	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-003	Página: 1 de 10
	SERVIÇOS NÃO EXECUTADOS POR IMPEDIMENTO	Aprovação: 01/08/24	Revisão: 01

OBJETIVO

Estabelecer a sistemática de fluxo para tratamento de serviços não executados por impedimentos.

1. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Resolução ARSI Nº 008 de 07/12/10 – Estabelece as condições gerais para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Resolução ARSP Nº 018 de 30/05/18 – Dispõe sobre os procedimentos para regular a imposição de penalidades aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

2. DEFINIÇÕES


- **Cliente titular:** É o usuário, pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o abastecimento de água e ou esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais;
- **Serviços não executados por impedimento:** São os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário que não foram realizados por impossibilidade ocasionada por condição técnica, por imóvel estar situado em área de risco ou por impedimento do usuário.
- **Prestação dos serviços**

Com relação à prestação de serviços, a Resolução ARSI Nº 008, de 07 de dezembro de 2010, que estabelece as condições gerais para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, reservou a Seção I, do Capítulo IV – Da Prestação dos Serviços, para determinar os serviços de abastecimento de água e coleta de esgotos.

O artigo 8º dessa resolução estabelece os parâmetros mínimos em que os serviços deverão ser realizados, seja para o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, conforme transcrito a seguir:

“Art. 8º Os serviços prestados obedecerão aos parâmetros mínimos de regularidade, generalidade, continuidade, equidade, eficiência, segurança, atualidade e modicidade das tarifas.”

O parágrafo 1º, do artigo 8º dessa resolução, prevê que a responsabilidade do prestador de serviço, limita-se ao ponto de entrega da água e/ou coleta de esgoto dos imóveis servidos.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-003	Página: 2 de 10
	SERVIÇOS NÃO EXECUTADOS POR IMPEDIMENTO	Aprovação: 01/08/24	Revisão: 01

Assim, caberá ao prestador de serviços adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados até o ponto de entrega de água e de coleta de esgoto, de acordo com o artigo 9º.

“Art. 9º O prestador de serviços deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados até o ponto de entrega de água e de coleta de esgoto.”

○ **Interrupção dos serviços**

A Resolução ARSI Nº 008/2010 prevê a interrupção dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário sem prejuízo de outras sanções em caso de impedimento pelo usuário, conforme o inciso VII do artigo 59, destacado a seguir:

“Art. 59 O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

(...)

VII. por impedimento, pelo usuário, de instalação ou acesso ao medidor, em desrespeito ao disposto no Art. 70 e Art. 72

(...)”

Nesse caso, a interrupção do serviço deverá ocorrer após comunicação formal ao usuário, conforme prevê o parágrafo 3º do artigo 59, disposto a seguir:

“§ 3º Nas hipóteses dos incisos VI e VII o aviso prévio deverá ser emitido com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a interrupção dos serviços.”

○ **Penalidades previstas aos usuários**

Com relação às penalidades previstas aos usuários, a Resolução ARSI Nº 008/2010, estabelece infrações que são passíveis de sanções aos usuários. Dentre as infrações listadas, o impedimento injustificado pelo usuário da realização do serviço consiste de infração prevista nessa resolução, conforme consta transcrito a seguir no inciso IX do artigo 105:


“Art. 105 Constitui infração passível de aplicação de penalidades previstas nesta Resolução e no Contrato de Adesão a prática pelo usuário de qualquer das seguintes ações ou omissões:

(...)

IX. impedimento injustificado de acesso ao padrão de ligação para instalação e manutenção de medidor, realização de leitura e/ou inspeções por empregados do prestador de serviços ou seu preposto após comunicação prévia pelo prestador;

(...)”

Assim, o cometimento da infração de impedimento injustificado da realização do serviço sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviço e o ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador, conforme prevê o Artigo 106, Resolução ARSI Nº 008/2010.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-003	Página: 3 de 10
	SERVIÇOS NÃO EXECUTADOS POR IMPEDIMENTO	Aprovação: 01/08/24	Revisão: 01

○ **Penalidades previstas aos prestadores de serviços**

Quanto às penalidades, a Resolução ARSP Nº 018, de 30 de maio de 2018, que dispõe sobre os procedimentos para regular a imposição de penalidades aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, estabelece regras sobre as infrações praticadas pelos prestadores e as respectivas penalidades.

Dentre as penalidades previstas ao infrator, de acordo com o artigo 3 desta resolução, incluem a advertência e a multa.

A penalidade de **advertência** será aplicada quando da prática das infrações estabelecidas no artigo 11, descrito a seguir:

“Art. 11º O cometimento das infrações abaixo relacionadas sujeitará o infrator à penalidade de advertência:

I. Deixar de manter organizada e/ou atualizada todas as informações do cadastro comercial e demais informações, na forma exigida nos regamentos vigentes;

II. Deixar de manter à disposição dos usuários, pelo sítio na Internet e nos locais de atendimento ao público, exemplares da legislação e normativos pertinentes, conforme estabelecido nos regamentos vigentes;

III. Deixar de prestar informações solicitadas pelos usuários com exceção daquelas protegidas por sigilo em razão de estratégia empresarial ou de segurança, nas condições e no prazo estabelecido nos regamentos vigentes;

IV. Deixar de constar na fatura, de forma destacada, o número telefônico do prestador de serviços e o endereço na internet para atendimento aos usuários, bem como a forma de contato com a ARSP, e demais informações exigidas nos regamentos vigentes;

V. Deixar de identificar as unidades operacionais e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, inclusive quanto ao horário de funcionamento dos postos de atendimento ao usuário;

VI. Deixar de prover as áreas de risco das instalações com sinalização de risco e/ou avisos de advertência de forma adequada à visualização de terceiros;

VII. Deixar de prover as áreas de risco com estruturas e equipamentos de segurança que possam evitar a ocorrência de acidentes e o acesso de terceiros a área física das unidades operacionais.”


As infrações sujeitas à penalidade de **multa** são classificadas em grupos de acordo com a sua **gravidade**, conforme prevê o artigo 9, descrito a seguir:

“Art. 9º As infrações sujeitas à penalidade de multa classificam-se em quatro grupos, de acordo com sua gravidade, a seguir indicados:

I – Grupo 1: estas infrações serão punidas com multa no valor de 0,1% a 18,0% do valor da multa máxima especificada no contrato de prestação dos serviços;

II – Grupo 2: estas infrações serão punidas com multa no valor de 18,0% a 35,0% do valor da multa máxima especificada no contrato de prestação dos serviços;

III – Grupo 3: estas infrações serão punidas com multa no valor de 35,0% a 55,0% do valor da multa máxima especificada no contrato de prestação dos serviços;

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-003	Página: 4 de 10
	SERVIÇOS NÃO EXECUTADOS POR IMPEDIMENTO	Aprovação: 01/08/24	Revisão: 01

IV – Grupo 4: estas infrações serão punidas com multa no valor de 55,0% a 76,9% do valor da multa máxima especificada no contrato de prestação dos serviços;

§ 1º. As transgressões que não forem corrigidas no prazo estabelecido pela Agência Reguladora serão acrescidas de multa diária no valor de 1% do valor da multa máxima especificada no contrato de prestação dos serviços, por dia de atraso.

§ 2º. Caso o contrato de prestação dos serviços não estabeleça o valor máximo da multa, em separado ou conjuntamente, esta será de 10% (dez por cento) do faturamento líquido médio mensal obtido pelo prestador no Município.

§ 3º. Para fim de cálculo do faturamento líquido médio mensal, deverá ser considerado o exercício financeiro anterior ao ano em que se aplicará a multa.”

A penalidade de **multa** será aplicada quando da prática das infrações estabelecidas nos artigos 12, 13, 14 e 15, e pode variar conforme a gravidade.

As infrações do Grupo 1 estão descritas no artigo 12, a seguir:

Art. 12º O cometimento das infrações abaixo relacionadas sujeitará o infrator à penalidade de multa do Grupo 1:

I. Deixar de manter registro organizado e/ou atualizado das reclamações e/ou solicitações dos usuários,

II. Deixar de manter atualizado junto à ARSP o endereço completo, inclusive os respectivos sistemas de comunicação que possibilitem fácil acesso à empresa;

III. Deixar de possuir e/ou deixar de manter atualizado sítio na internet para acesso dos usuários que contenha as informações e acessibilidades exigidas pelos regramentos vigentes;

IV. Deixar de informar ao usuário titular sobre a reclassificação da unidade usuária, conforme prazos e condições estabelecidos nos regramentos vigente;

V. Deixar de efetuar a religação e/ou restabelecimento dos serviços nas unidades usuárias, nas condições e prazos definidos nos regramentos vigentes;

VI. Deixar de realizar as aferições nos medidores de volume conforme prazos e condições estabelecidas nos regramentos vigentes;

VII. Deixar de informar ao usuário titular sobre a substituição dos medidores de volume, nas condições e formas previstas nos regramentos vigentes;

VIII. Negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento do usuário justificando indisponibilidade de medidor de volume no mercado;

IX. Deixar de disponibilizar, no mínimo, seis datas opcionais de vencimento de fatura, para escolha do usuário;


X. Deixar de informar aos usuários as alterações no calendário de leitura e faturamento, conforme condições previstas nos regramentos vigentes;

XI. Deixar de entregar as faturas aos usuários, na forma e nos prazos estabelecidos no regramento vigente;

XII. Deixar de informar aos usuários sobre seus direitos e obrigações definidos nos regramentos vigentes;

XIII. Deixar de comunicar ao usuário titular, nas formas estabelecidas na lei, sobre a necessidade de proceder à correções e/ou adequações técnicas, quando constatada deficiências nas instalações prediais de água e esgoto.”

As infrações do Grupo 2 estão descritas no artigo 13, a seguir:

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-003	Página: 5 de 10
	SERVIÇOS NÃO EXECUTADOS POR IMPEDIMENTO	Aprovação: 01/08/24	Revisão: 01

“Art. 13º O cometimento das infrações abaixo relacionadas sujeitará o infrator à penalidade de multa do Grupo 2:

I. Deixar de classificar e cadastrar corretamente as ligações e/ou unidades usuárias de acordo com o estabelecido nos regramentos vigentes;

II. Não dispor de estrutura e recursos humanos adequados para atendimento aos usuários, nas formas e condições do regramento vigente;

III. Deixar de realizar o atendimento telefônico adequado aos usuários, na forma exigida pelos regramentos vigentes;

IV. Deixar de realizar procedimentos adequados nos postos e locais de atendimento;

V. Deixar de realizar o atendimento com cortesia, por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado nos locais de atendimento ao público;

VI. Deixar de fornecer ao usuário protocolo numerado do atendimento conforme regramento vigente;

VII. Deixar de divulgar com antecedência, nas formas e/ou prazos exigidos pelos regramentos vigentes, as suspensões e/ou paralisações dos serviços;

VIII. Deixar de atender às reclamações, solicitações e/ou pedidos de serviços do usuário nos prazos e/ou condições estabelecidos regramentos vigentes;

IX. Deixar de adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação de serviços contratados até o ponto de entrega de água e/ou coleta de esgoto, nas condições previstas no regramento vigente.

X. Deixar de efetuar, tempestivamente, reparos de caráter urgente nos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, conforme regramento vigente;

XI. Deixar de zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação dos serviços;

XII. Deixar de dispor de pessoal técnico legalmente habilitado, próprio e/ou de terceiros, para a operação e manutenção das unidades operacionais, de modo a assegurar a qualidade e a eficiência das atividades, a segurança das pessoas e dos bens;

XIII. Deixar de instalar equipamentos de medição de volume nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos excepcionados no regramento vigente;

XIV. Deixar de cumprir os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto previstos no regramento vigente;

XV. Deixar de ressarcir os danos causados aos usuários nas situações descritas em regulamento da ARSP;

XVI. Deixar de manter os laboratórios de análises físico-químicas e microbiológicas em condições de organização e limpeza, com adequado armazenamento e conservação dos produtos químicos e/ou reagentes e equipamentos calibrados.”


As infrações do Grupo 3 estão descritas no artigo 14, a seguir:

“Art. 14º O cometimento das infrações abaixo relacionadas sujeitará o infrator à penalidade de multa do Grupo 3:

I. Fornecer água com pressão em desacordo com os limites estabelecidos pelas normas técnicas e regramentos vigentes;

II. Deixar de realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e/ou o faturamento em conformidade com os regramentos vigentes;

III. Deixar de cumprir as normas técnicas, os procedimentos e/ou requisitos estabelecidos em regramento vigente para a implantação de todas as infraestruturas necessárias para a adequada prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-003	Página: 6 de 10
	SERVIÇOS NÃO EXECUTADOS POR IMPEDIMENTO	Aprovação: 01/08/24	Revisão: 01

IV. Deixar de realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as exigências dos regramentos vigentes;

V. Deixar de cumprir determinação da ARSP, relativa à matéria de sua competência, nos prazos estabelecidos em regramento vigente, ou em qualquer notificação formal;

VI. Prestar serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário ao usuário sem contrato de adesão ou especial ou com contrato em desacordo com o exigido no regramento vigente;

VII. Não fornecer ao usuário cópia do contrato de adesão ou especial, até a data de apresentação da primeira fatura;

VIII. Realizar leituras, faturamentos e/ou outras cobranças de serviços em desconformidade com o que dispõe o regramento vigente;

IX. Deixar de realizar a compensação do faturamento ao usuário titular na forma estabelecida pelo regramento vigente;

X. Deixar de restituir valores recebidos indevidamente na forma estabelecida pelo regramento vigente;

XI. Deixar de encaminhar e/ou fornecer informações e documentos à ARSP, na forma e nos prazos estabelecidos nos regramentos vigente;

XII. Realizar ligações de esgoto sanitário na rede de águas pluviais, exceto nos sistemas unitários devidamente autorizados pelo órgão competente.”

As infrações do Grupo 4 estão descritas no artigo 15, a seguir:

“Art. 15º O cometimento das infrações abaixo relacionadas sujeitará o infrator à penalidade de multa do Grupo 4:

I. Deixar de utilizar as tarifas e preços estabelecidos pela ARSP para a prestação de serviços, excetuados os casos de contrato especial de consumo, desde que previamente analisados pela ARSP;

II. Suspender e/ou interromper indevidamente a prestação dos serviços, nos prazos e condições estabelecidos nos regramentos vigentes;

III. Deixar de realizar as melhorias para o sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, nos termos do contrato de prestação dos serviços, do plano municipal de saneamento básico, bem como de suas posteriores revisões e alterações;

IV. Deixar de cumprir as metas nos prazos previstos nos contratos de prestação dos serviços, nos planos municipais de saneamento básico, bem como suas posteriores revisões e alterações;

V. Deixar de comunicar aos usuários, qualquer anormalidade na qualidade da água distribuída, que possa colocar em risco a sua saúde;


VI. Deixar de realizar controle de qualidade da água bruta, tratada e distribuída à população de acordo com o disposto na legislação e regramento vigente.

VII. Fornecer água fora dos padrões de potabilidade estabelecidos na legislação e regramento vigentes;

VIII. Não dar publicidade à qualidade da água distribuída nos termos da legislação e regramento vigente.

IX. Estabelecer medidas e procedimentos de racionamento no abastecimento de água em desconformidade com os normativos vigentes;

X. Realizar o despejo de esgotos, após o tratamento, em condições inferiores aos padrões exigidos pelos planos de saneamento, pelas normas ambientais pertinentes e pelos órgãos competentes, de forma que tipifique ineficiência do tratamento.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-003	Página: 7 de 10
	SERVIÇOS NÃO EXECUTADOS POR IMPEDIMENTO	Aprovação: 01/08/24	Revisão: 01

XI. Fornecer informação falsa à ARSP, ao Poder Concedente ou aos usuários;

XII. Aplicar multas aos usuários em desconformidade com o estabelecido nos regramentos vigentes;

XIII. Restringir, obstar ou dificultar, de qualquer forma, o acesso às instalações, documentos e quaisquer outras fontes de informações pertinentes às atividades da Agência no exercício de suas funções.”

Para as penalidades constantes no artigo 15, isto é, com gravidade classificada no Grupo 4, a não conformidade deverá ser regularizada de imediato, conforme prevê o parágrafo 2º, do artigo 8º da Resolução ARSP Nº 018/2018.

Ao longo do processo sancionatório serão avaliadas as circunstâncias do caso concreto, observando os preceitos que direcionam a aplicação do ordenamento jurídico para que atenda a situação concreta de forma adequada e proporcional, conforme descrito no parágrafo 1, a seguir:

“§ 1º. Para fins de fixação da pena em concreto, a ARSP, durante todo o curso do processo sancionatório e sem prejuízo para os limites estabelecidos em cada grupo de sanções, deverá atentar-se para as circunstâncias do caso concreto, observando os postulados da razoabilidade e da proporcionalidade de modo a considerar, por exemplo, o grau de culpabilidade e a reprovabilidade da conduta empreendida pelo prestador de serviços, a ocorrência de eventual má-fé, a natureza, a gravidade e a extensão da infração cometida, os danos que dela provierem para o titular dos serviços ou para seus usuários, o seu comportamento pretérito e as medidas adotadas para minimizar eventual dano, o proveito patrimonial eventualmente auferido, dentre outros critérios hábeis à dosimetria da sanção.”

Vale mencionar, entretanto, que a aplicação de sanção pela ARSP não exime o prestador de serviços de efetuar as ações que visem ao cumprimento das medidas necessárias à regularização das não-conformidades constatadas, bem como à reparação dos efeitos sobrevividos das infrações, de acordo com o parágrafo 3º do artigo 3º.

Esta resolução prevê ainda a recomendação de caducidade da concessão ocasionada por descumprimentos contratuais ou irregularidades praticadas pelo prestador do serviço, no que diz respeito ao não atendimento das penalidades impostas por infrações, conforme consta no inciso IV do artigo 17, a seguir:


“Art. 17º A ARSP poderá propor ao titular dos serviços, ao seu critério, e de forma fundamentada, a caducidade da delegação quando:

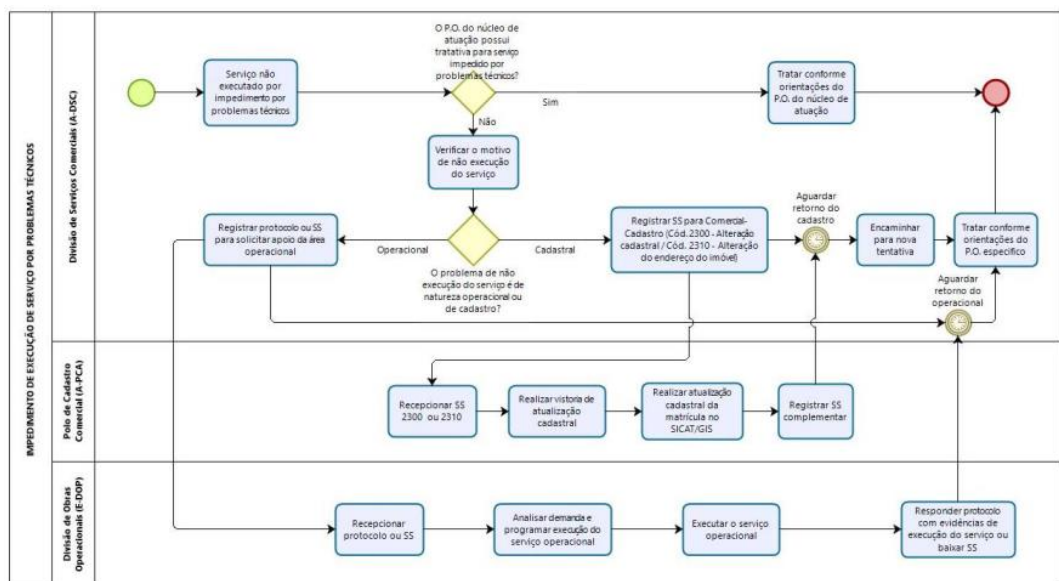
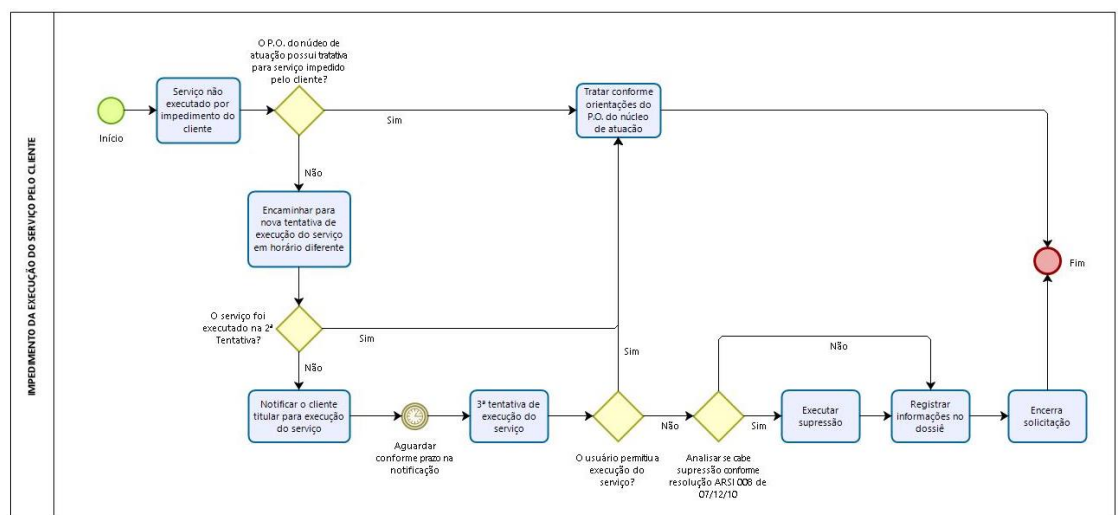
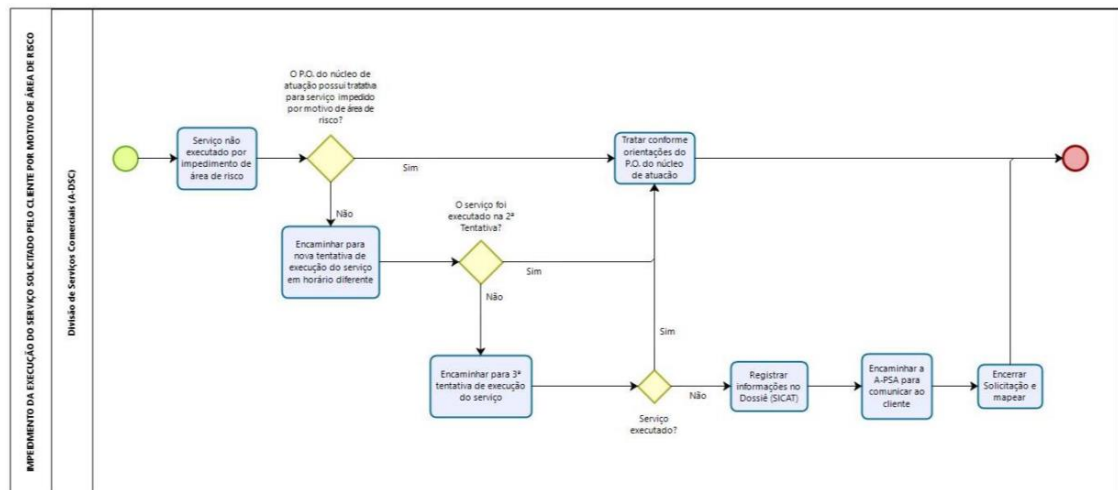
(...)


IV – O prestador de serviços não solucionar as penalidades impostas por infrações, nos devidos prazos;

(...).”

3. PROCESSO PRODUTIVO (EXECUÇÃO E ATIVIDADES) - FLUXO

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-003	Página: 8 de 10
	SERVIÇOS NÃO EXECUTADOS POR IMPEDIMENTO	Aprovação: 01/08/24	Revisão: 01



	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-003	Página: 9 de 10
	SERVIÇOS NÃO EXECUTADOS POR IMPEDIMENTO	Aprovação: 01/08/24	Revisão: 01

4. PROCESSO PRODUTIVO (EXECUÇÃO E ATIVIDADES) - NOTAS

Com relação aos serviços não executados por impedimento, caso não haja tratativa mencionada nos procedimentos operacionais do núcleo de atuação, poderão ser utilizados os fluxos descritos neste item.

4.1 Serviço não executado por impedimento de área de risco

O serviço não executado por impedimento de área de risco poderá ser encaminhado a campo por mais duas vezes, totalizando três tentativas de execução.

Caso o serviço consiga ser executado, a tratativa será dada normalmente conforme procedimentos operacionais do núcleo de atuação.

Caso as tentativas sejam frustradas, as informações deverão ser registradas em dossiê.

Em seguida, a demanda deverá ser encaminhada a A-PSA (Polo de Suporte ao Atendimento Comercial) para que o cliente seja comunicado da impossibilidade de execução do serviço.

Por fim, a solicitação deverá ser encerrada no núcleo de atuação e mapeada para auxiliar na tomada de decisão da gestão em futuras análises.

4.2 Serviço não executado por impedimento do cliente


O serviço não executado por impedimento do cliente poderá ser encaminhado a campo por mais duas vezes, totalizando três tentativas de execução.

Caso o serviço consiga ser executado, a tratativa será dada normalmente conforme procedimentos operacionais do núcleo de atuação.

Mediante necessidade de uma terceira tentativa, o cliente deverá ser notificado e esta terceira tentativa deverá ser realizada somente depois de findado o prazo estabelecido na notificação.

Se, depois de notificado e do prazo estabelecido findado, o usuário ainda não permitir a execução do serviço, deverá ser analisada a possibilidade de execução de supressão conforme estabelece a resolução ARSI 008 de 07/12/2010. Em caso positivo, encaminhar para supressão, registrar as informações em dossiê e encerrar a solicitação.

Se a supressão da ligação não for viável no caso analisado, as informações das tentativas de execução deverão ser registradas no sistema e a solicitação encerrada.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-003	Página: 10 de 10
	SERVIÇOS NÃO EXECUTADOS POR IMPEDIMENTO	Aprovação: 01/08/24	Revisão: 01

4.3 Serviço não executado por impedimento por problemas técnicos

O serviço não executado por impedimento por problemas técnicos pode ser causado por dois motivos: problemas cadastrais e problemas operacionais.

4.3.1 Problemas cadastrais

Para resolver problemas de natureza cadastral é necessário o registro da solicitação de serviços para um dos códigos a seguir:

- 2300 – Alteração cadastral
- 2310 – Alteração do endereço do imóvel

Após o retorno das informações pela área de cadastro, o serviço deverá ser encaminhado para nova tentativa de execução. A tratativa do serviço executado se dará conforme procedimentos operacionais específico do núcleo de atuação.

4.3.2 Problemas operacionais

Para resolver problemas de natureza operacional é necessário o registro da solicitação de serviços ou protocolar processo para apoio pela área operacional.

Após o retorno do serviço executado pela área operacional, a tratativa do serviço executado se dará conforme procedimentos operacionais específico do núcleo de atuação.

5. NATUREZA DAS ALTERAÇÕES

Alterado código do PO em função da reestrutura organizacional PO-ADSC-003> PO-HD-003

Rev. 00 > Rev 01 =

Não houve alteração de conteúdo. Documento foi revalidado para atender prazo de revisão a cada 2 (dois) anos.