

QUEM PODE SOLICITAR

Usuários de serviços de saneamento básico dos municípios associados.

REQUISITOS

Para registrar uma reclamação na ARES-PCJ é necessário ter o número do protocolo de atendimento do prestador. Por isso, antes de efetuar reclamação na Agência sobre os serviços de saneamento, o usuário deve entrar em contato com o prestador de seu município e anotar esse número de protocolo.

PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Após registrada na ARES-PCJ, a reclamação é encaminhada ao prestador, que deve responder à Agência. A resposta é avaliada e posteriormente encaminhada ao usuário.

TEMPO DE RESPOSTA

A espera para atendimento e prazo para realização do serviço é de 10 dias úteis, prorrogáveis por mais 5 dias, quando solicitado pelo prestador.

CANAIS DE CONTATO

A solicitação pode ser feita pelo e-mail ouvidoria@arespcj.com.br, pelo telefone 0800 77 11445, pelo WhatsApp no número (19) 99954-2370 ou presencialmente na Av. Paulista, nº 633, Jd. Santana – Americana/SP.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 17h.



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

www.arespcj.com.br

0800 77 11445

 **19 9 9954-2370**

 [ares.pcj](https://www.facebook.com/ares.pcj)

 [arespcj](https://twitter.com/arespcj)

A ARES-PCJ

A **Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá – ARES-PCJ** é um consórcio público, integrante da administração indireta de todos os Municípios consorciados, dotada de independência decisória e autonomia administrativa, orçamentária e financeira.

A ARES-PCJ regula e fiscaliza a prestação dos serviços de saneamento básico nos municípios associados, buscando o equilíbrio nas relações entre município, prestador e usuário desses serviços.

Cabe à ARES-PCJ acompanhar o cumprimento das metas dos Planos Municipais de Saneamento Básico, além de fixar, reajustar e revisar os valores das taxas e tarifas dos serviços, buscando o equilíbrio econômico-financeiro do prestador, o aperfeiçoamento, qualidade e eficiência da prestação dos serviços sem abrir mão da modicidade das tarifas.

A Agência Reguladora PCJ incentiva o controle social, nos termos da Lei do Saneamento (Lei Federal 11.445/2007). Todos os municípios associados têm seu próprio Conselho de Regulação e Controle Social, órgão consultivo de apoio à Diretoria Executiva da entidade com subsídios para a tomada de decisão.

Atualmente o quadro de municípios associados à ARES-PCJ conta com mais de 50 cidades, entre as subscritoras do Protocolo de Intenções que criou o consórcio público e as que participam por meio de convênio com a Prefeitura Municipal e o Prestador de Serviço de Saneamento. Os municípios conveniados têm suas sedes em diferentes bacias hidrográficas, o que faz o trabalho da Agência Reguladora PCJ ultrapassar as fronteiras das Bacias PCJ e atingir mais de sete milhões de pessoas.



Trata Brasil
Saneamento é saúde
Prêmio
Instituto Trata Brasil
2016



Prêmio
Celso Furtado
de Desenvolvimento Regional
Prêmio
Celso Furtado
2015



Prêmio
MÁRIO COVAS
Prêmio
Mário Covas - Finalista
2014

A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário da ARES-PCJ tem como objetivo informar ao cidadão os serviços disponíveis.

A Agência Reguladora PCJ responde pela fiscalização da qualidade da prestação dos serviços, por meio de inspeções periódicas aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, além da regulação econômica, com definição de tarifas e preços públicos, e acompanhamento de investimentos e melhorias no setor de saneamento.

A OUVIDORIA

Possibilita ao usuário registrar, junto à ARES-PCJ, reclamações sobre os prestadores de serviços de saneamento básico (água, esgoto, resíduos sólidos) quando considerar que eles não estão cumprindo suas obrigações. A Agência Reguladora PCJ encaminha a reclamação para o prestador, que terá 10 (dez) dias úteis para dar uma resposta ou solução, cujo conteúdo será encaminhado pela Agência ao usuário. Esse serviço permite, também, o registro de reclamações, denúncias, pedidos de informação, sugestões e elogios em relação à ARES-PCJ.

A SOLICITAÇÃO

