

## **PORTARIA Nº 04, de 21 de fevereiro de 2022**

DISPÕE SOBRE A SUSPENSÃO DOS PROCEDIMENTOS DE COBRANÇA E/OU INTERRUPTÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO QUANDO PENDENTE DE SOLUÇÃO EM PROCESSO ADMINISTRATIVO DE RECLAMAÇÃO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

SERGIO TEIXEIRA MARTINS, Coordenador da Agência Reguladora do Serviço de Água e Esgoto de Castilho/SP – ARSAE, no uso de suas atribuições que lhe confere o Decreto Municipal nº 6.322/2020, lastreado no Art. 04 da Lei Municipal nº 2.001 de 03 de fevereiro de 2010, bem como, na Lei Federal 11.445/2007 em seu Art. 23 e Decreto Federal nº 7.217/2010 em seu Art. 27 e 30;

Considerando que a Lei Municipal nº 2.001/2010, em seu Art. 4º, Incisos II e VI, bem como, a Cláusula 24.3, alínea “b” do Contrato de Concessão, que estabelecem a responsabilidade da ARSAE em exercer a regulação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, editando normas e resoluções, inclusive para o estabelecimento de padrões e normas adequadas para a satisfação dos usuários;

Considerando que a Lei Municipal nº 2.001/2010, em seu Art. 4º, Inciso VIII, reforçado pela Cláusula 24.3, alínea “e” do Contrato de Concessão, que incumbe a ARSAE a responsabilidade de receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários e apurar aquelas que não tenham sido resolvidas pelo prestador de serviço;

Considerando que a Lei Municipal nº 2.001/2010, em seu Art. 4º, Inciso VII, atribui a ARSAE a responsabilidade para adotar as medidas necessárias para defender os direitos dos usuários do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

## RESOLVE:

**Art. 1º** - Os procedimentos adotados pela Concessionária para cobrança de débitos, bem como, a interrupção dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário ficarão SUSPENSOS quando pendentes de apuração, análise e decisão por parte da Agência Reguladora do Serviço de Água e Esgoto de Castilho/SP.

**Art. 2º** - Caberá a ARSAE, informar à Concessionária relação dos casos que encontram-se pendentes de apuração, análise e decisão através de comunicação oficial.

**Art. 3º** - De acordo com a Cláusula 24.3, alínea "e" do Contrato de Concessão, a Agência Reguladora terá o prazo de 30 (trinta) dias para finalização dos procedimentos de apuração, análise e decisão da reclamação em questão.

**§1º** - Quando requerida sobre informações e ou providências de qualquer natureza, referentes ao caso em análise, deverá a Concessionária providencia-las no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, de acordo com a Portaria ARSAE nº 004/2021.

**§2º** - Quando necessário a realização de hidroteste ou testes de qualquer natureza, acompanhamento de consumo ou demais procedimentos que demandem tempo maior de análise, fica o prazo estipulado no "caput" deste Artigo, SUSPENSO até que haja o retorno das informações por parte da Concessionária.

**Art. 4º** - Caberá a ARSAE, concluído o caso em questão, informar de forma oficial, o encerramento dos procedimentos de análise e decisão da reclamação com objetivo de que, caso seja necessário, possa a Concessionária, restabelecer seus procedimentos de cobrança e suspensão do fornecimento de água e esgotamento sanitário.

**§1º** - Decorrido o prazo previsto no Art. 3º, sem que haja a manifestação expressa da Agência Reguladora, fica a Concessionária autorizada a reestabelecer os procedimentos de cobrança e suspensão do fornecimento de água e esgotamento sanitário

**§2º** - Caso o usuário já tenha recebido a notificação de interrupção no abastecimento de água e esgotamento sanitário anteriormente ao ingresso da reclamação junto a

**AGÊNCIA REGULADORA DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE CASTILHO/SP – ARSAE**

CNPJ nº 12.756.667/0001-06

Rua José Ribeiro, 805 – Centro – Fone (18) 3741-3340

[contato@arsaecastilho.sp.gov.br](mailto:contato@arsaecastilho.sp.gov.br) - [www.arsaecastilho.sp.gov.br](http://www.arsaecastilho.sp.gov.br)

ARSAE, o respectivo prazo deverá automaticamente SUSPENSO, voltando a fluir o prazo, se for o caso, somente após a comunicação da decisão emitida pela ARSAE junto a Concessionária.

**Art. 5º.** Esta Portaria entra em vigor a partir da data de sua publicação no Diário Oficial do Município.

**Art. 6º.** Revogam-se as disposições contrárias

Castilho/SP, 21 de fevereiro de 2022.



**Sergio Teixeira Martins**  
Coordenador da ARSAE Castilho