

Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código: 608.017.792.974.188.726[Arespcj](#)

CC

20/05/2026 14:16

Município

[Holambra](#)

· 19 3802-8002

CNPJ 67.172.437/0001-83

CC DTO DAF

Ciclo de Fiscalização*: 2

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

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

PRESTADOR: Águas de Holambra

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, maio de 2026

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR**1.1 MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Holambra

Prefeito: Fernando Henrique Capato

Endereço: Alameda Maurício de Nassau, 444 - Centro

Telefone: (19) 3802-8000

E-mail: diretoria.meioambiente@holambra.sp.gov.br

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 857, de 19/05/2015

1.2 PRESTADOR

Nome: Águas de Holambra

Responsável legal: Daniel Mantovani - Diretor-Presidente

Endereço: Rua Petúnia, 14 - Jardim das Tulipas

Telefone: (19) 3512-3411

2. EQUIPE TÉCNICA**2.1 ARES-PCJ**

Lucas Candido dos Santos – Analista de Regulação e Fiscalização

Apoio - Edson Rogério Amorim - Economista

2.2 PRESTADOR**Gabriela Casemiro da Silva** - Coordenadora Comercial

Anna Karolina dos Santos Bindeiro Alves - Trainee Regional SP

3. FISCALIZAÇÃO

Em 29/04/2026 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 683/2026;
- Resolução ARES-PCJ nº 303/2029; 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/COMERCIAL HOLAMBRA	- CG-9.32	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário e em sítio eletrônico próprio	Imediato

ATENDIMENTO/COMERCIAL HOLAMBRA	- 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/COMERCIAL HOLAMBRA	- 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/COMERCIAL HOLAMBRA	- CG-9.7	Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Em até 90 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL HOLAMBRA	- REG-12.1	Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Em até 30 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL HOLAMBRA	- TC-10.1.11	Não praticar os valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais MEIs.	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL HOLAMBRA	- TC-10.1.3	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.	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL HOLAMBRA	- TC-10.1.6	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.	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL HOLAMBRA	- TS-11.1	Desconto percentual da categoria residencial social inferior ao previsto na Resolução ARESPCJ nº 592/2024	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL HOLAMBRA	- 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.	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL HOLAMBRA	- 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/COMERCIAL HOLAMBRA	- 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/COMERCIAL HOLAMBRA	- TS-11.12	Não fornecimento mensal à ARESPCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social	Em até 30 dias
ATENDIMENTO/COMERCIAL HOLAMBRA	- TS-11.2	Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.	Imediato
ATENDIMENTO/COMERCIAL HOLAMBRA	- TS-11.3	Exigência de documentos que excedam o necessário para o enquadramento da unidade usuária ao benefício	Imediato

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

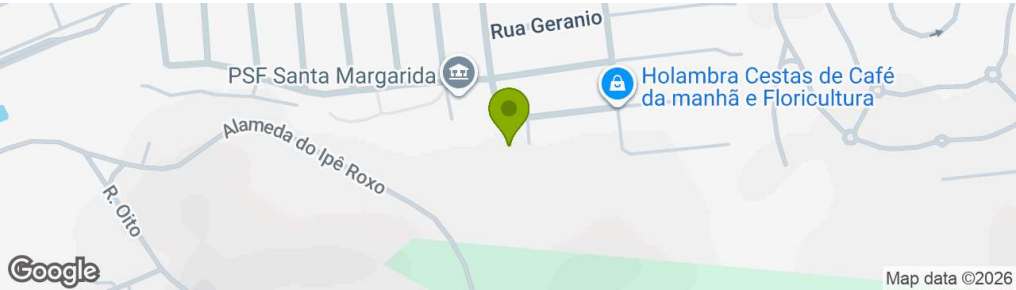
Novo Item Fiscalizado 14.930 - Atendimento - Holambra

Atendimento - Holambra

Atendimento/Comercial - HOLAMBRA

Checklist: [Fiscalização Economico Contábil](#)

Sistema: [Atendimento/Comercial - HOLAMBRA](#)



Endereço: Rua Aster, 470, Holambra - SP, 13825-000, Brasil. nº 470. . CEP: 13825-000 / Cidade: Holambra, São Paulo

Dados técnicos de localização: lat=-22.6463807, long=-47.0512725, accuracy=13.653

Fiscalizado

Águas de Holambra #197603216

Data de início da fiscalização

29/04/2026

Data de término da fiscalização

29/04/2026

Observações Gerais

Constatações (Fiscalização Economico Contábil)

[CG00] Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG00]



Foto 1 - Fachada do ponto de atendimento



Foto 2 - Fachada do ponto de atendimento

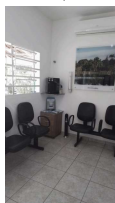


Foto 3 - Cadeiras de espera

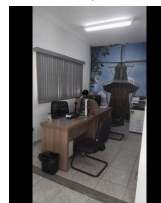


Foto 4 - local de atendimento



Foto 5 - Banheiros



Foto 6 - quadro de aviso

[CG9.10] Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

Fotos de [CG9.10]

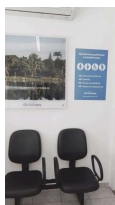


Foto 1 - Atendimento preferencial



Foto 2 - 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

Fotos de [CG9.11]



Foto 1 - Divulgação do atendimento 24 horas

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

Conforme

Fotos de [CG9.12]



Foto 1 - Manual de regulamento disponível no atendimento

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

Conforme

Fotos de [CG9.35]

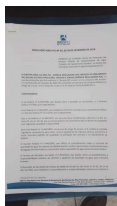


Foto 1 - Documento no atendimento

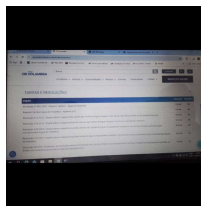


Foto 2 - Documento no site do prestador

[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

Documento não consta no site do prestador.

Fotos de [CG9.32]

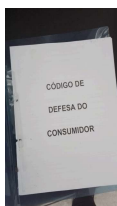


Foto 1 - Documento no atendimento



Foto 2 - Documento 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

Documento não consta no site do prestador.

Fotos de [CG9.33]



Foto 1 - Documento no atendimento

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

Conforme

Fotos de [CG9.13]



Foto 1 - Documento no atendimento



Foto 2 - Documento no atendimento

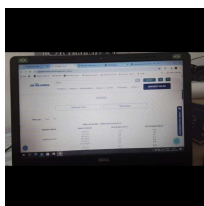


Foto 3 - Documento no site do prestador

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

Conforme

Fotos de [CG9.16]



Foto 1 - Documentos de instrução



Foto 3 - Documentos de instrução

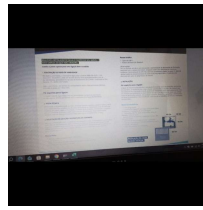


Foto 2 - Documentos de instrução

[CADASTRO]

N/A

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

Conforme

Fotos de [CG9.2]

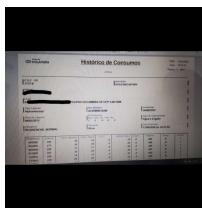


Foto 1 - Cadastro de usuários

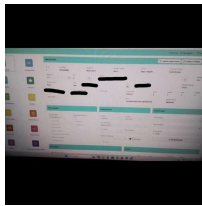


Foto 3 - Cadastro de usuários

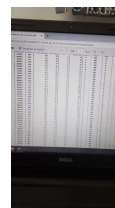


Foto 2 - Cadastro de usuários

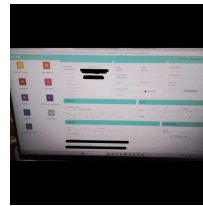


Foto 4 - Cadastro de usuários

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

Conforme

Fotos de [CG9.17]

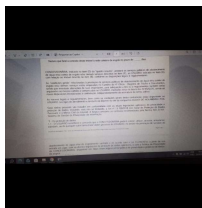


Foto 1 - Contrato de prestação de serviços

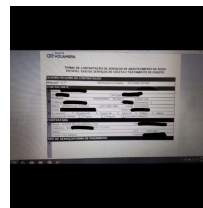


Foto 2 - Contrato de prestação de serviços

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

Conforme

Fotos de [CG9.4]

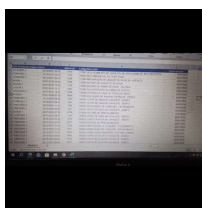


Foto 1 - Números de protocolos

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

Conforme

Fotos de [CG9.5]

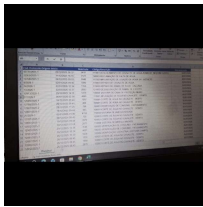


Foto 1 - Lista de registro de reclamações e solicitações

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

Conforme

Fotos de [CG9.19]

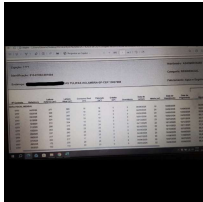


Foto 1 - Histórico de leitura

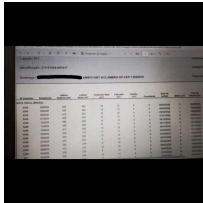


Foto 3 - Histórico de leitura

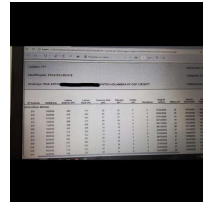


Foto 2 - Histórico de leitura

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

Conforme

[CG9.20] Observações

Conforme prestador, não realiza cobrança pela segunda via da fatura.

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

Conforme

[CG9.21] Observações

Conforme prestador e comprovado via sistema, as datas de vencimento é de livre escolha do consumidor.ivre

Fotos de [CG9.21]

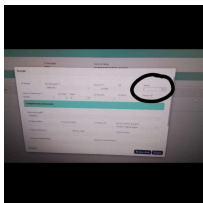


Foto 1 - Imagem do Sistema

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

Conforme

[CG9.22] Observações

O sistema identifica duplicidade de pagamentos e devolve automaticamente na próxima fatura.

Fotos de [CG9.22]

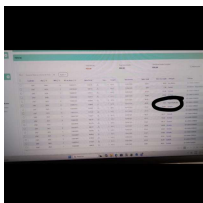


Foto 1 - Imagem do Sistema

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

Conforme

[CG9.3] Observações

Entrega o protocolo no ato da reclamação.

Fotos de [CG9.3]

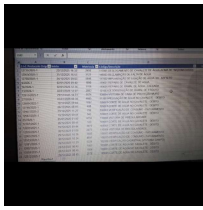


Foto 1 - Relatório de protocolo

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

Não Conforme

[CG9.7] Observações

Não identificado a divulgação da
tarifa social.

Fotos de [CG9.7]



Foto 1 - Fatura de consumidor - frente



Foto 2 - Fatura de consumidor - frente



Foto 3 - Fatura de consumidor - verso

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

Conforme

Fotos de [CG9.6]



Foto 1 - Declaração entregue ao consumidor

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

Conforme

Fotos de [CG9.26]

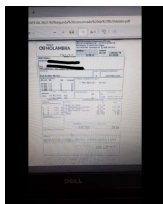


Foto 1 - Comunicação de corte na fatura

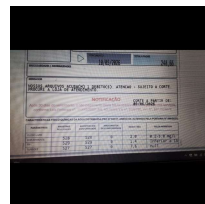


Foto 2 - Comunicação de corte na fatura

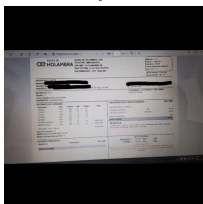


Foto 3 - Comunicação de corte na fatura

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

Conforme

Fotos de [CG9.25]

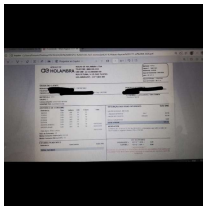


Foto 1 - Comunicação de corte na fatura

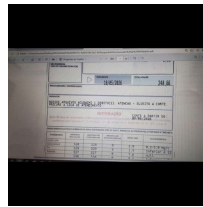


Foto 2 - Comunicação de corte na fatura

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

Conforme

Fotos de [CG9.15]



Foto 1 - Comunicação enviada ao usuário

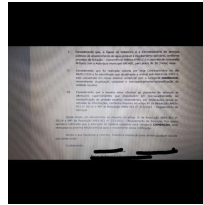


Foto 2 - Comunicação enviada ao usuário

[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

Conforme relatório de setembro/2025, não houve cortes às sextas-feiras, sábados ou aos domingos, bem como em feriados nacionais, estaduais ou municipais, ou, ainda, no dia anterior a feriado

Fotos de [CG9.27]

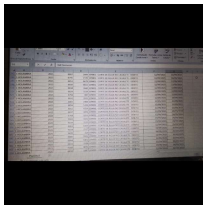


Foto 1 - Relatório de cortes

[CG9.23] Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de [CG9.23]

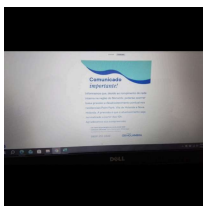


Foto 1 - Site do prestador

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

Conforme

Fotos de [CG9.28]

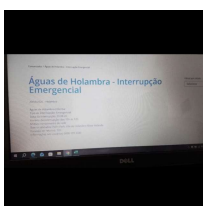


Foto 1 - Site da ARES-PCJ

[CG9.8] Não prestar informações ao SINISA

Conforme

Fotos de [CG9.8]

Foto 1 - SINISA - Água

Foto 3 - SINISA - Esgoto

Foto 2 - SINISA - Água

Foto 4 - SINISA - Esgoto

N/A

Conforme

Foto 1 - Relatório de faturas

Conforme

Foto 1 - Relatório de faturas

Não Conforme

Há faturas com valores em desacordo com a tabela.

Foto 1 - Relatório de faturas

Conforme

Foto 1 - Relatório de faturas

Foto 2 - Relatório de faturas

[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 - Relatório de faturas

[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.

Não Conforme

[TC10.1.6] Observações

Há faturas com valores em desacordo com a tabela.

Fotos de [TC10.1.6]

1	CATEGORIA PRINCIPAL	NUM. LIGAÇÃO	QTD DE ECONOMIAS	STATUS DA LIGAÇÃO	REFERENCIA	LEITURA	CON.MEDIDO	CON.FATURADO	VAL.ÁGUA	VAL.ESGOTO	VAL.SERVICOS	VAL.TOTAL
32	COMERCIAL	422	1	Ativa	abr/26	432	20	20	142,95	142,95	0	285,9
33	COMERCIAL	179	1	Ativa	abr/26	258	20	20	142,95	142,95	0	285,9
35	COMERCIAL	816	2	Ativa	abr/26	688	6	20	137,19	137,19	0	274,38
36	COMERCIAL	284	2	Ativa	abr/26	413	4	20	137,19	137,19	6,49	280,87
45	COMERCIAL	1372	2	Ativa	abr/26	1518	12	20	137,19	137,19	13,2	287,58
81	COMERCIAL	3984	1	Ativa	abr/26	371	20	20	142,95	142,95	0	285,9
92	COMERCIAL	390	1	Ativa	abr/26	820	20	20	142,95	142,95	0	285,9
68	COMERCIAL	3976	1	Ativa	abr/26	336	20	20	142,95	142,95	0	285,9

Foto 1 - Relatório de faturas

[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]

1	CATEGORIA PRINCIPAL	NUM. LIGAÇÃO	QTD DE ECONOMIAS	STATUS DA LIGAÇÃO	REFERENCIA	LEITURA	CON.MEDIDO	CON.FATURADO	VAL.ÁGUA	VAL.ESGOTO	VAL.SERVICOS	VAL.TOTAL
50	INDUSTRIAL	504	1	Ativa	abr/26	0	0	10	0	137,19	0	137,19

Foto 1 - Relatório de faturas

[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]

1	CATEGORIA PRINCIPAL	NUM. LIGAÇÃO	QTD DE ECONOMIAS	STATUS DA LIGAÇÃO	REFERENCIA	LEITURA	CON.MEDIDO	CON.FATURADO	VAL.ÁGUA	VAL.ESGOTO	VAL.SERVICOS	VAL.TOTAL
1	INDUSTRIAL	4244	1	Ativa	abr/26	21063	436	436	7369,66	7369,66	0	14739,32
4	INDUSTRIAL	4944	1	Ativa	abr/26	954	31	31	449,91	449,91	0	899,82
1	INDUSTRIAL	2806	1	Ativa	abr/26	38367	246	246	4070,1	4070,1	0	8140,2

Foto 1 - Relatório de faturas

[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 - Relatório de faturas

[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]

1	CATEGORIA PRINCIPAL	NUM. LIGAÇÃO	QTD DE ECONOMIAS	STATUS DA LIGAÇÃO	REFERENCIA	LEITURA	CON.MEDIDO	CON.FATURADO	VAL.ÁGUA	VAL.ESGOTO	VAL.SERVICOS	VAL.TOTAL
1	PUBLICA	3454	1	Ativa	abr/26	4596	65	20	142,95	142,95	-13,72	272,18
1	PUBLICA	407	1	Ativa	abr/26	489	20	20	142,95	142,95	-13,72	272,18

Foto 1 - Relatório de faturas

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

Não Conforme

[TC10.1.11] Observações

Não identificado a prática dos valores da categoria residencial para os Microempreendedores Individuais -

[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]

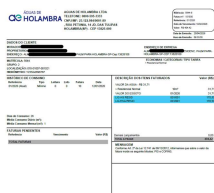


Foto 1 - Fatura de consumidor

[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

Fotos de [TS11.11.1]



Foto 1 - Fatura de consumidor - verso



Foto 2 - Fatura de consumidor - frente

[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]

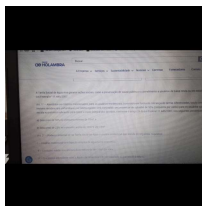


Foto 1 - Site do Prestador

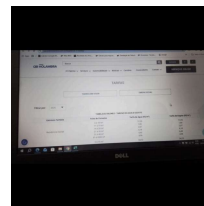


Foto 2 - Site do Prestador

[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 encontrado divulgação nas mídias.

[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 encontrado no ponto de atendimento.

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

Não Conforme

[TS11.1] Observações

Embora o prestador aplica os desconto corretamente, a divulgação o site está divergente.

Fotos de [TS11.1]

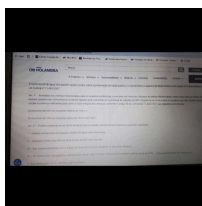


Foto 1 - Site do prestador

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

Não Conforme

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

Fotos de [TS11.2]

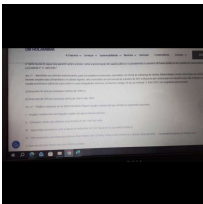


Foto 1 - Site do prestador

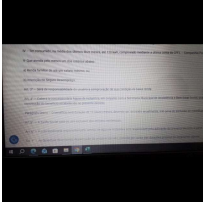


Foto 3 - Site do prestador

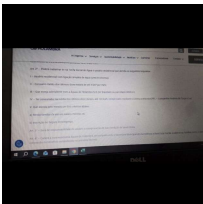


Foto 2 - Site do prestador

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

[TS11.3] Observações	Há exigência de documentos que excedam o necessário para o enquadramento da unidade usuária ao benefício
----------------------	--

Fotos de [TS11.3]

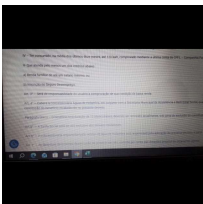


Foto 1 - Site do prestador

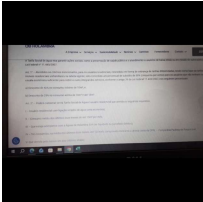


Foto 3 - Site do prestador

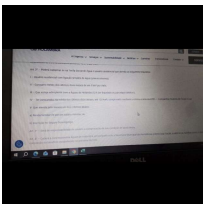


Foto 2 - Site do prestador

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

Fotos de [TS11.4]

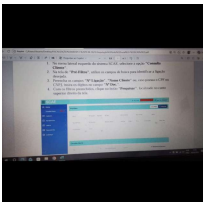


Foto 1 - POP de integração de base de dados

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

[TS11.5] Observações	Conforme POP
----------------------	--------------

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

[TS11.6] Observações	Conforme POP
----------------------	--------------

[TS11.7] Não efetivação da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social em até 10 (dez) dias após a data de solicitação de cadastro, comprovados os critérios mínimos, por solicitação direta do usuário	Conforme
---	----------

[TS11.7] Observações	Conforme POP
[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	Conforme prestador, não há caso.
[TS11.9] Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARESPCJ nº 592/2024.	N/A
[TS11.9] Observações	Conforme prestador, não houve exclusão de beneficiário.
[TS11.10] Ausência de instrução de processo administrativo e observância de conformidade para exclusão de beneficiário	N/A
[TS11.10] Observações	Até hoje não excluiu usuários da categoria residência social.
[SISTEMA SONAR]	N/A
[REG12.1] Não disponibilização de informações técnicas e econômico-contábeis, mensalmente, através do sistema de gestão regulatória.	Não Conforme

Fotos de [REG12.1]

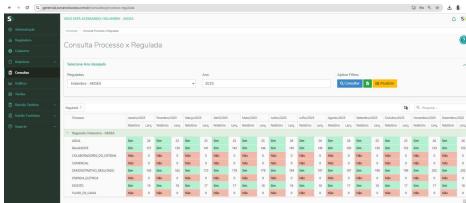


Foto 1 - Sistema Sonar 2025

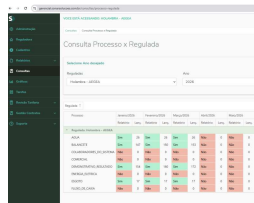


Foto 2 - Sistema Sonar 2026

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

Fotos de [TS11.12]

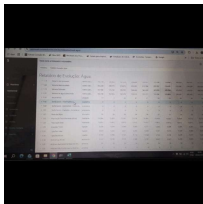


Foto 1 - Aba de água - Sistema Sonar

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

Fotos de [CG9.36]

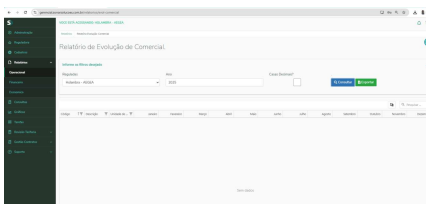


Foto 1 - Aba Comercial - Sistema Sonar

[OUTROS]	N/A
----------	-----

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

[CG9.31] Observações	Não realiza cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural
----------------------	---

Fotos de [CG9.31]

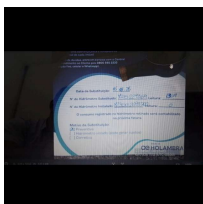


Foto 1 - Aviso de troca de hidrômetro



Foto 2 - Aviso de troca de hidrômetro



Foto 3 - Aviso de troca de hidrômetro

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

Conforme

Fotos de [CG9.30]



Foto 1 - Aviso de troca de hidrômetro



Foto 2 - Aviso de troca de hidrômetro

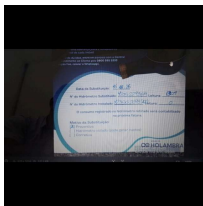


Foto 3 - Aviso de troca de hidrômetro

[CG9.18] Realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG9.18]

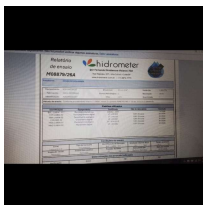


Foto 1 - Laudo de aferição de hidrômetro

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

Conforme

[CG9.14] Observações

Conforme relatório apresentado pelo prestador, a ligação de água. esta ok.

Fotos de [CG9.14]

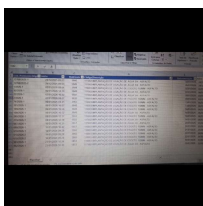


Foto 1 - Relatório de ligação de água

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

Conforme

Fotos de [CG9.29]

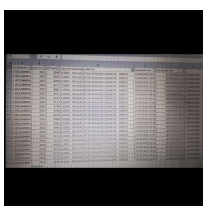


Foto 1 - Relatório de religação.

—
Lucas Candido dos Santos
Coordenador de Contabilidade Regulatória

(editado 4 vezes - última modificação: 22/05/2026 14:30:29)

É base de:

[Auto de Notificação 192/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

[Ofício 1.230/2026 - Encaminhamento de Ofício](#)

[Proc. Administrativo 398/2026 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

- 20/05/2026 14:26:01

Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado [Novo Item Fiscalizado 14.930..](#)
- 20/05/2026 14:32:17

Lucas Candido dos Santos CC emitiu o [Auto de Notificação 192/2026](#) a partir deste documento.
- 22/05/2026 14:30:47

Lucas Candido dos Santos CC assinou digitalmente [Relatório de Fiscalização 222/2026](#) com o certificado LUCAS CANDIDO DOS SANTOS CPF 339.XXX.XXX-78 conforme MP nº 2.200/2001 .

Tramitação 1- 222/2026

22/05/2026 14:35 (Encaminhado)

Lucas S. CC

DTO - Diretoria ...

A/C Vanessa P.

CC

Vanessa Naccarato Piffer - DAF

Segue relatório de fiscalização para encaminhamento ao prestador.

At

—
Lucas Candido dos Santos
Coordenador de Contabilidade Regulatória

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

22/05/2026 14:35:49

E-mail para vanessa@arespcj.com.br E-mail entregue, lido (2)

ARES-PCJ - Avenida Paulista, nº 633 Jardim Santana, Americana — SP CEP: 13478-580 • 1Doc • www.1doc.com.br
Impresso em 28/05/2026 09:25:02 por Thânia Cristina Rodrigues - Assistente Administrativa

1Doc