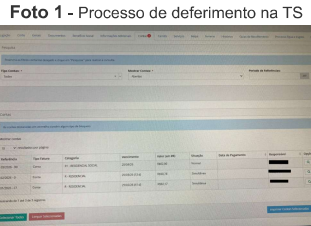


Foto 3 - Registro da alteração da categoria

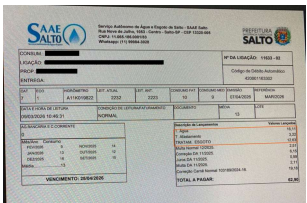


Foto 2 - Fatura da prox. competencia já na TS

[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 SAAE ainda esta estudando uma forma de implementar um procedimento para identificação de possiveis usuários elegíveis na categoria res. social em unidades multifamiliares servidas por um unico medidor.

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

N/A

[TS11.9] Observações

Não há registro de exclusões de usuários da TS nos utimos meses.

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

N/A

[TS11.10] Observações

vide comentário do item TS11.9

[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

Considerando a data da fiscalização (07/04/2026), sistema Sonar deveria estar com todos os dados preenchidos até o mes de fev/2026, nos termos da Resolução 435/2022, art. 33.

Fotos de [REG12.1]

[illegible]

Foto 1 - Sonar - 2025

[illegible]

Foto 2 - Sonar - 2026

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

Não Conforme

[TS11.12] Observações

O Sonar possui linhas específicas para a inclusão de informações sobre inclusões de economias na TS

Fotos de [TS11.12]

[illegible]

Foto 1

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

Não Conforme

[CG9.36] Observações

Informações comerciais não estão
sendo preenchidas desde 2025,
conforme fotografias do item
REG.12.1

[OUTROS]

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG9.31]

[illegible]

Foto 1 - Troca de HD

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

Conforme

Fotos de [CG9.30]

[illegible]

Foto 1

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG9,18]

[illegible]

Foto 1 - Aferição de hidrômetro

		31/07 - ENFADO EM AGOSTO/2015							
Agex	Requerente	P. Adm.	1De	Nº HD	OS Subst.	Nº	CRÍTIC. CALIBRAÇÃO	SITUAÇÃO	OBSERVAÇÕES
41307		079/2015		A12020318	2009/09/01	IN-1348/15		APROVADO	BOLETO AFEIÇÃO
18370			095/2015	Z3502696416	2009/09/01	IN-1348/15		APROVADO	BOLETO AFEIÇÃO - BOLETO H
4921			136/2015	V19G005018	2009/09/01	IN-1348/15		APROVADO	BOLETO AFEIÇÃO
26716			181/2015	A11802398	2009/09/01	IN-1347/15		APROVADO	BOLETO AFEIÇÃO
14973			203/2015	Z30H0830108	2009/09/01	IN-1348/15		APROVADO	BOLETO AFEIÇÃO - BOLETO H
48397			215/2015	Z338047241	2009/09/01	IN-1347/15		APROVADO	BOLETO AFEIÇÃO - BOLETO H
56197			270/2015	Z30E0813887	2009/01/00	IN-1348/15		APROVADO	BOLETO AFEIÇÃO
54128		1120/2012		Z30E0813887	2009/01/00	IN-1348/15		APROVADO	A MAIS NA VAZÃO MINIMA - A MENOS NA VAZÃO
17783			025/2015	V17431659	2009/09/01	IN-1348/15		REPROVADO	MEDINDO A MAIS NAS TRÊS VAZ
30974			062/2015	A0415400408	2009/09/01	IN-1348/15		REPROVADO	MEDINDO A MAIS NAS TRÊS VAZ
20545			144/2015	Z3AV0004844	2009/09/01	IN-1348/15		REPROVADO	MEDINDO A MAIS NAS TRÊS VAZ
28258			206/2015	V118000894	2009/09/01	IN-1348/15		REPROVADO	MEDINDO A MAIS NAS TRÊS VAZ
32048			234/2015	A054566090	2009/01/08	IN-1348/15		REPROVADO	A MENOS NA VAZÃO MINIMA E PADRÃO, A MA

Foto 2 - Aferição de hidrômetro

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

Conforme

[CG9.14] Observações

Relatório enviado pelo SAAE
conferido e prazos conformes.

Fotos de [CG9.14]

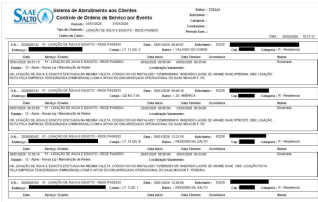


Foto 1 - OS de ligações de água

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

Conforme

Fotos de [CG9.29]

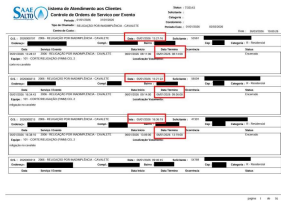


Foto 1

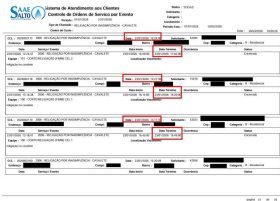


Foto 2

Sérgio Rodrigues de Carvalho
Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 3 vezes - última modificação: 08/05/2026 15:48:33)

É base de:

Auto de Notificação 161/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Este item foi mencionado em:

Memorando 440/2026 - Relatório de Fiscalização

Ofício 1.076/2026 - Encaminhamento de Ofício

Proc. Administrativo 314/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

08/05/2026 14:32:35 Sérgio Rodrigues de Carvalho  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.552..](#)

08/05/2026 14:51:26 Sérgio Rodrigues de Carvalho  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.552..](#)

08/05/2026 15:22:11 Sérgio Rodrigues de Carvalho  realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.552..](#)

08/05/2026 15:27:43 Sérgio Rodrigues de Carvalho  emitiu o [Auto de Notificação 161/2026](#) a partir deste documento.

08/05/2026 15:55:55 Sérgio Rodrigues de Carvalho  assinou digitalmente [Relatório de Fiscalização 180/2026](#) com o certificado SÉRGIO RODRIGUES DE CARVALHO
CPF 224.XXX.XXX-63 conforme MP nº 2.200/2001 .

Tramitação 1- 180/2026

08/05/2026 16:03 (Encaminhado)

Sérgio C. CC

JUR - Procurador...

A/C Paulo J.
CC

Prezado Paulo Emílio Oliveira de Jesus - JUR

Encaminho o presente relatório para encaminhamento.

Ressalta-se que os itens pertinentes ao assunto da Tarifa Social são os itens iniciados pelas letras TS, da seção Tarifa Social.

—
Sérgio Rodrigues de Carvalho
Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

08/05/2026 16:03:19E-mail para paulo.emilio@arespcj.com.brE-mail entregue, lido, clicado (5)

Tramitação 2- 180/2026
08/05/2026 16:34 (Encaminhado)

Sérgio C. CC

DTO - Diretoria ...

A/C Vanessa P.
CC

Vanessa Naccarato Piffer - DTO

Para providências, por gentileza.

—
Sérgio Rodrigues de Carvalho
Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

08/05/2026 16:34:53E-mail para vanessa@arespcj.com.brE-mail entregue (1)