



Novo Item Fiscalizado 15.137



Relatório de Fiscalização 219/2026

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
321.717.792.861.466.996

[Arespcj](#)

CC

Município

[SAEC - Catanduva](#)

· 17 3531-0600

2 setores envolvidos

CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

20/05/2026 11:09

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

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

PRESTADOR: Superintendência de Água e Esgoto de Catanduva

Fiscalização Econômico Contábil

Americana, maio de 2026

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Catanduva

Prefeito: Padre Osvaldo de Oliveira Rosa

Endereço: Praça Conde Francisco Matarazzo, 01, Parque das Américas

Telefone: (17) 3531-9113

Instrumento legal de definição do ente regulador: Convênio de Cooperação nº 02 / 2024 - AE

1.2 PRESTADOR

Nome: SAEC – Superintendência de Água e Esgoto de Catanduva

Responsável legal: Marco Antonio Machado

Endereço: R. São Paulo, 1108 - Higienópolis, Catanduva - SP, 15804-000

Telefone: (17) 3531-0600

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Lucas Candido dos Santos - Coordenador de Contabilidade Regulatória

Apoio: Daniel Cia Lorençatto

2.2 PRESTADOR

Tiago Mazoni - Assessor Técnico

3. FISCALIZAÇÃO

Em **14/05/2026** 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 677/2025
- 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.

(inserir tabela)

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

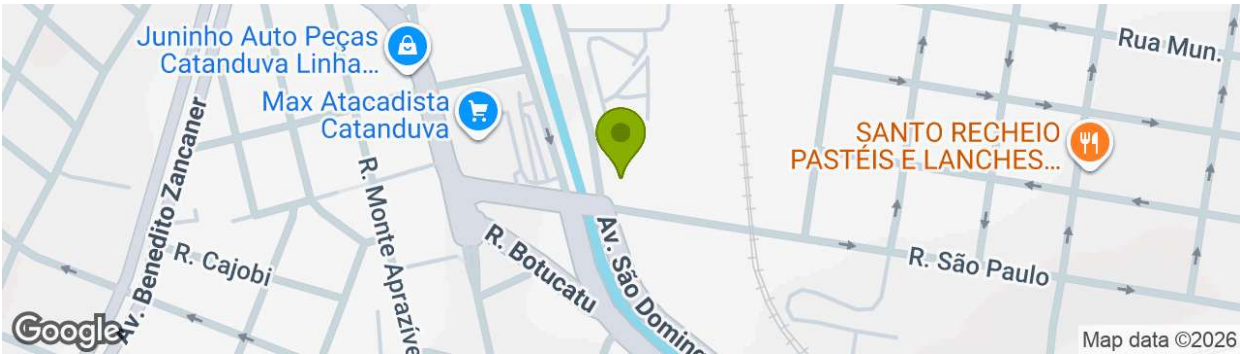
Novo Item Fiscalizado 15.137 - Atendimento - Catanduva (Catanduva)

Atendimento - Catanduva

ATENDIMENTO/COMERCIAL - CATANDUVA

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

Sistema: [ATENDIMENTO/COMERCIAL - CATANDUVA](#)



Endereço: R. São Paulo, 1108 - Higienópolis, Catanduva - SP, 15804-000, Brasil. nº 1108. .
CEP: 15804-000 / **Cidade:** Catanduva, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-20.81330680847168, long=-49.379188537597656, accuracy=13.653

Fiscalizado

Catanduva#200507024

Data de início da fiscalização	14/05/2026
Data de término da fiscalização	14/05/2026
Observações Gerais	

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Fachada SAEC



Foto 2 - Estacionamento

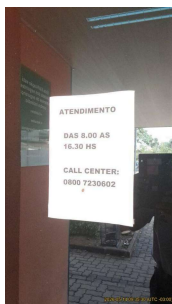


Foto 3 - Horário Atendimento



Foto 4 - Sala de espera



Foto 5 - Atendimento preferencial



Foto 6 - QRcode legislação



Foto 7 - Sanitários



Foto 8 - Bebedouro atendimento



Foto 9 - Wifi

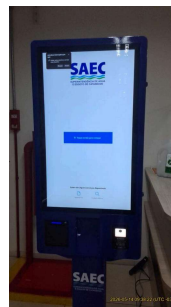


Foto 10 - Toten atendimento



Foto 11 - Divulgação ARESPCJ

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG9.10]

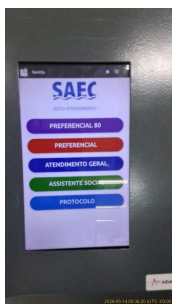


Foto 1 - Atendimento Preferencial

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

Conforme

[CG9.11] Observações

Embora não há divulgação no site, os telefones direcionam a ligação para emergências. O contato é direcionado para captação.

Fotos de [CG9.11]



Foto 1 - Site com números de palntão



Foto 2 - Divulgação em conta

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

Não Conforme

[CG9.12] Observações

Prestador não possui Resolução de Prestação de serviço. Será necessário apresentação da minuta do regulamento, que deverá ser enviado ao Jurídico da ARESPCJ.

Fotos de [CG9.12]



Foto 1 - QR code - Decreto

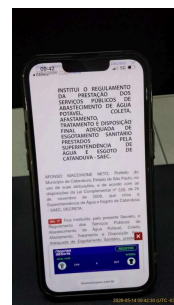


Foto 2 - Decreto Regulamento.

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

Conforme

[CG9.35] Observações

link nao encontrado

Fotos de [CG9.35]



Foto 1 - Painel QRcode - legislação



Foto 2 - QRcode - Resolução 50

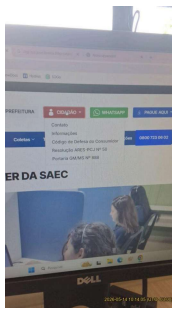


Foto 3 - Acesso digital

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

Conforme

Fotos de [CG9.32]



Foto 1 - QRcode - CDC



Foto 2 - Acesso digital

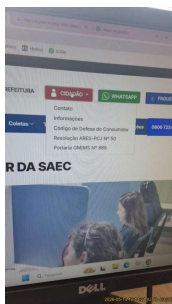


Foto 3 - Acesso digital I

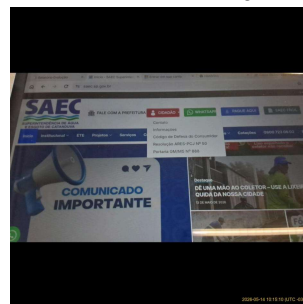


Foto 4 - Acesso digital II

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

Conforme

Fotos de [CG9.33]



Foto 1 - QRcode - Portaria



Foto 2 - Acesso digital

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

Conforme

Fotos de [CG9.13]



Foto 1 - QRcode - Tabela de Preços



Foto 2 - Acesso digital

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

Conforme

Fotos de [CG9.16]

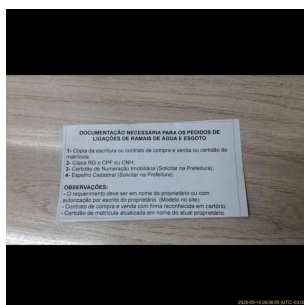


Foto 1 - Instruções presencial

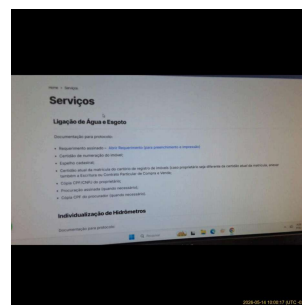


Foto 2 - Instruções digital



Foto 3 - Instruções presencial I



Foto 4 - Instruções presencial II



Foto 5 - Instruções presencial III

[CADASTRO]

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG9.2]

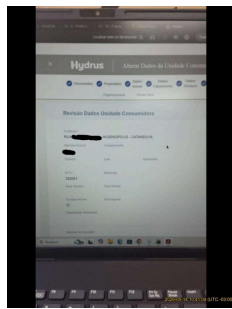


Foto 1 - Tela Sistema



Foto 2 - Documento Físico

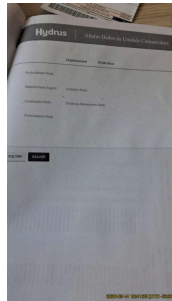


Foto 3 - Documento Físico I

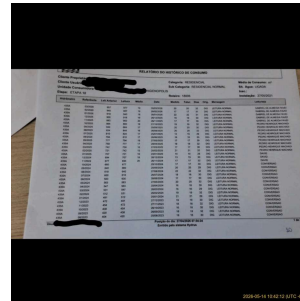


Foto 4 - Últimas Leituras

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

Conforme

Fotos de [CG9.17]

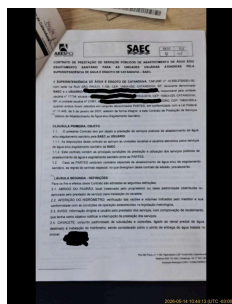


Foto 1 - Cópia Contrato

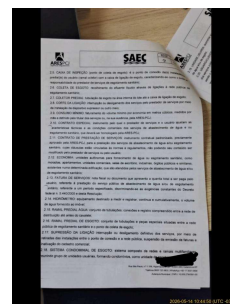


Foto 2 - Cópia Contrato I

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

Conforme

Fotos de [CG9.4]

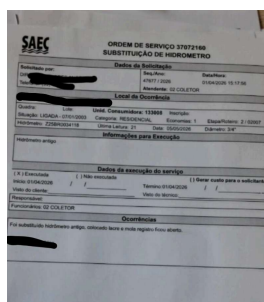


Foto 1 - O.S com protocolo

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

Conforme

Fotos de [CG9.5]

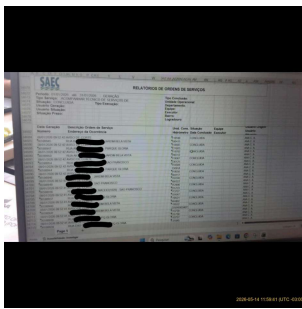


Foto 1 - Histórico de Registros

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

Conforme

Fotos de [CG9.19]

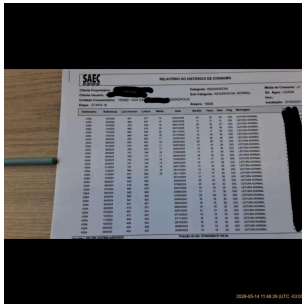


Foto 1 - Amostra leitura anual I

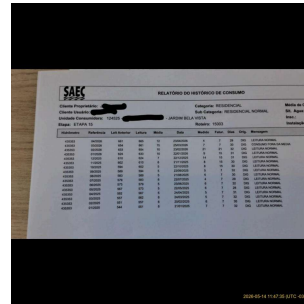


Foto 2 - Amostra leitura anual II

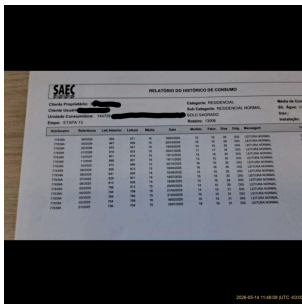


Foto 3 - Amostra leitura anual III

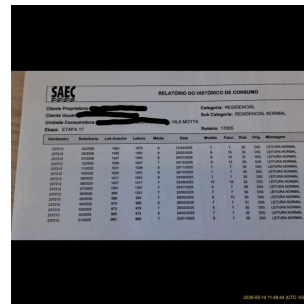


Foto 4 - Amostra leitura anual IV

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

Conforme

Fotos de [CG9.20]

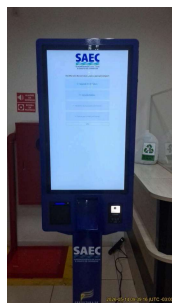


Foto 1 - Toten disponível

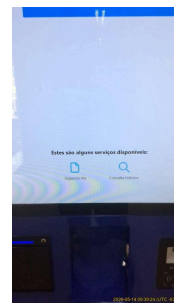


Foto 2 - Tela serviços emissão 2ª via

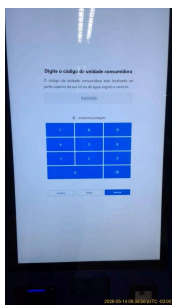


Foto 3 - Teclado para Unidade Consumidora

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

Conforme

Fotos de [CG9.21]

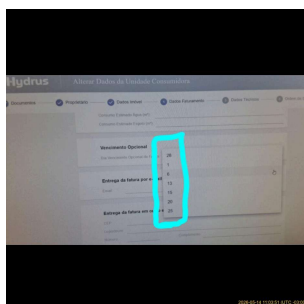


Foto 1 - Datas disponíveis

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

Conforme

Fotos de [CG9.22]

DETALHE DA FATURA			
Número	2228500834	Valor Emissão	2,07
Referência	03/2026	Status Imp.	M
Vencimento	13/05/2026	Data da Emissão	31/03/2026
LANÇAMENTOS			
Conta	Descrição	Valor	Detalhes
10000	ÁGUA RESIDENCIAL	18,57	
20000	ESGOTO RESIDENCIAL	18,57	
35001	DEV. PAGAMENTO DUPLICIDADE RESIDENCIAL12/2025	48,64	
50000	COLETA DE LIXO RESIDENCIAL03/2026 31/0	9,57	
Geração 30/03/2026 Situação PAGO Sit. Leitura FATURADO			
Usuário Data Situação 28/04/2026			
Proprietário DENIS PEETER QUINELATO			

Foto 1 - Processo sistema

DETALHE DA FATURA			
Número	2227924574	Valor Emissão	3,20
Referência	02/2026	Status Imp.	M
Vencimento	13/04/2026	Data da Emissão	12/02/2026
LANÇAMENTOS			
Conta	Descrição	Valor	
10000	ÁGUA RESIDENCIAL	24,80	
20000	ESGOTO RESIDENCIAL	24,80	
35001	DEV. PAGAMENTO DUPLICIDADE RESIDENCIAL12/2025	66,12	
50000	COLETA DE LIXO RESIDENCIAL02/2026 2/10	19,72	

Foto 2 - Processo sistema I

SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA E ESGOTO DE CATANDUVA

Rua São Paulo, 1028 - JARDIM BELLEVILLE
CATANDUVA - SP
CNPJ: 10.553.779/0001-00
SAE 171.207.500-00

Inscrição
Estadual: 000.000.000-00
CNPJ nº 10.553.779/0001-00
Sit. Contrib. Anterior: 001/2024

FATURA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PERÍODO	VENCIMENTO	VALOR	UNIDADE CONSUMIDORA
03/2026	13/05/2026	69,13	10000
04/2026	13/06/2026	18,57	10000
05/2026	13/07/2026	18,57	10000
06/2026	13/08/2026	18,57	10000
07/2026	13/09/2026	18,57	10000
08/2026	13/10/2026	18,57	10000
09/2026	13/11/2026	18,57	10000
10/2026	13/12/2026	18,57	10000
11/2026	13/01/2027	18,57	10000
12/2026	13/02/2027	18,57	10000

CONSUMO DE ÁGUA E ESGOTO

CONSUMO DE ÁGUA (L)	CONSUMO DE ESGOTO (L)	TURBIDÍDEZ (NTU)	PH (VALOR DE 0 A 14)
10000	10000	10	7

Consumo de Água (L)	Consumo de Esgoto (L)
10000	10000

Medida 1 Medida 2

Valor

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - Frente fatura



Foto 2 - Verso fatura

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

Conforme

Fotos de [CG9.6]

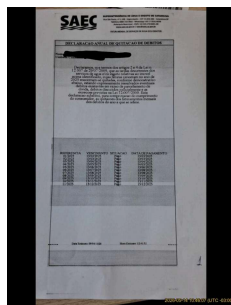


Foto 1 - Declaração fatura

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

Conforme

Fotos de [CG9.26]



Foto 1 - Aviso de Corte

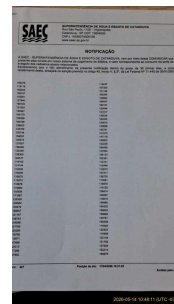


Foto 2 - Relação de contas

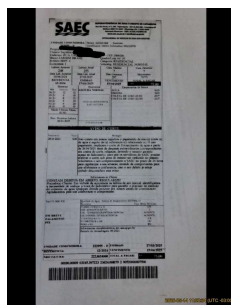


Foto 3 - Aviso de corte I

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

Conforme

Fotos de [CG9.15]

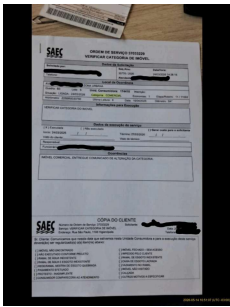


Foto 1 - Mudança fatura

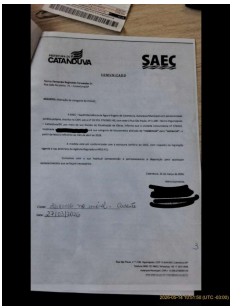


Foto 2 - Comunicação

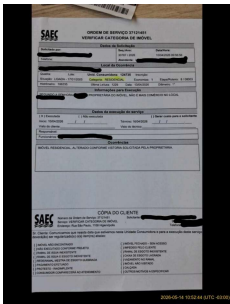


Foto 3 - Mudança fatura I

[CG9.27] Observações

Na amostra apresentada,
foram identificados duas
Ordens de Corte no dia
12/09/2025 (sexta-feira)

Fotos de [CG9.27]

3) 36054761 ETAPA-08	360600 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA CAPELLE 96 - PART	ONBREI A 17/09/2025	360601	gala
4) 36044745 ETAPA-08	360618 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA BARRA 441	ONBREI A 16/09/2025	697846	SERVICO AUSTADO: CORTE INICIALMENTE PROGRAMADO PARA RAMAL, SERA EXECUTADO NO CAVALETE
5) 36044772 ETAPA-08	360619 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA BARRA 441 - BREN	ONBREI A 17/09/2025	790529	Linha 15336a achado o carro de PVC branco colado unido e colocado o bimestral
6) 36044766 ETAPA-08	360621 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA BARRA 178	ONBREI A 17/09/2025	94704	SERVICO AUSTADO: CORTE INICIALMENTE PROGRAMADO PARA RAMAL, SERA EXECUTADO NO CAVALETE
7) 36044862 ETAPA-08	360624 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA ALTA 185	FERNAND 15/09/2025	674207	sem acesso
8) 36043371 ETAPA-08	360625 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA SAGREI 85	FERNAND 15/09/2025	270535	sem acesso
9) 36043375 ETAPA-08	360626 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA PONCO	ONBREI A 15/09/2025	360551	linha 15336a achado carro PVC branco colado colocado 2 a 3
10) 36043381 ETAPA-08	360627 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA PIRAC 111	FERNAND 15/09/2025	816538	225539 Corte realizado por Fernando Linares 15/09/2025 21:53:59
11) 36043385 ETAPA-08	360628 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA PEDIN 565	ONBREI A 15/09/2025	135570	SERVICO AUSTADO: CORTE INICIALMENTE PROGRAMADO PARA RAMAL, SERA EXECUTADO NO CAVALETE
12) 36043386 ETAPA-08	360629 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA OTAV 253 - FLORE	ONBREI A 14/09/2025	150769	metel fechada, demarcação não da para dois pontos.
13) 36043388 ETAPA-08	360630 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA OTAV 253	ONBREI A 15/09/2025	178804	está paga
14) 36043391 ETAPA-08	360631 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA JOSE 154	FERNAND 15/09/2025	42454	pagamento efetuado no local
15) 36053351 ETAPA-08	360632 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA INGU 729	12/09/2025	330621	EFETUO O PAGAMENTO DO DIARIO.
16) 36053354 ETAPA-08	360633 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA DOUR 147 - ANI	ONBREI A 15/09/2025	133577	SERVICO AUSTADO: CORTE INICIALMENTE PROGRAMADO PARA RAMAL, SERA EXECUTADO NO CAVALETE
17) 36053352 ETAPA-08	360634 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA CAPEL 140 - ANTI	ONBREI A 15/09/2025	436469	gala
18) 36053378 ETAPA-08	360635 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA ARAK 130	ONBREI A 15/09/2025	789577	linha 15336a achado o carro branco carro PVC branco na frente para foi colado unido e colocado a 3
19) 36053382 ETAPA-08	360636 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA ARAK 130	ONBREI A 15/09/2025	33967	SEM ACESSO A LETEIRIA ACHADO O CARO PVC BRANCO COLADO UNIDO E COLOCADO DO
20) 36053379 ETAPA-08	360637 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA ALLEI 114	ONBREI 7 09/09/2025	131572	fechado
21) 36053447 ETAPA-08	360638 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	AVE INGU 140	12/09/2025	360637	PARO A CONTA DO CORTE
22) 36053427 ETAPA-08	360639 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	AVE INGU 186	ONBREI A 15/09/2025	44784	SERVICO AUSTADO: CORTE INICIALMENTE PROGRAMADO PARA RAMAL, SERA EXECUTADO NO CAVALETE
23) 36053432 ETAPA-12	360640 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA VALP 155 - DER	ONBREI 7 09/09/2025	417467	no sistema de entrega L SOB I: 225894
24) 36053434 ETAPA-12	360641 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA ANG 120	ONBREI 7 09/09/2025	41576	nao visitado
25) 36053437 ETAPA-12	360642 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA LIA 1445	ONBREI 7 09/09/2025	357	fechado
26) 36053438 ETAPA-12	360643 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA ANG 470	ONBREI 7 09/09/2025	673171	227391 mo pa L 1424 N 227310
27) 36053439 ETAPA-12	360644 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA LIA 180	ONBREI 7 09/09/2025	44032	nao visitado
28) 36053441 ETAPA-12	360645 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA CANE 175	ONBREI 7 09/09/2025	435568	nao visitado
29) 36053442 ETAPA-12	360646 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA ANG 535	ONBREI 7 09/09/2025	437988	mo pa L 1424 N 227310
30) 36053443 ETAPA-12	360647 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA SERU 155	ONBREI 7 09/09/2025	431799	gala
31) 36053444 ETAPA-12	360648 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA LIA 1540	ONBREI 7 09/09/2025	40402	fechado
32) 36053445 ETAPA-12	360649 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA SERU 155	ONBREI 7 09/09/2025	237277	gala
33) 36053446 ETAPA-12	360650 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA SERU 155	ONBREI 7 09/09/2025	104058	nao visitado
34) 36053447 ETAPA-12	360651 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	RUA SERU 155 - DER	ONBREI 7 09/09/2025	995949	fechado
35) 36053448 ETAPA-12	360652 CORTE NO RAMAL POR FALTA DE PAGAMENTO	AVE CECAS 145	ONBREI 7 09/09/2025	418173	227900 mo pa L 1424 N 227900

Foto 1 - Ordens de Corte

Fotos de [CG9.23]



Foto 1 - Divulgação

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

Conforme

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA

Conforme

Fotos de [CG9.8]

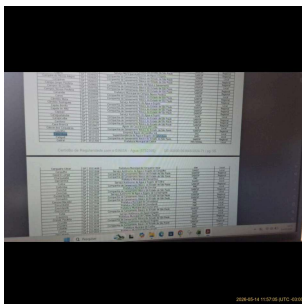


Foto 1 - Sinisa Agua

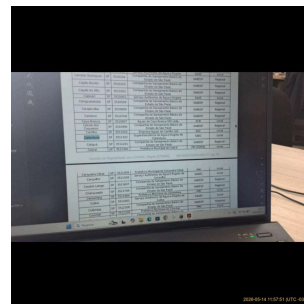


Foto 2 - Sinisa Esgoto

[FATURAMENTO]

N/A

[TC10.1.1] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Residencial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.1]

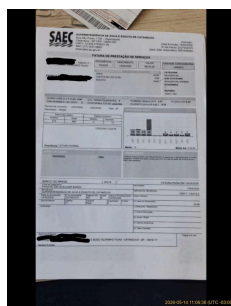


Foto 1 - Fatura residencial mínimo

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

Conforme

Fotos de [TC10.1.2]



Foto 1 - Fatura residencial acima mínimo

[TC10.1.3] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Residencial Social.

Conforme

Fotos de [TC10.1.3]

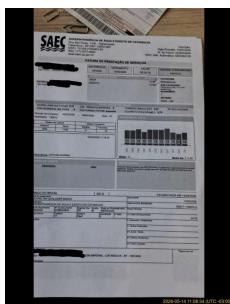


Foto 1 - Fatura residencial social mínimo

[TC10.1.4] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Residencial Social.

Conforme

Fotos de [TC10.1.4]

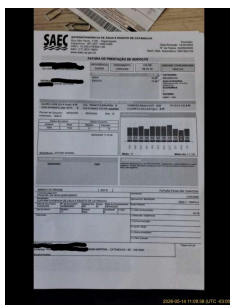


Foto 1 - Fatura residencial socia acima mínimo



Foto 2 - Fatura residencial socia acima mínimo

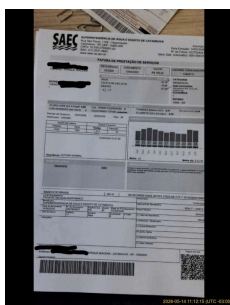


Foto 3 - Fatura residencial socia acima mínimo

[TC10.1.5] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Comercial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.5]

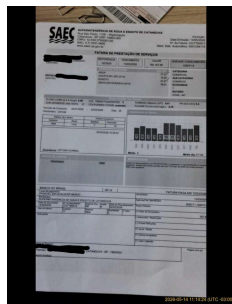


Foto 1 - Fatura comercial mínimo

[TC10.1.6] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Comercial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.6]

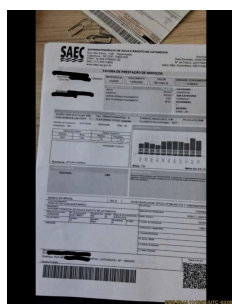


Foto 1 - Fatura comercial acima mínimo

[TC10.1.7] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Industrial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.7]

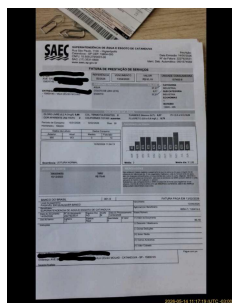


Foto 1 - Fatura industrial mínimo

[TC10.1.8] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento acima da primeira faixa da Categoria Industrial.

Conforme

Fotos de [TC10.1.8]

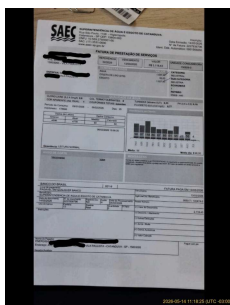


Foto 1 - Fatura industrial acima mínimo

[TC10.1.9] Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com a resolução emitida pela ARES-PCJ. Faturamento da primeira faixa da Categoria Pública.

Conforme

Fotos de [TC10.1.9]



Foto 1 - Fatura pública mínimo

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

Conforme

Fotos de [TC10.1.10]

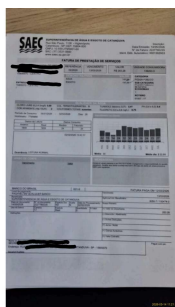


Foto 1 - Fatura publica acima mínimo

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

Conforme

Fotos de [TC10.1.11]



Foto 1 - Fatura MEI

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

Conforme

Fotos de [TC10.2]

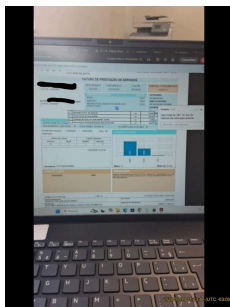


Foto 1 - Demonstrativo Cobrança serviços

[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]

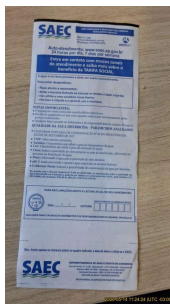


Foto 1 - Verso fatura

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

Conforme

Fotos de [TS11.11.2]

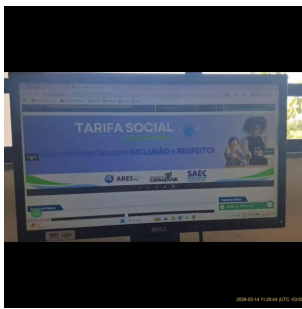


Foto 1 - Divulgação site

[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.

Conforme

Fotos de [TS11.11.3]

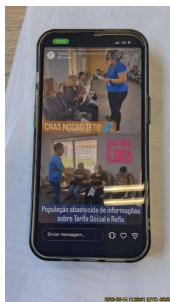


Foto 1 - Divulgação midia

[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

Fotos de [TS11.11.4]



Foto 1 - Divulgação física



Foto 2 - Divulgação física I

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

Conforme

Fotos de [TS11.1]



Foto 1 - Tabela Tarifa

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

Conforme

Fotos de [TS11.2]

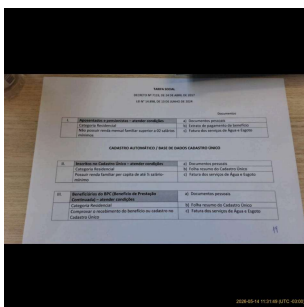


Foto 1 - Lista de orientações

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

Conforme

Fotos de [TS11.3]

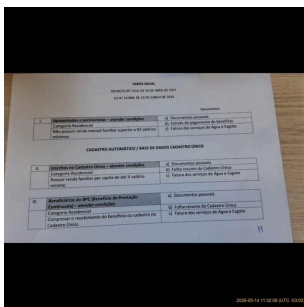


Foto 1 - Lista de orientações

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

Conforme

Fotos de [TS11.4]

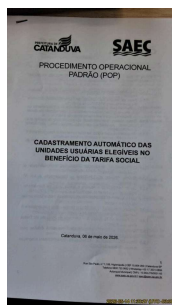


Foto 1 - POP

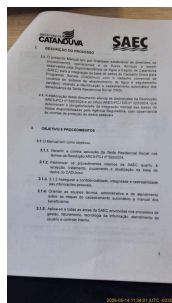


Foto 3 - POP

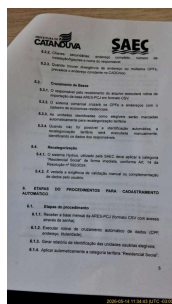


Foto 5 - POP

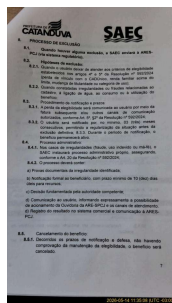


Foto 7 - POP

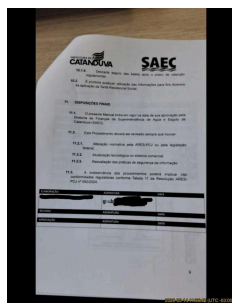


Foto 9 - POP

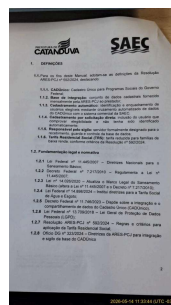


Foto 2 - POP

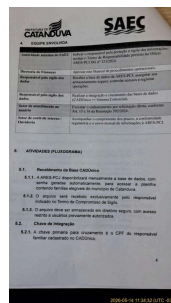


Foto 4 - POP

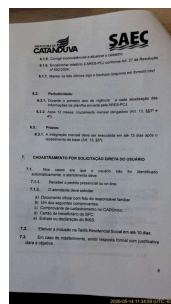


Foto 6 - POP

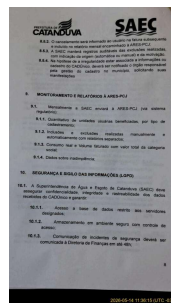


Foto 8 - POP

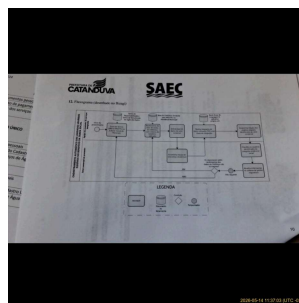


Foto 10 - POP

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

Conforme

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

Conforme

[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

[TS11.8] 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

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

Conforme

Fotos de [TS11.9]

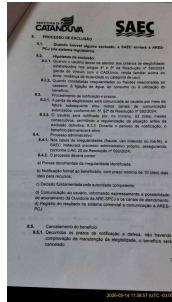


Foto 1 - POP

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

Conforme

Fotos de [TS11.10]

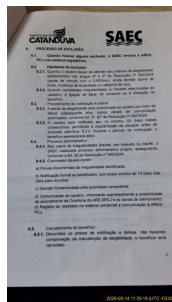


Foto 1 - POP

[SISTEMA SONAR]

N/A

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

Conforme

Fotos de [REG12.1]

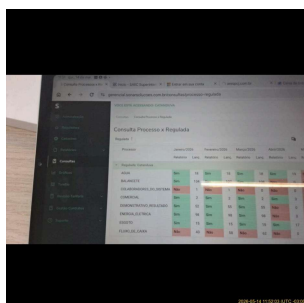


Foto 1 - SONAR - VALIDAÇÃO

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

Conforme

Fotos de [TS11.12]

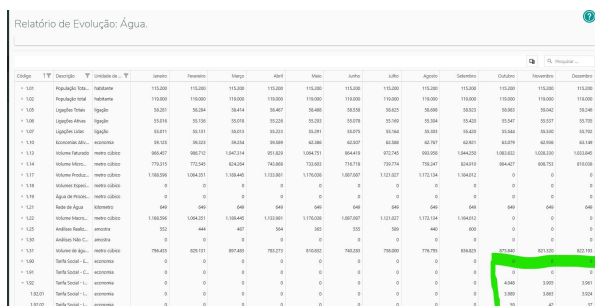


Foto 1 - DADOS AGUA - SONAR

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

Conforme

Fotos de [CG9.36]

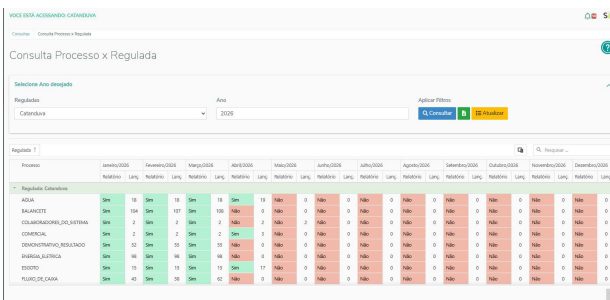


Foto 1 - SONAR - VALIDAÇÃO

[OUTROS]

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG9.31]

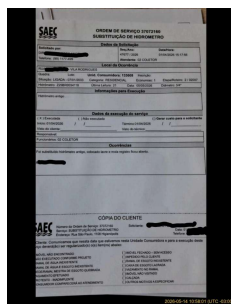


Foto 1 - OS sem cobrança

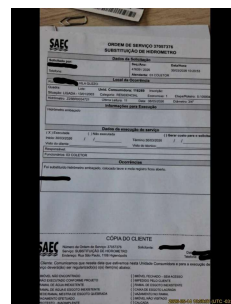


Foto 2 - OS sem cobrança

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

Conforme

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG9.18]

Foto 1 - Protocolo pedido aferição

Foto 2 - Protocolo pedido aferição I

Foto 3 - Carta notificação

Foto 4 - Notificação

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

Conforme

Fotos de [CG9.14]

14/01/2026 16:45:08	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	174418	CONCLUIDA	TULIO C. D. S. M. unde
36634152	RUA JOSE LUCENA FILHO 301 - RESIDENCIAL HORIZON	Z25BR0033862	14/01/2026 16:45:18	TULIO C. D. S. M. unde
30/01/2026 09:24:03	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	174463	CONCLUIDA	JOSE A. U.
36712146	RUA ANTONIO RODRIGUES DE CAMPOS 426 - RESIDENCIAL HORIZON	Z25BR0010714	30/01/2026 09:24:13	JOSE A. U.
08/01/2026 10:34:31	LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	174438	CONCLUIDA	JOSE A. U.
36599748	RUA AURORA DO NORTE 257 DERIV - PARQUE FLAMINGO	Z25BR0034038	08/01/2026 10:34:44	JOSE A. U.
16/01/2026 12:50:17	VISTORIA PARA ADEQUAÇÃO	125413	CONCLUIDA	
36645185	AVE PALMARES 1910 - CH JULIA B CAPARRA	Z25BR0033810	19/01/2026 12:04:48	

Foto 1 - Amostra serviços

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

Conforme

Fotos de [CG9.29]

1	OS	Etapas	Unidade Consumidora	Tipo de Serviço	Endereço	Número Im Executor	Data Execução	Hidrômetr	Leitura Col	Hidrômetr	Lacre
2	36134709	ETAPA 17		150150 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	RUA URUG 1931 - BL (BN8E67	130/09/2025		491803		105895	
3	36134679	ETAPA 17		149650 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	RUA 7 DE 1643 - DERI QN18891	A30/09/2025		12061		225813	
4	36134708	ETAPA 11		148594 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NA CALÇADA - FALTA DE PAGAMENTO	RUA JAMA 232	FERNANDC30/09/2025		434925A			
5	36134606	ETAPA 16		133167 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	RUA SONI/ 314	FERNANDC30/09/2025		437009A		225998	
6	36134232	ETAPA 16		120839 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	RUA CRIST 230	BN8E67	130/09/2025	394628		226760	
7	36134252	ETAPA 15		155076 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	RUA URUG 2157 - BL (BN8E67	130/09/2025		143149		105884	
8	36134084	ETAPA 05		145356 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	AVE ELIAS 302	FERNANDC30/09/2025		107014		225934	
9	36134068	ETAPA 17		166774 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	RUA URUG 1931 - BL (BN8E67	130/09/2025		184495		105886	
10	36133832	ETAPA 17		172460 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	RUA URUG 1931 - BL (BN8E67	130/09/2025		491759		105878	
11	36133827	ETAPA 17		140628 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	RUA URUG 1931 - BL (BN8E67	130/09/2025		491690		105872	
12	36133836	ETAPA 17		155930 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	RUA ESPIR 917 - DERI BN8E67	130/09/2025		511		226711	
13	36133741	ETAPA 16		129013 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	RUA ITUMI 299	QN18891	A30/09/2025	437742		105855	10
14	36133551	ETAPA 17		155853 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	RUA URUG 1931 - BL (BN8E67	130/09/2025		184512		226775	
15	36132373	ETAPA 08		165232 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	AVE NOVA 2203 - (ANT. 2135)	30/09/2025		Z25BR0009958			
16	36132330	ETAPA 01		164847 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	RUA 13 DE 874	FERNANDC30/09/2025		407932		220377	
17	36132308	ETAPA 16		166878 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	RUA JANDI 342	QN18891	A30/09/2025	433291		225819	
18	36131726	ETAPA 16		147505 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	RUA JOSE /408	QN18891	A30/09/2025	436981A		225857	
19	36131559	ETAPA 15		145349 RELIGAÇÃO DE ÁGUA NO CAVALETE - FALTA DE PAGAMENTO	RUA BAND 241	BN8E67	130/09/2025	76632		226741	

Foto 1 - Amostra Religação

É base de:

Relatório de Fiscalização 219/2026 - Geral

DANIEL CIA LORENÇATTO
Analista

É base de:
[Auto de Notificação 200/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Memorando 505/2026 - Relatório de Fiscalização - Catanduva](#)

[Memorando 505/2026 - Relatório de Fiscalização - Catanduva](#)

[Ofício 1.231/2026 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 399/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

- 22/05/2026 14:27:21

Daniel Cia Lorençatto CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 15.137..](#)
- 22/05/2026 14:32:17

Daniel Cia Lorençatto CC emitiu o [Auto de Notificação 200/2026](#) a partir deste documento.
- 22/05/2026 14:36:46

Daniel Cia Lorençatto CC finalizou para edição.

Tramitação 1-219/2026
22/05/2026 15:00
(Encaminhado)

Daniel L. CC

DTO - Diretoria ...
A/C Vanessa P.
CC

Vanessa Naccarato Piffer - DTO

Dar andamento no processo.
Obrigado.

DANIEL CIA LORENÇATTO
Analista

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

22/05/2026 15:00:53

E-mail para vanessa@arespcj.com.br

E-mail entregue, lido (2)

Tramitação 2-219/2026

Tabela de Infrações:

25/05/2026 08:37

(Respondido)

Daniel L. 

Envolvidos internos
acompanhando
CC

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/COMERCIAL - CATANDUVA	CG-9.12	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL - CATANDUVA	CG-9.27	Realizar cortes às sextas-feiras, sábados ou aos domingos, bem como em feriados nacionais, estaduais ou municipais, ou, ainda, no dia anterior a feriado	Imediato

—
DANIEL CIA LORENÇATTO
Analista

Quem já visualizou?

2 ou mais pessoas