

RESOLUÇÃO ARIS ZM Nº 106, DE 05 DE DEZEMBRO DE 2023

Dispõe sobre a definição de Não Conformidades a serem verificadas na fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento da Zona da Mata de Minas Gerais e Adjacências.

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DA ZONA DA MATA E ADJACÊNCIAS – ARIS-ZM, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso III do art. 27 do Estatuto Social da ARIS-ZM e nos termos previstos em seu Protocolo de Intenções, e

CONSIDERANDO:

Que a Lei federal nº 11.445/2007 estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e que o Decreto federal nº 7.217/2010 a regulamenta.

Que a Lei federal nº 11.445/2007, nos termos do Art. 22, inciso I, define que um dos objetivos da regulação é o estabelecimento de normas e padrões para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários, com observação das normas de referência editadas pela ANA;

Que a Lei federal nº 11.445/2007, nos termos do Art. 23, inciso I, prevê que entidade reguladora editará normas relativas à dimensão técnica que abrangerão padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços;

Que o Decreto federal nº 7.217/2010, nos termos do Art. 2º, inciso III, define que fiscalização consiste nas atividades de acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, no sentido de garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo Poder Público e a utilização, efetiva ou potencial, do serviço público;

Que a Lei federal nº 9.433/1997 institui a Política Nacional de Recursos Hídricos, e que nos termos do Art. 12 define os usos de recursos hídricos sujeitos à outorga.

Que a Lei federal nº 6.050/1974, dispõe sobre a fluoretação da água em sistemas de abastecimento quando existir estação de tratamento.

Que a Lei estadual nº 13.199/1999, dispõe sobre a Política Estadual de Recursos Hídricos e dá outras providências.

Que a Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021, do Ministério da Saúde, dispõem sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade;

Que a Lei federal nº 8.078/1990 dispõe sobre a proteção do consumidor;

Que a Resolução CONAMA nº 430/2011 dispõe sobre as condições e padrões de lançamentos

de efluentes;

Que a Deliberação Normativa Conjunta COPAM-CERH/MG nº 8, de 21 de novembro de 2022, dispõe sobre a classificação dos corpos de água e diretrizes ambientais para o seu enquadramento, bem como estabelece as condições e padrões de lançamento de efluentes, e dá outras providências.

Que a Deliberação Normativa Conjunta COPAM nº 217, de 06 de dezembro de 2017, estabelece critérios para classificação, segundo o porte e potencial poluidor, bem como os critérios locais a serem utilizados para definição das modalidades de licenciamento ambiental de empreendimentos e atividades utilizadores de recursos ambientais no Estado de Minas Gerais e dá outras providências.

Que a PORTARIA IGAM nº 48, de 04 de outubro de 2019, estabelece normas suplementares para a regularização dos recursos hídricos de domínio do Estado de Minas Gerais e dá outras providências

Que a Norma Regulamentadora NR-10 e suas alterações e atualizações, emitidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, regulamentam a Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade;

Que a Norma Regulamentadora NR-15, emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, dispõe sobre as Atividades e Operações Insalubres;

Que a Norma Regulamentadora NR-23, emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, apresenta as regulamentações sobre Proteção contra Incêndios;

Que as normas emitidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, relacionadas ao abastecimento de água e esgotamento sanitário, mais especificamente as NBR 12208/1992, NBR 12209/1992, NBR 12212/2017, NBR 12213/1992, NBR 12214/2020, NBR 12215-1/2017, NBR 12216/1992, NBR 12217/1992, 12218/2017 e NBR 13035/1993;

Que o Protocolo de Intenções da ARIS ZM, convertido em Contrato de Consórcio Público, e os Convênios de Cooperação firmados com os municípios associados transferem à agência as competências para o exercício da função regulatória, inclusive o poder de polícia administrativo, relativo aos serviços públicos de saneamento básico;

Que o Protocolo de Intenções da ARIS ZM, nos termos das Cláusulas 7ª, confere à agência poderes para exercer as atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, segundo os dispositivos dos seus regulamentos, das demais normas legais e técnicas pertinentes, e, em especial dos instrumentos de delegação dos serviços públicos, visando o cumprimento das obrigações de universalização, equidade, continuidade, modicidade de tarifas e qualidades atribuídas as operadoras de serviços públicos de saneamento básico.

Que a Resolução ARIS ZM nº 30, de 01/09/2022, dispõe sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário para os

municípios regulados pela Agência Reguladora ARIS-ZM e dá outras providências.

Que a Resolução ARIS ZM nº 093, de 09/10/2023, estabelece os procedimentos de fiscalização operacionais da ARIS-ZM, para o bom desempenho das competências que lhe foram atribuídas pelo protocolo de intenções da ARIS ZM.

RESOLVE:

Art. 1º. Definir a relação de Não-Conformidades a serem identificadas na fiscalização de campo da prestação dos serviços de água e esgoto no âmbito dos Municípios associados e respectivos prazos de adequação, conforme Tabelas 1 a 9, do Anexo I, desta Resolução.

Art. 2º. Quando identificadas na inspeção de campo, a Não-Conformidade será apontada no Termo de Não-Conformidades, conforme procedimentos apresentados na Resolução ARIS ZM nº 093, de 09/10/2023.

Parágrafo Único. A inspeção de campo será sucedida da emissão de Relatório de Fiscalização, a ser enviado ao Titular e ao Prestador dos Serviços de Saneamento, suplementarmente ao Termo de Não-Conformidades (TNC).

Art. 3º - Cabe ao Prestador de Serviços observar a Não-Conformidade notificada e informar à ARIS ZM, quando da adequação solicitada, por meio de evidências documentais formais, tais como justificativas legais, ofício, relatório, fotos, análises ou outros meios disponíveis.

Parágrafo Único. A ARIS ZM poderá realizar inspeção não programada de Fiscalização para verificação das adequações e evidências informadas pelo Prestador de Serviços em relação à Não-Conformidade.

Art. 4º - O não atendimento ou atendimento extemporâneo de cumprimento de Não-Conformidade notificada, sem justificativa formal à ARIS ZM no prazo estipulado, ensejará em penalidade prevista na Resolução ARIS ZM nº 100, de 14/11/2023.

Art. 5º - O prazo designado para a resolução de não-conformidades identificadas poderá ser estendido uma única vez, conforme estabelecido nos procedimentos da Resolução ARIS ZM nº 093, datada de 09/10/2023. Tal extensão requerirá a formalização de solicitação, a qual deve ser devidamente justificada e fundamentada pelo Prestador dos Serviços de Saneamento.

Art. 6º - Em atendimento aos arts. 8º, 9º e 10 da Resolução ARIS ZM nº100, de 14/11/2023, a ausência de solução da Não-Conformidade relacionada enseja penalidade enquadrada conforme a sua natureza, nas Tabelas 1 a 9, do Anexo I desta Resolução, que trazem as respectivas classificações.

Art. 7º - Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação.



AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO DA ZONA DA MATA DE MINAS GERAIS E ADJACÊNCIAS

GUSTAVO GASTÃO CORGOSINHO CARDOSO
Diretor Geral



ANEXO I

TABELA 1 - NÃO CONFORMIDADES EM CAPTAÇÕES SUBTERRÂNEAS

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo (Dias)
1	Acesso precário a área da captação	Lei Federal 11.445/2007	Média	210
2	Ausência de cercamento e identificação da área (Contendo no mínimo: Identificação da unidade, Identificação do Prestador, Restrição de acesso)	NBR 12212/2017	Grave	210
3	Captação de água sem outorga	Lei nº 13199/1999	Média	360
4	Captação irregular em relação a outorga	Lei nº 13199/1999	Média	360
5	Ausência de dispositivos de controle (Dispositivo de monitoramento de vazão e tempo de captação)	PORTARIA IGAM Nº 48/2019	Média	210
6	Ausência de dispositivos para coleta de água bruta para análises	Portaria GM/MS nº 888/2021	Média	210
7	Ausência de laje sanitária de proteção conforme NBR 12212/2017	NBR 12212/2017	Média	210
8	Ausência de conjunto motobomba reserva	NBR 12214/1992	Grave	210
9	Condições aparentes inadequadas dos quadros e cabos elétricos	Lei 11.445/2007	Média	210

TABELA 2 - NÃO CONFORMIDADES EM CAPTAÇÕES SUPERFICIAIS

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo
1	Ausência de cercamento e identificação da área (Contendo no mínimo: Identificação da unidade, Identificação do Prestador, Restrição de acesso)	Lei Federal 11.445/2007	Média	360
2	Captação de água sem outorga	Lei nº 13199/1999	Média	360
3	Ausência de dispositivo que permita o monitoramento da vazão captada	PORTARIA IGAM Nº 48, DE 04 DE OUTUBRO DE 2019	Média	360
4	Captação irregular em relação a outorga	Lei nº 13199/1999	Média	210
5	Ausência de grades e telas para retenção de material flutuante ou em suspensão na água de captação.	NBR 12213/1992	Média	210

TABELA 3 - NÃO CONFORMIDADES EM ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS DE ÁGUA

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo
1	Acesso precário a área	Lei Federal 11.445/2007	Média	210
2	Ausência de cercamento e identificação da área (Contendo no mínimo: Identificação da unidade, Identificação do Prestador, Restrição de acesso)	Lei Federal 11.445/2007	Média	360
3	Quadros de comando e os painéis abaixo da cota máxima de inundação ou enchente	NBR 12214/20	Média	210
4	Ausência de dispositivos de controle (Monitoramento de vazão, pressão e horas trabalhadas)	NBR 12214/20	Média	360
5	Casa de bombas com estrutura precária	NBR 12214/20	Média	360
6	Condições aparentes inadequadas dos quadros e cabos elétricos	Lei Federal 11.445/2007	Média	210
7	Ausência de conjunto motobomba reserva	NBR 12214/20	Média	210
8	Ausência de controle preventivo	Lei Federal 11.445/2007	Média	210
9	Existência de vazamentos aparentes	Lei Federal 11.445/2007	Média	210

TABELA 4 - NÃO CONFORMIDADES EM ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA)

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo
1	Ausência de cercamento e identificação da área (Contendo no mínimo: Identificação da unidade, Identificação do Prestador, Restrição de acesso)	NBR 12216/92	Média	210
2	Ausência de técnico responsável	Portaria GM/MS nº 888/2021	Grave	180
3	Ausência de manual de operação	NBR 12216/92	Grave	210
4	Ausência de licença de operação ou licença de operação vencida	DN Copam nº 217 /2017	Grave	210
5	Ausência de Macromedidor com indicação direta de vazão ou volume nas entradas e saídas da ETA	NBR 12215 - 1/2017	Grave	210
6	Estrutura física da ETA em más condições	Lei Federal 11.445/2007	Média	210
7	Ausência de controle do tempo de contato do desinfetante	Portaria GM/MS nº 888/2021	Grave	180
8	Não aplicação de Flúor à água tratada	Lei Federal 6.050/1974	Média	360

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo
9	Ausência de condições de segurança adequadas na ETA	NBR 13035/1993 e NBR 12216/1993	Média	210
10	Equipamentos de dosagem de produtos químicos em condições inadequadas	Lei Federal 11.445/2007	Grave	210
11	Estocagem inadequada de produtos químicos	NBR 12216/92	Média	210
12	Ausência de EPIs para os operadores (óculos, luvas, etc.)	NBR 12216/92	Média	210
13	Ausência de laboratório físico - químico	NBR 12216/92	Grave	180
14	Estrutura física do laboratório inadequada	NBR 12216/92	Média	210
15	Ausência de condições e equipamentos para realização das análises de rotina (Cor, Turbidez, pH, cloro residual, flúor)	Portaria GM/MS nº 888/2021	Grave	120
16	Ausência de capacitação e atualização técnica dos profissionais que atuam na produção, distribuição, armazenamento, transporte e controle da qualidade da água para consumo humano	Portaria GM/MS nº 888/2021	Grave	210

TABELA 5 - NÃO CONFORMIDADES EM RESERVATÓRIOS DE ÁGUA TRATADA

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo
1	Acesso precário a área	Lei Federal 11.445/2007	Média	360
2	Ausência de cercamento e identificação da área (Contendo no mínimo: Identificação da unidade, Identificação do Prestador, Restrição de acesso, capacidade de reservação)	Lei Federal 11.445/2007	Média	360
3	Ausência de válvulas de fechamento na entrada e na saída do reservatório	NBR 12217/94	Média	210
4	Ausência de tubo extravasor e/ou caixa de descarga para o tubo extravasor	NBR 12217/94	Média	360
5	Ausência de medidor de nível	NBR 12217/94	Média	360
6	Reservatório sem tampas de inspeção em boas condições	NBR 12217/94	Grave	210
7	Cobertura do reservatório não permite o escoamento das águas pluviais e não impede a entrada de água, animais e corpos estranhos	NBR 12217/94	Grave	210
8	Reservatório sem tubulação de ventilação e/ou Inexistência de telas de proteção contra entrada de insetos e pequenos animais nas tubulações de ventilação	NBR 12217/94	Média	360

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo
9	Estrutura aparente do reservatório em más condições (Vazamentos, corrosão)	NBR 12217/94	Grave	210
10	Ausência de escada para acesso a cobertura do reservatório	NBR 12217/94	Média	360
11	Existência de locais sem guarda-corpos	NBR 12217/94	Média	360
12	Inexistência de para-raios em reservatórios elevados	NBR 12217/94	Média	360
13	Ausência de luz de sinalização de obstáculo em reservatórios elevados	NBR 12217/94	Média	360

TABELA 6 - NÃO CONFORMIDADES – ANÁLISES DE ÁGUA

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo
1	Ausência de plano de amostragem conforme Portaria n°888/2021	Portaria GM/MS n° 888/2021	Grave	180
2	Não realização das análises de E.coli nos mananciais de captação	Portaria GM/MS n° 888/2021	Grave	120
3	Não realização das análises de cianobactérias nos mananciais superficiais	Portaria GM/MS n° 888/2021	Grave	180
4	Não realização das análises de turbidez na pós filtração	Portaria GM/MS n° 888/2021	Grave	180
6	Não realização das análises físico - químicas na etapa do tratamento (Cor, turbidez, cloro, ph, flúor)	Portaria GM/MS n° 888/2021	Grave	60
8	Não realização das análises físico - químicas na etapa de distribuição (Cor, turbidez, cloro, ph, flúor)	Portaria GM/MS n° 888/2021	Grave	120
10	Não realização das análises microbiológicas (Coliformes totais) na etapa do tratamento	Portaria GM/MS n° 888/2021	Grave	120
12	Não realização das análises Bacteriológicas na etapa de distribuição (E.Coli e Coliformes totais)	Portaria GM/MS n° 888/2021	Grave	60
14	Realização das análises de rotina em número e frequência inadequada	Portaria GM/MS n° 888/2021	Grave	180
15	Ausência da realização das análises dos parâmetros das SUBSTÂNCIAS QUÍMICAS INORGÂNICAS	Portaria GM/MS n° 888/2021	Grave	210

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo
16	Ausência da realização das análises dos parâmetros das SUBSTÂNCIAS ORGÂNICAS	Portaria GM/MS nº 888/2021	Grave	210
17	Ausência da realização das análises dos parâmetros dos AGROTÓXICOS E METABÓLITOS	Portaria GM/MS nº 888/2021	Grave	210
18	Ausência da realização das análises dos parâmetros dos SUBPRODUTOS DA DESINFECÇÃO	Portaria GM/MS nº 888/2021	Grave	210
19	Ausência da realização das análises dos parâmetros dos PADRÕES ORGANOLÉPTICOS	Portaria GM/MS nº 888/2021	Média	210
20	Realização das análises bimestrais, trimestrais, semestrais e anuais em número e frequência inadequada	Portaria GM/MS nº 888/2021	Média	210
21	Fornecer água potável fora dos padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde	Portaria GM/MS nº 888/2021	Grave	60

TABELA 7 - NÃO CONFORMIDADES EM ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS DE ESGOTO

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo
1	Área sem cercamento e identificação (Contendo no mínimo: Identificação da unidade, Identificação do Prestador, Restrição de acesso)	Lei Federal 11.445/2007	Média	210
2	Ausência de acesso para manutenção	NBR 12208/1992	Média	210
3	Não possuir licenciamento ambiental	DELIBERAÇÃO NORMATIVA COPAM Nº 217, DE 06 DE DEZEMBRO DE 2017	Média	360

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo
4	Ausência de dispositivo de remoção de sólidos grosseiros em condições adequadas de operação	NBR 12208/1992	Grave	180
5	Quadros e cabos elétricos em más condições	Lei Federal 11.445/2007	Grave	180
6	Ausência de conjunto moto-bomba reserva	NBR 12208/1992	Média	210
7	Ausência de estrutura para içamento dos equipamentos	NBR 12208/1992	Média	360
8	Estrutura com vazamentos	Lei Federal 11.445/2007	Média	210

TABELA 8 - NÃO CONFORMIDADES EM ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTO (ETE)

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo
1	Ausência de cercamento e identificação (Contendo no mínimo: Identificação da unidade, Identificação do Prestador, Restrição de acesso)	LEI FED. 11.445/2007	Média	360
2	Ausência de licença ambiental	DN COPAM Nº 217 /2017	Grave	210
3	Ausência de outorga de lançamento de efluentes	DN COPAM Nº 217 /2017	Grave	210
4	Ausência de manual de operação e manutenção da ETE	NBR12209/2011	Média	210
5	Ausência de instrumento permanente de medição de vazão na entrada e/ou saída da ETE	NBR12209/2011	Média	210
6	O acesso inadequado às unidades de tratamento em relação às condições de segurança e comodidade da operação	NBR12209/2011	Média	210
7	Ausência de cronograma de manutenção dos equipamentos	LEI FED. 11.445/2007	Média	360
8	Vazamentos na estrutura	LEI FED. 11.445/2007	Grave	180
9	Condições ruins de conservação e manutenções	LEI FED. 11.445/2007	Média	360
12	Ausência de EPI's para os operadores de ETE (óculos, luvas, etc)? (NR 15)	NR 15	Grave	180
13	Ausência de chuveiros de emergência	NR 15	Grave	180
14	Condições gerais de segurança inadequadas	NR 15	Grave	180

15	Laboratório em condições inadequadas para a realização das análises (Ex: pH, temperatura, oxigênio dissolvido, sólidos sedimentáveis) (NBR 13035/1993)	NBR 13035/1993	Grave	210
16	Condições de higiene e limpeza Inadequadas (NBR 13035/1993)	NBR 13035/1993	Média	210
17	Ausência de realização das análises conforme condicionantes ambientais (Análises do corpo receptor montante e jusante do ponto de lançamento, análises do efluente bruto, as análises do efluente tratado)	CONAMA 430/2011 COPAM-CERH 8/22	Grave	210
18	Não atendimento as condições e padrões para lançamento direto de Efluentes de Sistemas de Tratamento de Esgotos Sanitários	RESOLUÇÃO O ARIS-ZM N° 030/2022 CONAMA 430/2011 COPAM-CERH 8/22	Grave	210

Tabela 9 - NÃO CONFORMIDADES NO ATENDIMENTO COMERCIAL

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo
9	Não realizar a formalização do Contrato de Prestação com usuário	RESOLUÇÃO ARIS-ZM N° 030/2022	Grave	90
10	Ausência de regulamento de prestação de serviços homologado pela ARIS ZM	RESOLUÇÃO ARIS-ZM N° 030/2022	Grave	90
1	Ausência de um serviço de atendimento adequado ao público	RESOLUÇÃO ARIS-ZM N° 030/2022	Grave	90
13	Não disponibilizar na conta de água informações mensais sobre a qualidade da água conforme determinado no Decreto n° 5440/2005? Não atender ao conteúdo mínimo da fatura	Decreto n° 5440/2005	Média	90
4	Ausência de atendimento telefônico disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana	RESOLUÇÃO ARIS-ZM N° 030/2022	Média	90
7	Ausência de registro constante, permanente e atualizado das reclamações e solicitações dos consumidores, com anotações do objeto, da data, do	RESOLUÇÃO ARIS-ZM N° 030/2022	Média	90

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo
	endereço do usuário e do sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem			
2	Ausência de acessibilidade arquitetônica no atendimento aos usuários	RESOLUÇÃO ARIS-ZM N° 030/2022	Média	90
8	Ausência de contrato de prestação de serviços	RESOLUÇÃO ARIS-ZM N° 030/2022	Média	30
12	Ausência de sítio eletrônico	RESOLUÇÃO ARIS-ZM N° 030/2022	Média	90
13	Não disponibilizar em sítio eletrônico, os respectivos documentos: <ul style="list-style-type: none"> - O regulamento de serviços - A tabela de preços, prazos dos serviços com outros preços públicos - Cópia do Anexo Tarifário - Carta de serviços - Cópia do Relatório Anual sobre a qualidade de água do respectivo município - Exemplar do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Lei Federal n° 12.291/2010 - Contato do Programa de Defesa do Consumidor - PROCON - Cópia de tabela de sanções aplicáveis aos usuários? - Cópia das outorgas de uso da água e licenças ambientais - Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água - O endereço dos locais de atendimento presencial <ul style="list-style-type: none"> - Horário de funcionamento das unidades de atendimento ao público 	RESOLUÇÃO ARIS-ZM N° 030/2022	Média	30
11	Não disponibilizar nas unidades de atendimento ao público, em local de fácil visualização e acesso os respectivos documentos: <ul style="list-style-type: none"> - Cópia da resolução n°30/2022 ARIS-ZM - O regulamento de serviços - A tabela de preços, prazos dos serviços com outros preços públicos 	RESOLUÇÃO ARIS-ZM N° 030/2022	Média	30

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo
	<ul style="list-style-type: none"> - Cópia do Anexo Tarifário - Carta de serviços - Cópia do Relatório Anual sobre a qualidade de água do respectivo município - Exemplar do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Lei Federal nº 12.291/2010 - Contato do Programa de Defesa do Consumidor - PROCON - Cópia de tabela de sanções aplicáveis aos usuários - Cópia das outorga de uso da água e licenças ambientais - Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água 			
6	Não informar número de protocolo a cada atendimento	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	30
5	Ausência de ouvidoria do prestador	LEI Nº 13460/2017	Média	90
3	Não dispor de atendimento preferencial	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	30

Tabela 10 - NÃO CONFORMIDADES NAS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo (Dias)
1	Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
2	Não realizar e manter atualizado o cadastro mínimo das unidades usuárias	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
3	Não responder a reclamações em até 10 dias úteis	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
4	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
5	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo (Dias)
6	Não realizar notificação/comunicação ao usuário sobre a mudança de categoria	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
7	Não instruir o interessado na ocasião do pedido de ligação	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
8	Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
9	Realizar a cobrança pela 2ª via ao usuário por problemas no envio ou incorreções	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
10	Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
11	Não dispor dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
12	Não dar publicidade sobre interrupções programadas com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
13	Não dispor de condições de fornecimento de água em situações de emergência para as unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população.	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
14	Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
15	Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento	Lei Federal 11.445/2007	Média	90
16	Realizar corte as sextas-feiras, finais de semana e vésperas de feriados nacionais, estaduais e municipais	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
17	Não comunicar à ARIS ZM interrupções no abastecimento de água	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
18	Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
19	Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90

ID	Inconformidade	Referência	Grupo de Infração	Prazo (Dias)
20	Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
21	Não dar publicidade sobre interrupções emergenciais	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
22	Não disponibilizar à ARIS ZM relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
23	Pressão no ponto de fornecimento de água em desacordo com os limites mínimo dinâmico (10 mca) e máximo estático (50 mca)	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
24	Ausência de registros sobre as limpezas de reservatórios	Portaria GM/MS nº 888/2021	Média	90
25	Ausência de manual de procedimentos para projetos de infraestrutura de abastecimento de água e esgotamento sanitário	RESOLUÇÃO DE REGULAÇÃO Nº 011, DE 28 DE JUNHO DE 2021	Média	90
26	Ausência do registro de restrições de disponibilidade de água e de paralisações do sistema superiores a 12 (doze) horas, contendo o motivo e as providências adotadas para o restabelecimento	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90
27	Ausência de cadastro de hidrômetros contendo a data de instalação	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Grave	90
28	Não realizar aferição de hidrômetros	RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022	Média	90



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 4DE1-6054-0CCE-95F8

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

- ✓ GUSTAVO GASTÃO (CPF 830.049.716-15) em 05/12/2023 20:33:07 (GMT-03:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

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

<https://arizm.1doc.com.br/verificacao/4DE1-6054-0CCE-95F8>