



**Gabinete do Prefeito
Araraquara**

Araraquara, 05 de novembro de 2025.

Ao
Excelentíssimo Senhor

RAFAEL DE ANGELI

MD. Presidente da Câmara Municipal

Rua São Bento, 887.

CEP 14801-300 - ARARAQUARA/SP

Excelentíssimo Presidente,

Com os devidos cumprimentos, em atenção ao Requerimento número **1798/2025**, de autoria da Vereadora **MARIA PAULA**, que solicita informações detalhadas sobre os desligamentos de fornecimento de água realizados no Município de Araraquara nos últimos dez meses, incluindo quantitativo, motivos, procedimentos adotados e medidas de regularização, encaminhamos, em resposta, a manifestação do Departamento Autônomo de Água e Esgotos (DAAE), que apresenta os devidos esclarecimentos sobre o assunto.

Na oportunidade, renovamos os votos de apreço e distinta consideração a Vossa Excelência e aos demais membros dessa honrada Casa de Leis.

Atenciosamente,

LUIS CLÁUDIO LAPENA BARRETO

Prefeito Municipal

ACFL 62.873/ 2025

Araraquara, 03 de novembro de 2025
Of. 207/2025 Sup.

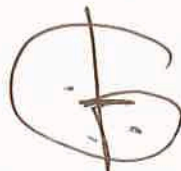
À
Chefia de Gabinete
Prefeitura Municipal de Araraquara

Ref.: Requerimento nº 1798 2025 – Vereadora Maria Paula
Solicitar informações detalhadas sobre os desligamentos de fornecimento de água realizados no Município de Araraquara nos últimos dez meses, incluindo quantitativos, motivos, procedimentos adotados e medidas de regularização.

Expedimos o presente com a finalidade de encaminhar o ofício 037/2025 DOP contendo os esclarecimentos solicitados no requerimento em questão..

Sendo o que nos apresenta para o momento.

Atenciosamente



Wilian Thomaz Maréga
Superintendente

Araraquara, 30 de outubro de 2025.

OFÍCIO Nº 037/2025-DOP

A

Exma. Senhora

Vereadora Maria Paula

Câmara Municipal de Araraquara

Ref.: Requerimento 1798/2025 – Processo Administrativo 79.804/2025 – Processo DAAE 3722/2025 – Solicita informações detalhadas sobre os desligamentos de fornecimento de água realizados no município de Araraquara nos últimos 10 (dez) meses, incluindo quantitativo, motivos, procedimentos adotados e medidas de regularização.

Vimos por meio deste, em atenção ao Requerimento nº 1798/2025, apresentar os esclarecimentos solicitados, com base nos registros da Subdivisão de Supressão e Reabertura, e nas normativas vigentes expedidas pela Agência Reguladora ARES-PCJ, especialmente as Resoluções ARES-PCJ nº 50/2014, 424/2022, 460/2022, 649/2025, 650/2025 e 656/2025.

Estas resoluções estabelecem as condições gerais de prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, os créditos tarifários e pós-corte, bem como as metas de universalização e proteção social dos usuários de baixa renda.

- 1) Nos quantitativos solicitados e de acordo com relatórios operacionais, foram executadas 16.318 interrupções no período de janeiro a setembro de 2025, abrangendo todos os setores/bairros do município. Esses serviços podem ser distribuídos por categoria, em ligações comerciais, industriais e residenciais (sendo nessa categoria incluído os usuários de Tarifa Social / CadÚnico), conforme abaixo discriminado:

Categoria de Ligação	Quantidade de Cortes	Percentual sobre o Total
Residenciais (inclui Tarifa Social e CadÚnico)	14.512	88,93%
Comerciais	1.588	9,73%
Industriais	218	1,34%
Total	16.318	100%

Fonte: DAAE Araraquara



- 2) O requerimento solicita ainda a comparação com o mesmo período do ano anterior. Assim, trazemos a série histórica em comparação com período de janeiro a outubro de 2025, conforme tabela abaixo:

SERVIÇOS DE INTERRUPTÃO NO ABASTECIMENTO (CORTE)													
Ano	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
2021	84	67	141	70	73	56	88	377	1.394	586	720	510	4.166
2022	792	824	1.037	987	969	852	664	710	474	1.435	1.805	1.066	11.615
2023	1.350	1.729	1.753	1.700	1.508	1.025	1.914	1.495	1.900	1.727	1.620	1.535	19.256
2024	1.990	1.250	1.853	2.470	2.529	2.473	2.594	1.812	2.098	2.368	2.061	1.480	24.978
2025	2.051	2.294	1.840	1.585	1.300	1.681	1.951	2.038	1.578				16.318

Fonte: DAAE Araraquara

- 3) Em uma Análise Técnica Complementar dos dados apresentados, temos:
- Com relação a distribuição socioeconômica: As interrupções em ligações residenciais (88,9%) refletem o perfil majoritário de usuários do sistema, sendo que parte desses está inscrita na Tarifa Social e CadÚnico, beneficiando-se de descontos e tratamento diferenciado previsto nas Resoluções ARES-PCJ nº 50/2014 e 424/2022 (art. 11, §1º e art. 224, § único).
 - Com relação aos motivos das interrupções: As interrupções ocorrem/ocorreram majoritariamente por inadimplência do usuário. Outros motivos pontuais incluem:
 - solicitações voluntárias de encerramento de contrato;
 - irregularidades técnicas detectadas em vistorias (ligações clandestinas, fraudes, etc.), nos termos do art. 224 da Resolução ARES-PCJ nº 424/2022;
 - Negativa do USUÁRIO em atender notificação do DAAE referente a fiscalização, correções e adequações nas instalações prediais de água e/ou esgotos, ou por não permitir a instalação de medidor ou o acesso de funcionário autorizado ao mesmo.

NOTA: O DAAE não fará a interrupção do fornecimento de água por faturas vencidas há mais de 3 (três) meses, contados da notificação. No caso de novas faturas vencidas, o DAAE fará a interrupção do fornecimento de água, cobrando, inclusive, as contas vencidas a mais de 3 (três) meses, em conformidade com o art. 229 da mesma resolução.

- Base legal para interrupção e prazos de comunicação A interrupção por inadimplência exige notificação prévia ao usuário com antecedência mínima de 30 dias corridos em relação à data prevista para o corte. Adicionalmente, é vedada a suspensão que se inicie na sexta-feira, sábado, domingo, feriados ou véspera de feriado.



d) Comunicação e transparência:

O DAAE realiza dupla comunicação:

- Aviso impresso na fatura mensal, com a existência de débito e alerta sobre possível suspensão;
- Envio de SMS ao usuário informando a emissão da ordem de corte (quando o cadastro possui telefone atualizado).

e) Prazo para religação/restabelecimento: Conforme o art. 232 da Resolução 424/2022, o DAAE deve religar o fornecimento em até:

- 12 horas – para cortes indevidos;
- 24 horas – para cortes regulares com aviso prévio;
- 72 horas – para supressão com retirada do ramal, desde que o padrão esteja adequado

NOTA: A Resolução ARES-PCJ nº 460/2022 reforça que o serviço de religação após corte por inadimplência deve ocorrer em até 24 horas úteis.

f) Proporcionalidade e controle de reincidência: O DAAE mantém controle automatizado das ordens de corte e religação, com rastreabilidade via sistema corporativo, permitindo verificar reincidências e tempo médio de restabelecimento. As ações preventivas de negociação de débitos e encaminhamento ao Fundo Social têm contribuído para evitar o crescimento das reincidências e preservar o direito à continuidade do serviço essencial, conforme preceitua o art. 2º, III, da Resolução ARES 50/2014.

g) Valores cobrados: (Resolução Tarifária vigente – ARES-PCJ nº 656/2025), aplicável a partir de novembro/2025: revisão geral das tarifas de água e esgoto terá novos valores fixados/revisados através da edição dos Preços Públicos dos demais serviços, publicados na Resolução acima. Segue abaixo os valores cobrado:

- Corte e religação (serviço/visita): R\$ 59,25 (visita com moto) ou R\$ 104,14 (veículo leve).
- Supressão/"cancelamento de ligação" (quando aplicável): valores variam conforme local/pavimento – p.ex., na calçada (sem pavimento) R\$ 57,80; calçada de concreto R\$ 79,79; na via asfaltada R\$ 145,41.

NOTA: Esses valores são lançados diretamente na fatura mensal do usuário, conforme determina o art. 212 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, e reajustados anualmente de acordo com o índice autorizado pela agência reguladora.



h) Políticas Preventivas e Programas de Negociação:

O DAAE mantém ações permanentes de prevenção à inadimplência e campanhas de negociação de débitos, com destaque para:

- Revisão de faturas no prazo de 60 dias e parcelamento de faturas vencidas em até 60 meses;
- Encaminhamento de famílias vulneráveis ao Fundo Social para mediação de dívidas;
- Campanhas de anistia de juros e multas, amplamente divulgadas nos meios institucionais e junto à imprensa local. (Anistias/isenções não são competência da ARES-PCJ; quando existentes, dependem de lei local).

NOTA:

- Proteção social e continuidade do serviço: A Resolução ARES-PCJ nº 460/2022 alterou a Resolução 50/2014 para consolidar a priorização da saúde pública e o tratamento diferenciado a famílias de baixa renda, garantindo que as interrupções respeitem critérios de proporcionalidade e não comprometam a universalização;
- Também estão alinhadas às metas progressivas de universalização e soluções alternativas adequadas fixadas pelas Resoluções ARES-PCJ nº 649/2025 (art. 7º, 9º e 17) e 650/2025 (indicadores de acesso).

i) Reclamações e Recursos Administrativos

Os registros do CAUD – Central de Atendimento ao Usuário indicam número reduzido de reclamações formais sobre cortes indevidos. Todas as demandas são apuradas e, quando verificada improcedência do corte, a religação é imediata e sem ônus ao usuário, conforme determina o art. 232, I da Resolução 424/2022.

Diante do exposto, o DAAE reafirma que todos os procedimentos de suspensão e religação do abastecimento de água no município de Araraquara seguem rigorosamente as normas da ARES-PCJ, garantindo:

- notificação prévia mínima de 30 dias;
- prazos máximos de religação de até 72 horas;
- tratamento prioritário e socialmente responsável às famílias de baixa renda;
- transparência e rastreabilidade em todas as ordens de serviço emitidas;
- transparência tarifária e social;
- cumprimento das metas de universalização e proteção aos usuários vulneráveis;
- observância dos valores revisados e prazos regulatórios de religação.



Segue abaixo o link para baixar as resoluções e regulamentos utilizados nesse ofício:

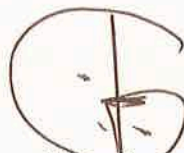
1. Resolução ARES PCJ 50/2014; - https://www.arespcj.com.br/public/media/arquivos/1761136469-resoluo_n_50_2014_-_condies_gerais_-_consolidada.pdf;
2. Resolução ARES PCJ 424/2022 - https://www.arespcj.com.br/public/media/arquivos/1649679137-resolucao_n_424_2022_-_regulamento_daae_-_araraquara.pdf;
3. Resolução ARES PCJ 460/2022 - https://www.arespcj.com.br/public/media/arquivos/1667591576-resolucao_n_460_2022_-_altera_a_resolucao_n_50_-_condicoes_gerais_de_prestacao_de_servicos.pdf;
4. Resolução ARES PCJ 649/2025 - https://www.arespcj.com.br/public/media/arquivos/1755870537-resoluo_n_649_2025_-_solues_alternativas_adequadasassinada.pdf;
5. Resolução ARES PCJ 650/2025 - https://www.arespcj.com.br/public/media/arquivos/1755870696-resoluo_n_650_2025_-_metas_e_indicadores_universalizaoassinada.pdf;
6. Resolução ARES PCJ 656/2025 https://www.arespcj.com.br/public/media/arquivos/1759774558-resoluo_n_656_2025_-_reviso_tarifria_-_araraquara.pdf.

Estamos a disposição para quaisquer outros esclarecimentos sobre o assunto em questão.

Sem mais,



Engº Rogério do Prado Lima
Diretor de Operações



Engº Willian Thomaz Marega
Superintendente



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: C9CC-C987-6D37-F7AE

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



PEDRO EVANGELISTA MONTEIRO NETO (CPF 254.XXX.XXX-77) em 05/11/2025 11:51:37

GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



ROGER TIAGO DE FREITAS MENDES (CPF 213.XXX.XXX-56) em 05/11/2025 15:13:39 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://araraquara.1doc.com.br/verificacao/C9CC-C987-6D37-F7AE>