



ESTADO DE SÃO PAULO

DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 1.600, de 08 de novembro de 2024

[Alterada pela Deliberação ARSESP nº 1.612/2024](#)

Dispõe sobre o processo, o procedimento fiscalizatório e a aplicação de sanções administrativas na prestação de serviços de Saneamento Básico regulados pela ARSESP; altera o inciso II, do artigo 69 da Deliberação ARSESP n.º 53, de 27 de abril de 2009 e revoga a Deliberação ARSESP nº 31, de 1º de dezembro de 2008 e o artigo 21 da Deliberação ARSESP nº 1.143 de 11 de março de 2021.

(Processo SEI 133.00001515/2024-70)

O Conselho Diretor da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – ARSESP, na forma da Lei Complementar Estadual nº. 1.413, de 23 de setembro de 2024:

Considerando a necessidade de aperfeiçoamento dos procedimentos administrativos fiscalizatório e sancionatório na regulação e fiscalização dos serviços de Saneamento Básico para, à luz dos objetivos da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, dar mais transparência e objetividade aos seus atos quando do exercício de suas funções;

Considerando o disposto nas Leis Federais Nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, Lei Nº 11.107, de 6 de abril de 2005 e Lei Nº 14.133, de 1º de abril de 2021, aplicáveis aos prestadores dos serviços públicos de saneamento básico;

Considerando a Lei Estadual nº 10.177, de 30 de dezembro de 1998, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Estadual;

Considerando as obrigações impostas aos prestadores de serviços públicos de saneamento básico pela legislação sanitária, ambiental, normativos regulatórios e pelos contratos;

Considerando as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) aplicáveis aos projetos, execução, instalação, obras e operação das infraestruturas e equipamentos afetos aos serviços de saneamento básico e recepcionados pela lei, contratos e normas; e

Considerando as contribuições resultantes da Consulta Pública nº 06, de 05 de setembro de 2024, assim como a Nota Técnica nº 0045000792/2024,

DELIBERA:

Art. 1º. O procedimento de fiscalização e aplicação de sanções sobre a prestação dos serviços de saneamento básico regulados pela ARSESP passa a vigorar na forma desta deliberação.

CAPÍTULO I - Das Definições

Art. 2º. Para fins desta Deliberação, adotam-se as seguintes definições:

I. ABRANGÊNCIA DE INFRAÇÃO: critério para definição de parcela do VALOR BASE da MULTA, fundado na razoabilidade, que considera o impacto da INFRAÇÃO cometida;

II. ADVERTÊNCIA: SANÇÃO ADMINISTRATIVA não pecuniária e de caráter educativo, utilizada como alternativa à SANÇÃO ADMINISTRATIVA de MULTA por cometimento de INFRAÇÃO ADMINISTRATIVA de grau leve, nas condições apresentadas no contrato ou Deliberação da ARSESP;

III. ASPECTO RELEVANTE: fato, circunstância ou conduta do PRESTADOR DE SERVIÇOS que, embora não caracterize INFRAÇÃO ou NÃO-CONFORMIDADE, seja passível de melhoria ou aperfeiçoamento;

IV. ASSINATURA ELETRÔNICA: identificação pessoal do signatário, que poderá ocorrer das seguintes formas:

a) Assinatura digital baseada em certificado digital emitido por Autoridade Certificadora credenciada, na forma de lei específica;

b) Assinatura digital registrada mediante cadastro de USUÁRIO no sistema eletrônico da ARSESP.

V. AUTO DE INFRAÇÃO: documento por meio do qual a ARSESP imputa penalidade ao PRESTADOR DE SERVIÇOS pela CONSTATAÇÃO de NÃO-CONFORMIDADE na prestação dos serviços;

VI. BEM VINCULADO: ativo que compõe o conjunto formado pela soma dos BENS REVERSÍVEIS e NÃO REVERSÍVEIS que atendem a prestação do serviço;

VII. CONSTATAÇÃO: fato, circunstância ou conduta do prestador identificado durante a fiscalização e registrado no RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO;

VIII. DANO: prejuízo de qualquer natureza, sofrido ou causado;

IX. CONSUMIDOR: pessoa física ou jurídica que utiliza o serviço público como destinatário final, independentemente da natureza pública ou privada do prestador, ou seja, abrange tanto os serviços públicos concedidos (prestados por empresas privadas mediante concessão ou permissão) quanto os serviços públicos não concedidos (diretamente prestados pelo Estado).

X. DEFESA: Instrumento pelo qual o PRESTADOR contesta o AUTO DE INFRAÇÃO emitido pela ARSESP;

XI. DESEMPENHO: medida do grau de cumprimento dos indicadores em relação às metas contratuais estabelecidas para o prestador de serviços de saneamento básico.

XII.DETERMINAÇÃO: (i) medida estabelecida pela ARSESP com prazo definido, que deverá ser adotada pelo PRESTADOR quando a CONSTATAÇÃO admitir regularização sem a imputação de MULTA, desde que cumprida integralmente; ou (ii) medida corretiva adicional em razão de NÃO-CONFORMIDADE constatada em FISCALIZAÇÃO, quando a simples regularização da NÃO-CONFORMIDADE não for suficiente para normalização da prestação de serviços e reparação dos danos;

XIII. FISCALIZAÇÃO: atividade administrativa de policiamento dos serviços prestados realizada por empregado público da ARSESP competente, realizada de forma direta ou indireta, com vistas à verificação do cumprimento de LEGISLAÇÃO, norma de regulação, norma técnica e contrato relativos aos serviços públicos regulados pela ARSESP;

XIV. INFRAÇÃO ADMINISTRATIVA ou INFRAÇÃO: conduta do PRESTADOR, por ação ou omissão, voluntária ou involuntária, que caracterize o descumprimento de LEGISLAÇÃO, REGULAÇÃO, NORMA TÉCNICA ou contrato, sujeitando-o à aplicação de SANÇÃO ADMINISTRATIVA pela ARSESP;

XV. INTIMAÇÃO ELETRÔNICA: ato administrativo processual por meio do qual o prestador toma ciência da instrução do processo administrativo, via sistema eletrônico da ARSESP;

XVI. LEGISLAÇÃO: conjunto de regras composto pelas leis, decretos e portarias no âmbito federal, estadual e municipal que afetem a prestação e a concessão dos serviços, incluindo as legislações sanitárias e ambientais;

XVII. MANIFESTAÇÃO: Ato por meio do qual o prestador atesta o recebimento do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO, pronunciando-se sobre os termos nele contidos e apresentando os documentos que julgar convenientes, dentro do prazo estabelecido, a fim de evidenciar ou justificar a regularização da situação ou a solicitação de prazo adicional para análise e providências, quando necessário;

XVIII. MULTA: sanção administrativa de natureza pecuniária passível de cumulação com outras sanções, a ser aplicada pela ARSESP em razão de INFRAÇÃO administrativa cometida pelo PRESTADOR;

XIX. NÃO-CONFORMIDADE: fato, circunstância ou procedimento do PRESTADOR DE SERVIÇOS em desacordo com o estabelecido na LEGISLAÇÃO, no contrato, na REGULAÇÃO ou nas NORMAS TÉCNICAS;

XX. NORMA TÉCNICA: documento que estabelece as especificações, diretrizes e regras, visando à organização e padronização da prestação de serviços públicos de saneamento básico expedido por órgão técnico da Administração Pública ou entidade privada reconhecidamente competente para normatização técnica, a exemplo da ABNT;

XXI. PRESTADOR ou PRESTADOR DE SERVIÇOS: pessoa jurídica responsável pela prestação dos serviços públicos de saneamento básico regulados e fiscalizados pela ARSESP;

XXII. RECOMENDAÇÃO: medida definida pela ARSESP, que poderá ser adotada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS quando for constatado ASPECTO RELEVANTE;

XXIII. REGULAÇÃO: conjunto de atos administrativos e normativos, editados pela ARSESP com o intuito de disciplinar a prestação de serviços públicos sujeitos à sua regulação;

XXIV. REINCIDÊNCIA: prática de INFRAÇÃO ADMINISTRATIVA tipificada no mesmo dispositivo, no intervalo temporal previsto no contrato ou, em sua ausência, dentro do período de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data da primeira INFRAÇÃO cometida pela prestadora, sendo desnecessário que, à época da prática da

INFRAÇÃO reincidente, tenha havido condenação, ou mesmo instauração de processo administrativo sancionatório, referente à INFRAÇÃO anterior;

XXV. RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO: Documento elaborado pelo servidor competente, designado como responsável pela FISCALIZAÇÃO, contendo CONSTATAÇÕES, ASPECTOS RELEVANTES ou NÃO-CONFORMIDADES observadas durante o ato fiscalizatório;

XXVI. SANÇÃO ADMINISTRATIVA ou SANÇÃO: penalidade aplicada pela ARSESP ao PRESTADOR em razão de INFRAÇÃO cometida;

XXVII. SERVIÇO ADEQUADO: é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e modicidade das tarifas, estabelecidas na LEGISLAÇÃO ou no contrato;

XXVIII. TERMO DE FISCALIZAÇÃO: documento elaborado pela autoridade competente para a instauração de processo sancionatório, contendo a descrição das INFRAÇÕES decorrente de NÃO-CONFORMIDADE e demais informações pertinentes à compreensão, pelo PRESTADOR, dos fatos imputados e das possíveis implicações sancionatórias;

XXIX. TITULAR DOS SERVIÇOS: ente competente para planejar, regular, fiscalizar e prestar os serviços públicos de saneamento básico, seja por disposição constitucional, legal ou mediante celebração de contrato de gestão associada, consórcio público, convênio de cooperação, ou outro instrumento de associação para o exercício compartilhado da titularidade dos serviços;

XXX. USUÁRIO: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

XXXI. VALOR BASE: Valor inicial da MULTA, ao qual serão aplicados os acréscimos e descontos em decorrências das circunstâncias agravantes e atenuantes.

CAPÍTULO II - Do Procedimento Administrativo Fiscalizatório

Art. 3º. A fiscalização da prestação dos serviços tem por objetivo garantir o SERVIÇO ADEQUADO por meio de:

- I. Apuração de indicadores e metas, seja de contrato, dos planos municipais e/ou regionais relativos aos serviços de saneamento, bem como os estabelecidos pela REGULAÇÃO.
- II. Acompanhamento e supervisão da prestação dos serviços;

- III. Vistorias para avaliação da conservação e realização de testes de funcionamento dos BENS VINCULADOS;
- IV. Identificação de ASPECTO RELEVANTE ou NÃO CONFORMIDADE na prestação dos serviços;
- V. Apuração de reclamações recebidas sobre a ocorrência de NÃO-CONFORMIDADE na prestação dos serviços;
- VI. Acompanhamento e supervisão dos aspectos econômico-financeiros, contábeis e tarifários;
- VII. Outras atribuições fiscalizatórias de competência da ARSESP por força de lei ou contrato.

Art. 4º. O processo administrativo fiscalizatório será iniciado na área competente, de acordo com o Regimento Interno da ARSESP, estabelecendo o objeto, as diretrizes, prioridades ou outros requisitos necessários para sua execução.

Art. 5º. A critério da conveniência da ARSESP, o TITULAR DOS SERVIÇOS e o PRESTADOR serão informados previamente sobre a data em que será realizada a FISCALIZAÇÃO.

Art. 6º. No exercício de suas atribuições, a FISCALIZAÇÃO poderá:

- I. acessar as instalações operacionais dos serviços, desde que respeitadas as normas de saúde e segurança do trabalho, acompanhadas ou não pelo representante do PRESTADOR;
- II. consultar documentos, bancos de dados e sistemas dos PRESTADORES, podendo registrar imagens, extrair cópias de documentos ou requerer arquivos, de forma imediata ou em prazo razoável quando não estiverem disponíveis, respeitando o tratamento das informações conforme estabelece a LGPD;
- III. averiguar o andamento ou solução de eventos específicos, a qualquer horário e em qualquer circunstância;
- IV. acionar outros órgãos competentes quando houver fundada suspeita de cometimento de infrações ou crimes sob sua competência, notadamente em matéria ambiental, saúde pública e recursos hídricos;
- V. comunicar e requerer apoio policial quando houver recusa ou resistência de parte do PRESTADOR em franquear o acesso dos profissionais para obstruir o desempenho de suas atividades descritas nos incisos I a III deste artigo.

Art. 7º. As constatações decorrentes da ação fiscalizatória serão descritas no RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO que conterà, no mínimo:

- a) Nome, CNPJ e endereço do PRESTADOR;
- b) Número do processo fiscalizatório na ARSESP;
- c) Descrição de CONSTATAÇÃO, NÃO-CONFORMIDADE, RECOMENDAÇÃO, DETERMINAÇÃO, acompanhados do respectivo prazo de execução e/ou correção, e fundamento legal, normativo ou contratual infringido, quando aplicável;
- d) Recomendação expressa quanto à instauração de processo administrativo sancionatório pela autoridade competente;
- e) Local e data;
- f) Identificação e ASSINATURA ELETRÔNICA dos empregados públicos responsáveis pela ação fiscalizatória.

§1º. A regularização das NÃO-CONFORMIDADES apontadas no RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO não afastará a aplicação da penalidade pela infração cometida.

§2º. O PRESTADOR está obrigado a reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas e no prazo estipulado pela ARSESP, os serviços e BENS VINCULADOS em que se verifiquem vícios, defeitos e/ou incorreções apontados nas DETERMINAÇÕES e NÃO-CONFORMIDADES.

§3º. A ARSESP poderá exigir que o PRESTADOR apresente plano de ação visando a reparar, corrigir, interromper, suspender ou substituir qualquer prática ou serviço prestado de maneira viciada, defeituosa e/ou incorreta, relacionado com a prestação dos serviços ou aos BENS VINCULADOS, em prazo a ser estabelecido pela ARSESP, sempre compatível com a magnitude do escopo.

§4º. A ARSESP avaliará a concessão de eventual pedido de prazo adicional para a correção de NÃO CONFORMIDADE, ou para o cumprimento de RECOMENDAÇÃO e DETERMINAÇÃO, nos termos do §1º do artigo 23.

Art. 8º. A fiscalização realizada por outros órgãos e entidades públicas, federais, estaduais e municipais, dentro dos seus respectivos âmbitos de competência, nos termos da LEGISLAÇÃO em vigor, não excluirá a fiscalização realizada pela ARSESP.

Art. 9º. As reclamações ou denúncias apresentadas à ARSESP, que indicarem a prática de infrações administrativas, serão objeto de processo fiscalizatório pela área competente.

Parágrafo único. Em caso de competência de outro órgão para apuração da irregularidade indicada, será expedido ofício contendo a descrição dos fatos e os documentos que evidenciam a sua ocorrência, independentemente de requerimento contido na reclamação.

CAPÍTULO III – Das Infrações Administrativas

Art. 10. O inadimplemento total ou parcial do contrato, da REGULAÇÃO, da LEGISLAÇÃO ou das NORMAS TÉCNICAS, configura INFRAÇÃO e sujeitará o PRESTADOR à aplicação das penalidades previstas nesta Deliberação, observadas as disposições dos respectivos contratos de prestação dos serviços.

Parágrafo único: As penalidades a que se referem este artigo serão aplicadas pela ARSESP, após regular processo administrativo sancionatório.

Art. 11. Nas hipóteses em que uma conduta corresponda a mais de uma INFRAÇÃO, será observado o princípio da especialidade, aplicando-se a penalidade correspondente à INFRAÇÃO mais específica, vedada a cumulação de INFRAÇÃO mais genérica relativa à mesma conduta.

Art. 12. A aplicação das sanções e o pagamento de multa não eximem o PRESTADOR da obrigação de sanar a NÃO-CONFORMIDADE e reparar eventual DANO.

SEÇÃO I - Da Classificação das Infrações

Art. 13. As infrações serão classificadas de acordo com o tipo específico definido nos Anexos, ou, quando não expressamente caracterizados nestes, de acordo com os critérios abaixo:

- I. a INFRAÇÃO será considerada leve, no caso de NÃO-CONFORMIDADE que não apresente qualquer efeito das hipóteses relacionadas nos demais incisos deste artigo;
- II. a INFRAÇÃO será considerada média para o caso de NÃO-CONFORMIDADE que representar ou configurar:
 - a) risco à integridade e conservação de BEM VINCULADO;
 - b) risco ao meio ambiente;
 - c) risco à saúde ou segurança de quaisquer pessoas;

- d) descumprimento de DETERMINAÇÃO da ARSESP;
- e) recusa ou omissão de apresentação de informações ou documentos a qualquer pessoa ou autoridade a que esteja obrigada;
- f) prática contábil contrária às exigências do CONTRATO, da REGULAÇÃO ou da LEGISLAÇÃO APLICÁVEL;
- g) óbice ou resistência injustificada à fiscalização da ARSESP.

III. a INFRAÇÃO será considerada grave para o caso de NÃO-CONFORMIDADE que representar ou configurar:

- a) DANO à integridade física ou à saúde humana;
- b) DANO ao meio ambiente;
- c) DANO aos BENS VINCULADOS à prestação dos serviços ou ao patrimônio de terceiros;
- d) violação a direito dos USUÁRIOS;
- e) risco à continuidade dos serviços;
- f) prática comercial ou tarifária contrária às exigências do CONTRATO, da REGULAÇÃO ou da LEGISLAÇÃO;
- g) descumprimento de prazo ou obrigação prevista no contrato, nos planos municipais ou regional de saneamento, na REGULAÇÃO, nas NORMAS TÉCNICAS ou na LEGISLAÇÃO, no que se refere aos investimentos, ações, intervenções e obras previstos ou realizados.

IV. a INFRAÇÃO será de Desempenho quando o prestador não atingir meta ou objetivo estabelecido em contrato, plano municipal ou regional, quando o contrato não apresentar regra específica a respeito.

SEÇÃO II - Das Sanções

Art. 14. As infrações classificam-se conforme sua gravidade, às quais se aplicam as seguintes sanções:

- I. ADVERTÊNCIA;
- II. MULTA:

Infração	Sanção	Grupo	VALOR BASE Mínimo (UFESP)	VALOR BASE
Leve	Multa	I	125	0,01% do Faturamento Líquido Anual
Média	Multa	II	250	0,1% do Faturamento Líquido Anual
Grave	Multa	III	500	1,0% do Faturamento Líquido Anual
Desempenho	Multa	IV	1000	2,0% do Faturamento Líquido Anual

§1º. Para fins de definição do VALOR BASE, o faturamento líquido anual a ser considerado:

- I. será o total auferido pelo PRESTADOR, caracterizado pelas receitas brutas do último exercício fiscal oriundas da RECEITA TARIFÁRIA e da CONTRAPRESTAÇÃO, conforme for o caso, deduzidos os tributos incidentes; ou
- II. quando a INFRAÇÃO afetar a prestação do serviço em um MUNICÍPIO ou grupo de MUNICÍPIOS, será a soma das receitas brutas do respectivo MUNICÍPIO ou grupo de MUNICÍPIOS no último exercício fiscal oriundas da RECEITA TARIFÁRIA e da CONTRAPRESTAÇÃO, conforme for o caso, deduzidos os tributos incidentes.

§2º. Caso haja previsão contratual de recorte territorial para determinação do valor de multa, e a conduta seja vinculada a um recorte territorial específico, para a determinação do valor do faturamento líquido anual previsto no inciso II do §1º será considerado o faturamento obtido no(s) referido(s) recorte(s) territorial(is) do(s) município(s) afetado(s) pela INFRAÇÃO.

§3º. Caso a sanção seja aplicada no primeiro ano de prestação dos serviços, o faturamento líquido anual será considerado a média mensal do faturamento líquido apurado nos meses anteriores multiplicada por doze.

§4º. Se o VALOR BASE apurado pelo faturamento líquido anual for inferior ao mínimo, será utilizado o VALOR BASE mínimo para o cálculo da multa.

Art. 15. Na ausência de disposição contratual que estabeleça limite máximo para a aplicação de multas, o valor total das multas aplicadas em decisão definitiva, assim entendida a decisão da qual não caiba recurso administrativo próprio no âmbito do processo administrativo na ARSESP, decorrentes de infrações praticadas em um mesmo ano civil, não poderá exceder a 5% (cinco por cento) do faturamento líquido anual do PRESTADOR, constante do balanço do último exercício social.

Art. 16. Caso haja previsão contratual de valor de MULTA a partir do qual a intervenção seja cabível, o Conselho Diretor, sempre que as MULTAS aplicadas ultrapassarem este limite, deliberará em cada caso e observado o devido processo legal, sobre a conveniência da medida interventiva.

§1º A intervenção será realizada na forma prevista nos artigos 33 e 34 da Lei Federal nº. 8.987/95 e estará restrita à gestão dos negócios e serviços referentes ao MUNICÍPIO ou contrato em que ocorreram as INFRAÇÕES que a motivaram.

§2º. A decisão de que trata o caput será comunicada ao TITULAR DOS SERVIÇOS para adoção das providencias cabíveis e deverá apontar as razões de interesse público que justificaram seu posicionamento.

SEÇÃO III - Da ADVERTÊNCIA

Art. 17. A ADVERTÊNCIA será aplicada em consequência de INFRAÇÃO praticada pelo PRESTADOR, de acordo com as regras previstas nesta Deliberação, respeitadas as condições específicas nos respectivos contratos.

Art. 18. A SANÇÃO de ADVERTÊNCIA poderá ser aplicada de maneira alternativa à SANÇÃO de MULTA quando, cumulativamente:

- I. A INFRAÇÃO seja classificada como leve;
- II. O PRESTADOR reconhecer a prática da INFRAÇÃO e a sua responsabilidade;
- III. O PRESTADOR solicitar expressamente em sua DEFESA a aplicação da SANÇÃO de ADVERTÊNCIA em alternativa à de MULTA;
- IV. O PRESTADOR comprovar, no prazo para apresentação da DEFESA, já ter regularizado a NÃO-CONFORMIDADE, observando o prazo exigido pela ARSESP quando da FISCALIZAÇÃO, se o caso; e
- V. Não se trate de hipótese de REINCIDÊNCIA.

Parágrafo único. A solicitação de conversão de SANÇÃO de MULTA, decorrente de cometimento de INFRAÇÃO, em ADVERTÊNCIA, se deferida pela ARSESP, implicará no reconhecimento da prática da infração pelo PRESTADOR, colocando fim ao apontamento no processo sancionatório, com o imediato trânsito em julgado administrativo da decisão proferida, não passível de interposição de recursos.

Art. 19. A SANÇÃO de ADVERTÊNCIA, após decisão comunicada ao PRESTADOR, constará no registro da INFRAÇÃO e será considerada para fins de REINCIDÊNCIA, mantendo a INFRAÇÃO na classificação Leve.

SEÇÃO IV - Da MULTA

Art. 20. Será aplicada MULTA em consequência de INFRAÇÃO praticada pelo PRESTADOR, na forma desta Deliberação e seus Anexos, respeitadas as condições específicas previstas em contrato.

Parágrafo único. O valor da MULTA definido no caput poderá ser aumentado ou reduzido, em razão da presença das circunstâncias agravantes e atenuantes previstas nos artigos 25 e 26.

Art. 21. Na hipótese de descumprimento pelo PRESTADOR de qualquer obrigação prevista na LEGISLAÇÃO, nas NORMAS TÉCNICAS, na REGULAÇÃO ou no contrato, para a qual não houver cominação de MULTA específica, esta será calculada usando-se como referência os valores previstos para INFRAÇÕES similares tipificadas como condutas irregulares nesta Deliberação.

Art. 22. O valor da MULTA será calculado, sempre respeitando os valores mínimos e máximos previstos, garantindo-se a proporcionalidade entre a INFRAÇÃO e a correspondente SANÇÃO, apurando-se o VALOR BASE conforme os Anexos, observando os seguintes critérios:

- I. a natureza e a gravidade da INFRAÇÃO;
- II. a presença de dolo do PRESTADOR ou de seus prepostos;
- III. o dano resultante à ARSESP, ao PODER CONCEDENTE, ao serviço ou aos USUÁRIOS;
- IV. as vantagens auferidas pelo PRESTADOR em decorrência da INFRAÇÃO cometida;
- V. a adoção de medidas pelo PRESTADOR para minimizar os danos causados pela INFRAÇÃO;
- VI. a situação econômica e financeira do PRESTADOR, em especial a sua capacidade de honrar com compromissos financeiros, gerar receitas e manter a execução do contrato; e

VII. os antecedentes do PRESTADOR.

Art. 23. Sem prejuízo da aplicação da SANÇÃO pelo cometimento da INFRAÇÃO constatada, a ARSESP, a seu critério, poderá conceder prazo para a correção das NÃO-CONFORMIDADES verificadas na FISCALIZAÇÃO, que seja tecnicamente compatível para a realização da obra, serviço, atividade ou conduta não executada.

§1º. O prestador poderá, após ser notificado pelo RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO, solicitar por uma única vez, à apreciação da ARSESP, a dilação do prazo concedido, desde que devidamente justificado, apresentando as ações concretas já tomadas para a correção ou mitigação de uma NÃO-CONFORMIDADE, bem como as razões que impossibilitam sua conclusão no prazo estabelecido inicialmente.

§2º. O não cumprimento da obrigação dentro do prazo estipulado acarretará a cobrança de MULTA moratória à razão de 1% (um por cento) ao dia sobre o valor da penalidade aplicada, a contar do primeiro dia subsequente ao vencimento do prazo originalmente estipulado, até a data de cumprimento da obrigação.

§3º. A MULTA moratória, quando aplicada, não poderá ultrapassar o valor da parcela da obrigação não cumprida, sem prejuízo do disposto no §6º.

§4º. Decorrido o prazo estabelecido no TERMO DE FISCALIZAÇÃO, com a correção da NÃO-CONFORMIDADE apontada, a penalidade aplicável restringir-se-á ao valor previsto na penalidade, sem a incidência da MULTA moratória descrita no parágrafo anterior.

§5º. Atingido o valor máximo estabelecido para a MULTA moratória, ou transcorrido o prazo de 01 (um) ano desde a CONSTATAÇÃO da NÃO-CONFORMIDADE, o que ocorrer primeiro, a ARSESP poderá realizar novo procedimento fiscalizatório para apurar a persistência da NÃO-CONFORMIDADE, instaurando, se pertinente, novo processo sancionatório.

§6º. Decorrido o prazo máximo considerado para aplicação da MULTA moratória sem ocorrer a regularização da NÃO-CONFORMIDADE, o Conselho Diretor da ARSESP deliberará sobre a conveniência da intervenção ou outra medida.

Art. 24. O não cumprimento de DETERMINAÇÃO implica em INFRAÇÃO, e a MULTA será aplicável ao término do seu prazo, bem como o disposto no §§1º e 2º do artigo 23.

SEÇÃO V - Dos Agravantes e Atenuantes

Art. 25. É considerada circunstância atenuante:

- I. ações espontâneas e imediatas do PRESTADOR para corrigir NÃO-CONFORMIDADE e minimizar seus impactos, desde que a INFRAÇÃO tenha resultado de condutas involuntárias: redução de 10% sobre o VALOR BASE da MULTA;
- II. o reconhecimento, no prazo de apresentação de DEFESA e em substituição a ela, do cometimento da INFRAÇÃO objeto da apuração, bem como de sua responsabilidade: redução de 30% (trinta por cento) sobre o VALOR BASE da MULTA;
- III. o reconhecimento, antes da prolação de decisão condenatória, no prazo de apresentação das alegações finais e em substituição a ela, do cometimento da INFRAÇÃO objeto da apuração, bem como de sua responsabilidade: redução de 20% (vinte por cento) sobre o VALOR BASE da MULTA;
- IV. o reconhecimento, após decisão condenatória e antes da prolação de decisão em sede de recurso administrativo, no prazo de apresentação do recurso e em substituição a ele, do cometimento da INFRAÇÃO objeto da apuração, bem como de sua responsabilidade: redução de 10% (dez por cento) sobre o valor estabelecido para a MULTA constante da decisão condenatória.

§1º. A eficácia da atenuante prevista nos incisos II a IV do artigo 25 submete-se ao pagamento espontâneo da MULTA pelo PRESTADOR após a determinação do seu montante.

§2º. A superação do prazo estabelecido para a satisfação da MULTA, sem o seu incondicionado pagamento, importará na desconsideração das atenuantes aplicadas e na adoção das medidas legal ou contratualmente previstas para a cobrança da MULTA.

Art. 26. São consideradas circunstâncias agravantes:

- I. ter a INFRAÇÃO sido cometida mediante fraude ou má-fé: acréscimo de 30% (trinta por cento) sobre o VALOR BASE da MULTA;
- II. INFRAÇÃO reincidente;
- III. se a INFRAÇÃO for leve, não se admite a conversão para ADVERTÊNCIA;

- IV. se a INFRAÇÃO for média ou grave, acréscimo de 30% (trinta por cento) sobre o VALOR BASE da MULTA;
- V. resultar da INFRAÇÃO danos irreversíveis, ao USUÁRIO, ao serviço ou BENS VINCULADOS: acréscimo de 30% (trinta por cento) sobre o VALOR BASE da MULTA;
- VI. da INFRAÇÃO cometida resultar DANO aos USUÁRIOS, aos serviços ou aos BENS VINCULADOS, a despeito de RECOMENDAÇÃO, formalizada em RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO, sugerindo condutas voltadas a mitigar o risco de tais danos: acréscimo de 30% (trinta por cento) sobre VALOR BASE da MULTA;
- VII. ocorrer a CONSTATAÇÃO, em uma mesma FISCALIZAÇÃO, de mais de uma NÃO CONFORMIDADE, no mesmo BEM VINCULADO, na mesma tipificação: acréscimo de 5% (cinco por cento) para cada NÃO CONFORMIDADE adicional, até o limite de 30% (trinta por cento).

Parágrafo único. Para os fins do inciso V:

- a) entende-se por BEM VINCULADO a instalação de saneamento básico, com seu conjunto de bens e equipamentos;
- b) as NÃO-CONFORMIDADES constatadas na mesma FISCALIZAÇÃO, no mesmo BEM VINCULADO, e com a mesma tipificação, serão consideradas como uma única INFRAÇÃO, sujeita à incidência da circunstância agravante.

Art. 27. Caso ocorra, simultaneamente, mais de uma circunstância agravante ou a cumulação destas com as atenuantes, os percentuais correspondentes serão somados ou subtraídos, aplicando-se o saldo líquido das circunstâncias agravantes e atenuantes.

Art. 28. Da aplicação das circunstâncias agravantes e atenuantes, na forma do artigo 27, poderá resultar aplicação de MULTA em valor inferior ao VALOR BASE mínimo.

SEÇÃO VI - Do Recolhimento da MULTA

Art. 29. Por decisão do Conselho Diretor, para fins de quitação da MULTA poderá ocorrer:

- I. a consolidação dos valores líquidos e exigíveis das MULTAS devidas pelo PRESTADOR, ao longo de cada ano, ao final dos correspondentes processos administrativos sancionatórios, e considerá-los como redutores do valor das tarifas devidas pelos USUÁRIOS, a cada reajuste ou revisão, mediante ajuste compensatório, quando houver destinação legal ou contratual das MULTAS em favor dos USUÁRIOS; ou
- II. a realização do pagamento, pelo PRESTADOR, do valor devido, indicando a forma de pagamento, hipótese na qual o PRESTADOR deverá realizá-lo em até 30 (trinta) dias corridos, contados do encaminhamento do documento de cobrança, salvo disposição diversa contida no contrato ou convênio de cooperação, devendo o comprovante de pagamento ser apresentado nos autos do processo administrativo sancionatório no mesmo prazo. A não apresentação do comprovante de pagamento importará na aplicação de juros moratórios e na adoção das medidas legal ou contratualmente previstas para a cobrança da MULTA.

§1º. A ARSESP poderá levar ao conhecimento da respectiva seguradora a abertura de processo administrativo sancionatório, no intuito de assegurar seu eventual direito à indenização, respeitadas as normas previstas na Lei Estadual nº 10.177/1998, além de outras providências previstas no respectivo contrato.

§2º. O não pagamento de MULTA, no prazo estabelecido nesta deliberação implicará:

- I. na incidência automática de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e na correspondente correção monetária pelo IPCA/IBGE, pro rata die, a contar da data do respectivo vencimento e até a data do efetivo pagamento, ou de acordo com as normas do TITULAR DOS SERVIÇOS.
- II. inscrição do débito inadimplido no CADIN estadual e na Dívida Ativa pelo titular dos serviços, conforme o caso.

Art. 30. O não recolhimento de qualquer MULTA devida, nos termos e prazo fixados, caracterizará INFRAÇÃO grave, sujeita à aplicação de penalidade do Grupo III, sem que outras providências sejam necessárias.

Art. 31. Os valores pagos a título de MULTA serão contabilizados pelo autuado em separado, sendo vedada sua contabilização como custos para efeito de cálculo tarifário.

CAPÍTULO IV - Do Processo Sancionatório

Art. 32. O rito do Processo Administrativo Sancionatório observará a disciplina do Regimento Interno da ARSESP (Deliberação nº 53/2009) e da Lei Estadual nº. 10.177/1998.

Art. 33. As constatações decorrentes do ato fiscalizatório serão documentadas no RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO e conterão expressamente recomendação à Diretoria competente quanto à instauração do processo administrativo sancionatório.

Art. 34. Em sendo recomendada a instauração de processo administrativo sancionatório, o RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO deverá ser alçado à Diretoria competente para decisão.

§1º. Caso o RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO não recomende a instauração de processo administrativo sancionatório, este será encaminhado ao PRESTADOR, para ciência.

§2º. Caso o RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO recomende a instauração de processo administrativo sancionatório, e este seja instaurado pela autoridade competente, o RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO será encaminhado ao PRESTADOR, para ciência, juntamente com o TERMO DE FISCALIZAÇÃO.

§3º Independentemente do disposto nos §§ 1º e 2º, caso o RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO contenha NÃO CONFORMIDADE, RECOMENDAÇÃO ou DETERMINAÇÃO, estas devem ser levadas ao conhecimento imediato do PRESTADOR.

Art. 35. O Processo Administrativo Sancionatório será instaurado com a lavratura do AUTO DE INFRAÇÃO (AI), documento denominado TERMO DE FISCALIZAÇÃO, que será emitido quando for identificada a ocorrência de INFRAÇÃO, e que conterá, no mínimo:

- a) Nome, CNPJ, e-mail e endereço do PRESTADOR autuado;
- b) Número do processo fiscalizatório na ARSESP e do correspondente processo administrativo eletrônico;
- c) a descrição dos fatos constitutivos da INFRAÇÃO;
- d) a indicação dos dispositivos legais, regulamentares, normativos ou contratuais infringidos e das respectivas penalidades;
- e) Indicação da REINCIDÊNCIA, quando aplicável;

- f) a indicação do prazo de 15 (quinze) dias para a apresentação de DEFESA à ARSESP;
- g) a indicação do prazo de 30 (trinta) dias para o recolhimento da MULTA e instruções para o recolhimento, se for o caso, para os fins do artigo 25, §1º;
- h) a identificação e ASSINATURA ELETRÔNICA do Diretor competente, de acordo com a natureza da autuação, respeitada eventual delegação realizada pela autoridade competente; e
- i) Cópia do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO, quando houver, contendo a(s) RECOMENDAÇÃO(ÕES), quando aplicável(eis), bem como a(s) DETERMINAÇÃO(ÕES), prazo(s) de cumprimento e respectiva(s) penalidade(s) em caso de descumprimento, quando aplicável(eis).

§1º. O TITULAR DOS SERVIÇOS receberá uma cópia do TERMO DE FISCALIZAÇÃO e dos documentos que o fundamentaram.

§2º. Considera-se efetivada a notificação com a entrega do respectivo TERMO DE FISCALIZAÇÃO por meio escrito, mediante recibo, ou enviada eletronicamente, ou, alternativamente, no endereço da sede do PRESTADOR, comprovada por meio de registro postal com aviso de recebimento ou outra forma idônea para comprovação.

§3º. O PRESTADOR deverá manter atualizado junto à ARSESP o endereço eletrônico pelo qual receberá quaisquer citações, notificações, intimações ou comunicações, adotando-se como termo inicial para a contagem de prazos o dia útil imediatamente subsequente ao envio da comunicação eletrônica.

§4º. Será possível a reunião, em um mesmo processo administrativo sancionatório:

- I. de casos conexos envolvendo INFRAÇÕES de idêntica tipificação, caso em que a dosimetria para a eventual aplicação de penalidade considerará o número de INFRAÇÕES cometidas; e
- II. de INFRAÇÕES cometidas em um mesmo município, ao longo de um mesmo procedimento de FISCALIZAÇÃO pela ARSESP, ainda que envolvendo INFRAÇÕES de tipificação distinta.

§5º. Na hipótese de reunião de INFRAÇÕES em um mesmo processo administrativo sancionatório, a verificação das circunstâncias atenuantes e agravantes, caso alegadas em DEFESA por parte do prestador, será considerada separadamente por INFRAÇÃO.

§6º. Constatada a ocorrência de circunstâncias atenuantes e/ou agravantes para apenas uma ou parte das INFRAÇÕES apuradas, a ARSESP deverá aplicar as penalidades separadamente.

§7º. Eventuais erros de enquadramento ou de indicação da penalidade cabível no RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO ou no TERMO DE FISCALIZAÇÃO poderão ser sanados no âmbito do processo administrativo sancionatório, sendo devolvido o prazo de DEFESA ao PRESTADOR, caso do saneamento resulte alguma nova informação de natureza fática.

§8º. Somente será apreciado pedido de produção de provas, nos termos do artigo 63, inciso IV, da Lei Estadual nº 10.177/1998, caso o PRESTADOR, em sua defesa, indique especificamente quais provas pretende produzir, sua finalidade, e a justificativa para a dilação probatória.

§9º. Os prazos serão contados em dias contínuos excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento, sendo que o vencimento do prazo em dia em que não houver expediente na ARSESP acarretará sua prorrogação para o primeiro dia útil subsequente.

Art. 36. O uso do sistema eletrônico da ARSESP será admitido para comunicação de todos os atos processuais, tais como: RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO, TERMO DE FISCALIZAÇÃO, manifestações do PRESTADOR, pareceres, notas técnicas, decisões, entre outros.

§1º. Os documentos enviados por meio eletrônico serão admitidos mediante uso de ASSINATURA ELETRÔNICA baseada em certificado digital emitido por Autoridade Certificadora ou assinatura digital registrada mediante cadastro de usuário no meio eletrônico da ARSESP, sendo obrigatório o credenciamento prévio na ARSESP.

§2º. O credenciamento na ARSESP será realizado por instituição definida pela ARSESP, mediante procedimento no qual esteja assegurada a adequada identificação do interessado.

§3º. Ao credenciado serão atribuídos registro e acesso ao meio eletrônico, de modo a preservar o sigilo, a identificação e a autenticidade de suas comunicações, respeitados os fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

§4º. Poderá ser criado cadastro único para o credenciamento previsto neste artigo.

§5º. Reputam-se válidos os atos processuais praticados pelo PRESTADOR quando são liberados no Sistema Eletrônico e, pela ARSESP, quando da efetiva disponibilização pelo Sistema para a INTIMAÇÃO ELETRÔNICA.

§6º. Todas as interações do PRESTADOR com prazo processual serão consideradas tempestivas se realizadas até as 23:59:59 do dia do vencimento.

Art. 37. O prestador deverá se manifestar, no prazo de DEFESA, quanto às RECOMENDAÇÕES e DETERMINAÇÕES que foram apresentadas no RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO e encampadas pelo TERMO DE FISCALIZAÇÃO, apresentando no prazo estabelecido a comprovação do seu cumprimento ou justificativa do não acatamento.

§1º. As RECOMENDAÇÕES não acatadas serão registradas para efeito da agravante prevista no artigo 26, inciso IV.

§2º. A demonstração inequívoca do cumprimento da DETERMINAÇÃO, após parecer técnico da área competente da ARSESP, afasta a aplicação da penalidade descrita no artigo 24, ressalvada a hipótese de informação falsa, constatada a qualquer tempo, inclusive em ação fiscalizatória posterior.

CAPÍTULO V - Das Disposições Finais e Transitórias

Art. 38. Em todas as fases do processo administrativo sancionatório, serão assegurados a ampla defesa e o contraditório, bem como observados os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade, finalidade, interesse público e motivação dos atos administrativos.

Art. 39. As disposições desta deliberação não se aplicam restituições e indenizações devidas aos USUÁRIOS decorrentes de infrações apuradas a partir de reclamações individuais, conforme dispuser a LEGISLAÇÃO, A REGULAÇÃO ou contrato.

Art. 40. As tipificações e penalidades previstas nesta Deliberação serão aplicáveis às condutas perpetradas pelo PRESTADOR posteriormente à sua publicação, sendo que as condutas anteriores continuarão sujeitas às penalidades previstas na normativa vigente à época.

Parágrafo único: Os procedimentos previstos nesta Deliberação serão aplicáveis aos processos administrativos fiscalizatórios em andamento, a partir do estágio em que se encontrarem.

Art. 41. A redação do inciso II do artigo 69 da Deliberação ARSESP nº 53, de 27 de abril de 2009, passa a ser:

“II. Nas fiscalizações dos serviços regulados de Saneamento Básico, a lavratura de um AUTO DE INFRAÇÃO (AI) será precedida, quando o caso, por expedição do RELATORIO DE FISCALIZAÇÃO, que indicará as NÃO CONFORMIDADES verificadas. Nas fiscalizações dos serviços regulados de Gás e Energia, a lavratura de um AUTO DE INFRAÇÃO (AI) será precedida por expedição de Termo de Notificação (TN), que indicará as NÃO CONFORMIDADES verificadas com prazo para manifestação do regulado”.

Art. 42. Fica revogado o artigo 21 da Deliberação ARSESP nº 1.143 de 11 de março de 2021

Art. 43. Fica revogada a Deliberação ARSESP nº 31, de 1º de dezembro de 2008.

Art. 44. Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

THIAGO MESQUITA NUNES

Diretor Presidente

ANEXO I
Das Condutas Infracionais dos serviços de
Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

1. Tabela de Condutas Infracionais por natureza e gravidade:

Cód.	Comercial	Penalidade
C-I-1	não manter à disposição dos USUÁRIOS, pelo sítio na Internet e nos locais de atendimento ao público, exemplares do Código de Defesa do Consumidor, de Portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade da água e do manual sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de fornecimento de água e de coleta de esgoto;	Grupo I
C-I-2	não divulgar, mediante publicação na imprensa de grande circulação, ou não colocar à disposição dos USUÁRIOS nos postos de atendimento e no sítio do prestador na Internet as tabelas de tarifas autorizadas pelo TITULAR DOS SERVIÇOS e pela ARSESP;	Grupo I
C-I-3	não prestar, sem justa causa, e mediante comprovação por meio de protocolo fornecido pela prestadora, informações solicitadas pelos USUÁRIOS, com exceção daquelas protegidas por sigilo em razão de estratégia empresarial ou de segurança, no prazo estabelecido na LEGISLAÇÃO, na REGULAÇÃO ou contrato ou, não havendo previsão nestes instrumentos, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos;	Grupo I
C-I-4	não disponibilizar aos USUÁRIOS serviços de acesso à empresa por meio de sítio na Internet e atendimento telefônico;	Grupo I
C-I-5	não manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos USUÁRIOS, com anotação da data, do motivo, do valor cobrado e da execução do serviço, bem como não informar ao interessado, no prazo definido nas normas pertinentes e no contrato, as providências adotadas;	Grupo I
C-I-6	não restituir ao USUÁRIO os valores comprovadamente recebidos indevidamente, nos prazos estabelecidos na LEGISLAÇÃO, na REGULAÇÃO ou contrato ou, não havendo previsão nestes instrumentos, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da comunicação do USUÁRIO ou da efetiva apuração da ocorrência pelo prestador, respeitadas as circunstâncias em que o valor deva ser devolvido em dobro, na forma da LEGISLAÇÃO e da REGULAÇÃO;	Grupo I
C-I-7	não fazer constar da fatura de água e esgoto, de forma destacada, o número telefônico e sítio na Internet do prestador para atendimento aos USUÁRIOS;	Grupo I
C-I-8	não atender às reclamações e pedidos de serviços nos prazos e condições estabelecidos na LEGISLAÇÃO, na REGULAÇÃO ou contrato ou, não havendo previsão nestes instrumentos, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados do protocolo de recebimento;	Grupo I
C-I-9	não realizar leitura e faturamento de acordo com o disposto na LEGISLAÇÃO e na regulação;	Grupo I
C-I-10	não instalar equipamentos de medição de água nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos excepcionados na LEGISLAÇÃO, na REGULAÇÃO ou contrato	Grupo I
C-II-11	suspender a prestação dos serviços, enquanto a reclamação do USUÁRIO, comunicada ao prestador, estiver sendo objeto de análise por parte da ARSESP, observado o disposto no artigo 33, §1º da Lei nº 10.177/1998, salvo se por razões diversas do objeto da reclamação pendente;	Grupo II
C-II-12	não proceder ao prévio aviso para a suspensão ou interrupção do abastecimento de água, mediante comunicação que informe expressamente sobre essa medida e o período, com aproximação de 7 (sete) dias, em que poderá ocorrer, no prazo	Grupo II

	mínimo de 30 (trinta) dias anteriormente à data da suspensão ou interrupção, salvo nos casos admitidos na LEGISLAÇÃO, na REGULAÇÃO ou contrato;	
C-II-13	não comunicar previamente a estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas com, no mínimo, 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência em relação à data prevista, o corte, suspensão ou restrição do fornecimento de água ou coleta de esgoto, com exposição de motivos;	Grupo II
C-II-14	não instituir a Ouvidoria ou a Comissão de Ética, nos termos da Lei Estadual nº. 10.294, de 20 de abril de 1999, ou não lhes dar condições de funcionamento adequado;	Grupo II
C-II-15	deixar de realizar e disponibilizar ao TITULAR DOS SERVIÇOS, à ARSESP e aos USUÁRIOS a pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS, nos termos da LEGISLAÇÃO, na REGULAÇÃO ou contrato;	Grupo II
C-III-16	praticar tarifas de água e de esgoto e outros preços por demais serviços em valores superiores àqueles autorizados pelo TITULAR DOS SERVIÇOS e pela ARSESP;	Grupo III
C-III-17	praticar descontos tarifários em desacordo com o estabelecido na LEGISLAÇÃO, na REGULAÇÃO ou contrato;	Grupo III
Cód.	Operacional	Penal idade
O-I-1	não manter organizado, atualizado e acessível à ARSESP o cadastro relativo a cada unidade operacional, com informações que permitam a identificação da quantidade e da qualidade da água captada, tratada, aduzida, reservada, distribuída e faturada para abastecimento de água e do esgoto coletado, recalcado, tratado e lançado no meio ambiente, bem como suas localizações, seus equipamentos, sua paralisação ou desativação e quaisquer outros dados exigidos na LEGISLAÇÃO, na REGULAÇÃO ou contrato;	Grupo I
O-II-2	não zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação dos serviços;	Grupo II
O-II-3	não comunicar à ARSESP, ao TITULAR DOS SERVIÇOS e aos USUÁRIOS, quaisquer circunstâncias que afetem a qualidade, continuidade, eficiência, segurança, que atinjam os USUÁRIOS ou impliquem a modificação das condições de prestação dos serviços, nos prazos e condições estabelecidos na LEGISLAÇÃO ou nos contratos;	Grupo II
O-II-4	não executar as obras de reparação do pavimento das vias públicas e dos passeios, reinstalar o mobiliário urbano e a sinalização viária horizontal e vertical, conforme as diretrizes, especificações técnicas e prazos estabelecidos no contrato, nas normas municipais e na REGULAÇÃO;	Grupo II
O-II-5	realizar novas ligações de esgotos sanitários cujo lançamento se dê na rede de galerias de águas pluviais;	Grupo II
O-II-6	deixar de operar adequadamente, as soluções alternativas individuais adotadas por USUÁRIOS em áreas rurais, quando contratualmente exigida tal operação pelo PRESTADOR;	Grupo II
O-II-7	deixar de encaminhar à ARSESP o resultado das medições realizadas quanto à qualidade da água tratada ou do esgotamento sanitário tratado, independentemente da superação do número mínimo de medições exigidas em contrato ou na LEGISLAÇÃO;	Grupo II
O-III-8	não realizar as obras necessárias à prestação de serviço adequado, assim como não manter e operar satisfatoriamente as instalações e os equipamentos correspondentes, nos termos do contrato, dos planos e metas, bem como de suas posteriores revisões e alterações, assegurado, neste caso, o equilíbrio econômico-financeiro;	Grupo III
O-III-9	não efetuar, nos prazos estabelecidos, reparos, melhoramentos, substituições e modificações, de caráter urgente, nas instalações;	Grupo III

O-III-10	não comunicar à ARSESP e às autoridades competentes de meio ambiente, gestão de recursos hídricos e sanitárias, imediatamente após comprovada ciência, os acidentes de contaminação e as alterações de padrão que afetem a qualidade da água;	Grupo III
O-III-11	não comunicar aos USUÁRIOS, tão logo ocorra a comprovada ciência, qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável que possa colocar em risco a sua saúde;	Grupo III
O-III-12	não realizar controle de qualidade da água tratada distribuída à população de acordo com as disposições do Ministério da Saúde;	Grupo III
O-III-13	interromper o fornecimento de água por atacado ou reduzi-lo em volume inferior ao ajustado contratualmente pelas partes, sem aviso prévio aos contratantes;	Grupo III
O-III-14	estabelecer medidas e procedimentos de racionamento no abastecimento de água sem a prévia autorização da autoridade gestora de recursos hídricos e prévia comunicação à ARSESP;	Grupo III
O-III-15	interromper o abastecimento de água ou a coleta de esgotos por motivos relacionados a falhas dos serviços ou a manutenção deficiente dos sistemas e instalações, que afete: i.Município com menos de 30.000 habitantes: mais de 600 clientes ou mais que 20% dos USUÁRIOS do município ii.Município entre 30.000 e 200.000 habitantes: mais de 4.000 USUÁRIOS iii.Município entre 200.000 e 1.000.000 de habitantes: mais de 20.000 USUÁRIOS iv.Município com mais de 1.000.000 habitantes: mais de 50.000 USUÁRIOS	Grupo III
O-III-16	Obter classificação que indique não-conformidade em Estação de Tratamento de Água ou em Estação de Tratamento de Esgoto, apurada conforme os indicadores DSTA e IQTE, na forma das respectivas Deliberações da ARSESP	Grupo III
O-III-17	não fornecer água, através do sistema público de abastecimento, dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos em LEGISLAÇÃO específica do Ministério da Saúde;	Grupo III
O-III-18	realizar o despejo de esgotos, após o tratamento, em condições inferiores aos padrões exigidos pelos planos de saneamento e pelos órgãos ambientais, observada a margem de tolerância admitida;	Grupo III
O-III-19	adotar medidas de gestão de perdas de água tratada, através de redução da pressão nos ramais do sistema de distribuição de água, que resulte em desabastecimento de USUÁRIOS, salvo em hipóteses excepcionais devidamente justificadas que atendam aos requisitos estabelecidos pela ARSESP;	Grupo III
Cód.	Econômico-financeiro	Penalidade
EF-I-1	não manter atualizado registro, controle e inventário físico dos bens e instalações relacionados à atividade desenvolvida, nos termos do Manual de Controle Patrimonial e do Manual Contabilidade Regulatória;	Grupo I
EF-I-2	não manter arquivo de toda a documentação de interesse ou fornecida à ARSESP, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos ou pelo prazo do contrato, quando se tratar de documentação necessária à viabilização da reversão de bens, ao cálculo de eventual indenização ao final do contrato e ao acompanhamento de fluxo financeiro dos serviços;	Grupo I
EF-II-3	não fazer a contabilidade regulatória em conformidade com as regras estabelecidas na LEGISLAÇÃO, na REGULAÇÃO ou contrato;	Grupo II
EF-II-4	efetuar cessão ou transferência de unidades operacionais e seus respectivos terrenos, a qualquer título, bem como dar em garantia estes bens, sem prévia autorização da ARSESP;	Grupo II

EF-II-5	efetuar a cessão ou transferência de bens não reversíveis vinculados aos serviços, bem como dar em garantia estes bens, sem prévia comunicação à ARSESP e ao TITULAR DOS SERVIÇOS;	Grupo II
EF-II-6	deixar de cumprir os prazos regulamentares para viabilizar o licenciamento dos INVESTIMENTOS;	Grupo II
EF-II-7	descumprir o dever de apresentar os relatórios, demonstrações e demais obrigações da contabilidade regulatória, planos ou programas exigidos pela ARSESP, nos prazos e de acordo com os requisitos estabelecidos na LEGISLAÇÃO ou no contrato;	Grupo II
EF-III-8	não informar à ARSESP e ao TITULAR DOS SERVIÇOS a obtenção de receitas alternativas, adicionais, complementares, acessórias ou decorrentes de projetos associados, bem como deixar de identificar os custos compartilhados com o objeto principal do contrato;	Grupo III
EF-III-9	não submeter à prévia aprovação da ARSESP alteração do estatuto social e a transferência de ações que impliquem alteração do poder de controle da empresa conforme contrato ou LEGISLAÇÃO;	Grupo III
Cód.	Regulatório	Penalidade
R-I-1	não manter atualizado junto à ARSESP e ao TITULAR DOS SERVIÇOS o endereço completo da sede e regionais e dos respectivos meios de comunicação que possibilitem fácil acesso à empresa;	Grupo I
R-I-2	não comunicar, imediatamente após a comprovada ciência, aos órgãos competentes, a descoberta de materiais ou objetos estranhos às obras, que possam ser de interesse geológico ou arqueológico;	Grupo I
R-I-3	não cumprir ou cumprir de forma deficiente atividades relacionadas nas Deliberações ARSESP, quando a conduta infringida não estiver expressamente caracterizada neste ANEXO	Grupo I
R-II-4	não remeter à ARSESP ou ao TITULAR DOS SERVIÇOS, no prazo estabelecido ou, à falta deste, no prazo de 7 (sete) dias previsto pelo artigo 32, VI, da Lei Estadual nº. 10.177, de 30 de dezembro de 1998, os dados não críticos, informações e documentos solicitados, caso a conduta não caracterize outra INFRAÇÃO mais grave, prevista nesta Deliberação;	Grupo II
R-II-5	Não cumprir DETERMINAÇÃO no prazo estabelecido em Termo de Fiscalização.	Grupo II
R-II-6	criar óbice ou resistência injustificada ao andamento de fiscalização da ARSESP;	Grupo II
R-II-7	não manter dados atualizados ou não cumprir com os requisitos mínimos definidos para o sistema de encaminhamento automático de informações aos sistemas de auditoria da ARSESP, de acordo com prazos e etapas dos cronogramas estabelecidos;	Grupo II
R-III-8	fornecer informação falsa à ARSESP, ao TITULAR DOS SERVIÇOS ou aos USUÁRIOS;	Grupo III
R-III-9	não remeter à ARSESP ou ao TITULAR DOS SERVIÇOS, no prazo estabelecido ou, à falta deste, no prazo de 7 (sete) dias previsto pelo artigo 32, VI, da Lei Estadual n.º 10.177/98, os dados críticos solicitados, caso a conduta não caracterize outra INFRAÇÃO mais grave, prevista nesta Deliberação, sem prejuízo da aplicação de dispositivos contratuais quanto à apuração dos indicadores de desempenho;	Grupo III
Cód.	Desempenho	Penalidade
D-IV-1	não cumprir a meta de indicadores contratuais, quando o contrato não estabelecer dispositivo específico;	Grupo IV

2. Cálculo do Valor-base da MULTA:

2.1. O VALOR BASE da MULTA corresponderá a soma dos critérios, exceto para a natureza Econômico-Financeira e Desempenho, abaixo relacionados:

- a) Critério Abrangência: Correspondente a até 50% do VALOR BASE e considerará o recorte geográfico ou número de economias com impacto real ou potencial em relação ao total do município, grupo de municípios ou contrato;
- b) Critério Vantagens obtidas: Corresponde a até 50% do VALOR BASE e considerará a ocorrência de obtenção de vantagem ao prestador com a NÃO CONFORMIDADE, tais como: vantagens econômicas ou regulatórias.

2.1.1. Para as infrações aplicadas aos prazos para reposição de pavimentos nos municípios regulados pela ARSESP, nos termos da Deliberação ARSESP nº 1.324/2022, a “abrangência” será apurada por meio das seguintes fórmulas:

$$a. \text{ Nível I: } Ab = \frac{\sum RPFN1}{\sum RP \times 95\%} * 50\%$$

$$b. \text{ Nível II: } Ab = \frac{\sum RPFN2}{\sum RP \times 5\%} * 50\%$$

Sendo que:

Ab = Abrangência, valor até 50% do VALOR BASE;

$\sum RPFN1$ = Total de reposições de pavimento executadas fora do prazo estabelecido no Nível I;

$\sum RPFN2$ = Total de reposições de pavimento executadas fora do prazo estabelecido no Nível II;

$\sum RP$ = Total de reposições de pavimento executadas pelo prestador de serviço.

2.2. O VALOR BASE da MULTA para a natureza de Desempenho será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$V = \left| \frac{M_n - M_f}{M_{n-1} - M_n} \right| \times P \times Fa$$

Sendo que:

V: valor da MULTA aplicável;

Mn: medição aferida;

M(n-1): medição anterior;

Mf: Meta;

P= porcentagem máxima de MULTA, equivalente a 2%;

Fa: faturamento líquido anual conforme §1º do artigo 14.

2.3.O valor-base da MULTA para a natureza de Econômico-Financeira será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

- a) Critério Abrangência: Correspondente a até 50% do VALOR BASE e considerará o recorte geográfico ou número de economias com impacto real ou potencial em relação ao total do município, grupo de municípios ou contrato;
- b) Critério Risco ou Dano: Correspondente a até 30% do VALOR BASE e considerará a existência e lesividade do risco ou dos danos causados ao USUÁRIO, ao meio ambiente, à regulação, a prestação do serviço, ao BEM VINCULADO, ao contrato ou à fiscalização;
- c) Critério Vantagens obtidas: Corresponde a até 20% do VALOR BASE e considerará a ocorrência de obtenção de vantagem ao prestador com a NÃO CONFORMIDADE, tais como: vantagens econômicas ou regulatórias.

ANEXO II

Das Condutas Infracionais dos Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos

(A ser regulamentado)

ANEXO III

Das Condutas Infracionais dos Serviços de Drenagem

(A ser regulamentado)

ANEXO IV

Das Condutas Infracionais de natureza Econômico-Financeira e Contábil

(A ser regulamentado)