

RESOLUÇÃO ARVAP Nº 004 DE 02 DE JULHO DE 2026

Dispõe sobre a fiscalização, a caracterização, a apuração, a autuação e a aplicação de penalidades administrativas nos casos de furto de água, ligação clandestina de água, ligação clandestina de esgoto, uso irregular dos serviços de esgotamento sanitário, fraude, adulteração ou travamento de hidrômetro, violação de lacres, religação irregular, intervenção indevida nas ligações e demais irregularidades correlatas nos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no âmbito dos municípios regulados pela ARVAP, exceto o Município de Ourinhos/SP, e dá outras providências.

A AGÊNCIA INTERMUNICIPAL DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO VALE DO PARANAPANEMA – ARVAP, no uso das atribuições previstas em seu Protocolo de Intenções, Estatuto, instrumentos de delegação, contratos, regulamentos locais e demais normas aplicáveis;

considerando o art. 23 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que atribui à entidade reguladora competência para editar normas relativas às dimensões técnica, econômica e social da prestação dos serviços públicos de saneamento básico;

considerando a Lei Federal nº 14.026, de 15 de julho de 2020, que reforçou o papel normativo das entidades reguladoras e das normas de referência da ANA;

considerando a Resolução ANA nº 230, de 18 de dezembro de 2024, que aprovou a Norma de Referência nº 11/2024, especialmente quanto às hipóteses de interrupção dos serviços, às responsabilidades dos usuários e à vedação de intervenções clandestinas e manipulação de medidores e lacres;

considerando a necessidade de uniformizar, nos municípios regulados pela ARVAP, os procedimentos de fiscalização, prova, autuação, defesa, recurso, cobrança e regularização das irregularidades comerciais e técnicas que afetem a medição, o faturamento, a segurança e a integridade dos sistemas públicos de saneamento;

considerando as boas práticas regulatórias observadas em normas setoriais que exigem TOI homologado, direito de impugnação, possibilidade de perícia do hidrômetro, custódia da prova, regras de entrega do TOI e cobrança apenas após apreciação do recurso;

RESOLVE:

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução disciplina, no âmbito dos municípios regulados pela ARVAP, exceto o Município de Ourinhos/SP, os procedimentos de fiscalização, constatação, apuração, defesa, recurso, autuação, penalização, ressarcimento, regularização e cobrança relativos às seguintes irregularidades:

- I – furto de água;
- II – ligação clandestina de água;
- III – ligação clandestina de esgoto;
- IV – uso irregular dos serviços públicos de esgotamento sanitário;
- V – fraude conhecida como “gato”;
- VI – derivação do ramal antes do hidrômetro, inclusive by-pass;
- VII – violação, retirada, inversão, supressão, travamento, adulteração ou danificação de hidrômetro;
- VIII – violação ou retirada de lacres, selos, caixas, cubículos, cavaletes, registros, tampas ou dispositivos de proteção e fiscalização;
- IX – religação irregular ou restabelecimento à revelia após corte, suspensão ou supressão;
- X – intervenção indevida em ligação, ramal predial, cavalete, caixa de inspeção, rede pública ou qualquer componente do sistema público;
- XI – utilização de bomba, sucção ou dispositivo que interfira na medição ou prejudique o sistema público;
- XII – impedimento injustificado à leitura, inspeção, manutenção, substituição de medidor ou vistoria fiscalizatória;
- XIII – qualquer outro artifício ou meio irregular destinado a obter abastecimento de água, coleta de esgoto ou redução indevida de faturamento.

Art. 2º Esta Resolução aplica-se aos usuários, proprietários, possuidores, detentores, ocupantes, responsáveis pela unidade usuária e terceiros que, comprovadamente, concorram para a prática material da irregularidade.

§ 1º A responsabilização administrativa prevista nesta Resolução independe da apuração civil, penal, contratual ou de outra natureza.

§ 2º A aplicação das penalidades previstas nesta Resolução não afasta:

- I – o ressarcimento por consumo não faturado;
- II – o ressarcimento pelos custos operacionais, materiais, vistorias, perícias, substituições, cortes, supressões, religações e regularização da ligação;
- III – a cobrança dos serviços usufruídos e não faturados;

IV – a comunicação aos órgãos policiais e demais autoridades competentes;

V – a adoção de medidas cautelares e operacionais cabíveis.

Art. 3º Para os fins desta Resolução, considera-se:

I – irregularidade: qualquer ação ou omissão que resulte em intervenção indevida na ligação, no medidor, no ramal, na caixa de inspeção ou na rede pública, ou que produza faturamento a menor, inexistência de faturamento, uso indevido dos serviços ou risco ao sistema público;

II – fraude: irregularidade praticada com emprego de artifício, manipulação, adulteração, ligação paralela, derivação, violação de lacres, modificação de dispositivo de medição, travamento de hidrômetro ou qualquer expediente destinado a suprimir, reduzir ou distorcer a medição, o faturamento ou a cobrança;

III – ligação clandestina: ligação executada sem autorização, sem cadastro regular ou sem consentimento do prestador, direta ou indiretamente conectada à rede pública de água ou esgoto;

IV – furto de água: utilização indevida de água do sistema público sem medição regular, sem faturamento regular ou mediante fraude;

V – uso irregular dos serviços de esgotamento sanitário: utilização dos serviços públicos de coleta, afastamento, transporte, tratamento ou disposição final de esgoto sem ligação regular, sem cadastro regular ou mediante fraude;

VI – TOI – Termo de Ocorrência de Irregularidade: documento inicial de constatação, registro e individualização da irregularidade, destinado a instruir a apuração administrativa;

VII – Auto de Infração: ato administrativo sancionatório, fundamentado, emitido após a fase de apuração e defesa, pelo qual se imputa formalmente ao autuado a infração e se aplicam as penalidades cabíveis;

VIII – reincidência: repetição de infração da mesma natureza, no mesmo imóvel ou pelo mesmo responsável, no prazo de 4 (quatro) anos contados da decisão administrativa definitiva anterior.

CAPÍTULO II - DAS INFRAÇÕES

Art. 4º Constituem infrações administrativas, para os fins desta Resolução:

I – executar, manter ou utilizar ligação clandestina de água;

II – executar, manter ou utilizar ligação clandestina de esgoto;

III – derivar o ramal antes do hidrômetro;

IV – instalar *by-pass*, derivação paralela ou qualquer ligação que contorne o medidor;

V – violar, romper, retirar, adulterar, inverter, suprimir, travar ou danificar hidrômetro;

VI – violar ou retirar lacre, selo, trava, caixa, tampa, cubículo, cavalete ou dispositivo de fiscalização;

VII – instalar dispositivo mecânico, magnético, eletrônico, hidráulico ou outro meio que altere o funcionamento normal do hidrômetro;

VIII – religar-se clandestinamente após corte, suspensão ou supressão;

IX – intervir no ramal predial, cavalete, ponto de entrega, caixa de inspeção, ligação de esgoto ou rede pública sem autorização do prestador;

X – lançar esgoto na rede pública sem ligação regular ou por meio de conexão clandestina;

XI – impedir, dificultar ou frustrar, sem justificativa legítima, a inspeção, leitura, vistoria, retirada, substituição, aferição ou perícia do medidor;

XII – prestar informação falsa, alterar documentos, ocultar dispositivo ou modificar a instalação para impedir a constatação da irregularidade;

XIII – permitir, autorizar, ordenar ou se beneficiar da execução material do “gato”;

XIV – executar materialmente o “gato”, a fraude ou a adulteração, quando identificado o agente executor;

XV – concorrer, de qualquer modo, para o consumo não medido, não faturado ou faturado a menor.

Parágrafo único. A infração se configura ainda que:

I – não haja flagrante do momento da instalação clandestina;

II – a irregularidade seja constatada por indícios convergentes e tecnicamente consistentes;

III – o imóvel esteja fechado, desocupado ou alugado;

IV – o benefício econômico tenha sido indireto;

V – a autoria material recaia sobre terceiro, sem prejuízo da responsabilidade administrativa do proprietário, usuário ou responsável pela unidade, quando comprovado o vínculo com o imóvel, o benefício obtido, o dever de guarda da ligação ou a omissão na regularização.

CAPÍTULO III - DA RESPONSABILIZAÇÃO

Art. 5º Respondem administrativamente pela infração:

I – o proprietário do imóvel;

II – o possuidor, detentor, ocupante ou usuário cadastrado;

III – o responsável contratual perante o prestador;

IV – o terceiro que tiver executado materialmente a fraude, a adulteração, a ligação clandestina ou o “gato”, quando identificado;

V – todos os que tenham concorrido para a prática do ato, na medida de sua participação.

§ 1º A identificação do executor material da fraude não exclui a responsabilidade do proprietário, do usuário ou do responsável pela unidade usuária.

§ 2º Havendo mais de um responsável, a autuação poderá ser lavrada em face de todos, solidariamente quanto às obrigações de ressarcimento e regularização, sem prejuízo da individualização das condutas.

CAPÍTULO IV - DA FISCALIZAÇÃO E DOS MEIOS DE CONSTATAÇÃO

Art. 6º A fiscalização poderá ser ordinária, extraordinária, emergencial ou motivada por denúncia, reclamação, indício técnico, auditoria comercial, variação atípica de consumo, inconsistência cadastral, anomalia de medição, rompimento de lacre, manipulação visível ou outra evidência relevante.

Art. 7º A constatação da irregularidade poderá ser feita por um ou mais dos seguintes meios, isolada ou conjuntamente:

I – inspeção *in loco*;

II – registro fotográfico e audiovisual;

III – croqui, diagrama ou memorial descritivo da ligação;

IV – leitura do hidrômetro e comparação com histórico de consumo;

V – verificação de lacres, carcaça, visor, turbina, engrenagens, corpo, porcas, uniões, cavalete e conexões;

VI – teste de funcionamento, aferição, retirada e exame técnico do medidor;

VII – vistoria do ramal predial, do cavalete, da caixa de proteção, da caixa de inspeção e das instalações aparentes;

VIII – constatação de derivação, *by-pass* ou interligação irregular;

IX – apuração documental, comercial, cadastral e operacional;

X – laudo técnico, parecer técnico, relatório de vistoria ou perícia;

XI – declarações e demais elementos colhidos no ato fiscalizatório;

XII – qualquer outro meio lícito, tecnicamente idôneo e apto à formação da convicção administrativa.

Art. 8º A fiscalização será realizada por empregado, agente, preposto ou equipe devidamente identificada pelo prestador, sem prejuízo da atuação de servidores ou agentes da ARVAP.

Art. 9º O acesso à unidade usuária, ao padrão de ligação, ao hidrômetro, ao cavalete, à caixa de inspeção e às instalações necessárias à vistoria constitui obrigação do usuário.

Parágrafo único. O impedimento injustificado ao acesso caracteriza infração autônoma e autoriza as providências administrativas cabíveis.

CAPÍTULO V - DO TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE – TOI

Art. 10. Constatada irregularidade, o prestador deverá lavrar, no ato da fiscalização ou tão logo tecnicamente possível, o Termo de Ocorrência de Irregularidade – TOI, numerado e individualizado.

Art. 11. O TOI conterá, no mínimo:

I – número do TOI;

II – data, hora e local da constatação;

III – identificação do município;

IV – identificação da unidade usuária;

V – nome do proprietário, usuário, responsável presente ou pessoa relacionada ao imóvel, quando possível;

VI – endereço completo;

VII – número da ligação, matrícula, inscrição cadastral ou outro identificador;

VIII – categoria tarifária da unidade;

IX – identificação do hidrômetro, leitura, marca, número de série e condições encontradas;

X – identificação dos lacres, selos ou dispositivos de proteção;

XI – descrição objetiva, detalhada e suficiente da irregularidade;

XII – indicação do enquadramento normativo;

XIII – descrição dos elementos materiais e indícios técnicos observados;

XIV – registro fotográfico, audiovisual ou menção aos anexos;

XV – providências adotadas no local;

XVI – identificação e assinatura do agente fiscal ou preposto responsável;

XVII – assinatura do usuário, responsável presente ou testemunha, quando houver;

XVIII – informação expressa de que a assinatura importa apenas ciência, não confissão;

XIX – informação sobre prazo para impugnação e, quando cabível, para requerimento de perícia do hidrômetro.

§ 1º A recusa de assinatura, a ausência do responsável ou o imóvel fechado não invalidam o TOI, desde que tal circunstância seja expressamente registrada.

§ 2º Sempre que possível, uma via do TOI será entregue no ato ao responsável presente.

§ 3º Quando houver recusa de recebimento ou não for possível a entrega no local, o TOI deverá ser encaminhado em até 30 (trinta) dias corridos por meio que permita a comprovação do recebimento.

§ 4º O TOI será considerado entregue mediante recibo ou após a terceira tentativa de entrega devidamente comprovada.

Art. 12. A partir do recebimento do TOI, o interessado terá prazo de 15 (quinze) dias úteis para:

I – apresentar impugnação administrativa ao prestador;

II – requerer, quando cabível, perícia do hidrômetro;

III – reconhecer a irregularidade e optar pelo pagamento ou parcelamento dos valores posteriormente apurados.

CAPÍTULO VI - DA PERÍCIA DO HIDRÔMETRO E DA CUSTÓDIA DA PROVA

Art. 13. Quando a irregularidade envolver travamento, adulteração, inversão, manipulação interna, erro provocado ou qualquer hipótese que dependa de exame do hidrômetro, o autuado poderá requerer perícia técnica no prazo previsto no art. 12.

§ 1º Havendo indício de fraude no medidor, sua retirada deverá, sempre que possível, ocorrer na presença do usuário ou seu representante e, na ausência destes, de 2 (duas) testemunhas, devendo o equipamento ser acondicionado em invólucro lacrado, preservado nas mesmas condições encontradas até a realização da perícia ou até o encerramento do processo.

§ 2º O prestador deverá entregar comprovante da retirada, da lacração e da identificação do medidor substituído.

§ 3º A perícia poderá ser realizada por órgão metrológico oficial, laboratório tecnicamente habilitado ou entidade definida em normativo complementar da ARVAP.

§ 4º O laudo pericial integrará o processo administrativo e será disponibilizado ao interessado.

§ 5º Confirmada a irregularidade, os custos da perícia poderão ser cobrados do responsável; não confirmada, os custos correrão por conta do prestador.

CAPÍTULO VII - DA APURAÇÃO, DA COMUNICAÇÃO E DO AUTO DE INFRAÇÃO

Art. 14. Encerrada a fase de constatação e apreciada a impugnação ou o pedido de perícia, quando houver, o prestador deverá:

I – arquivar o feito, se não confirmada a irregularidade; ou

II – lavrar o Auto de Infração, se confirmada a materialidade e a responsabilidade administrativa.

Art. 15. O Auto de Infração conterá, no mínimo:

I – identificação do autuado ou dos autuados;

II – identificação do imóvel e da ligação;

III – resumo dos fatos;

IV – enquadramento normativo;

V – descrição da sanção aplicada;

VI – valor da multa, memória de cálculo e indicação de reincidência, se houver;

VII – valor do ressarcimento por consumo não faturado, se já apurado, ou informação de apuração complementar;

VIII – valor dos custos operacionais e de regularização, se já apurados;

IX – indicação das medidas operacionais ou cautelares adotadas;

X – prazo e autoridade competente para recurso;

XI – assinatura da autoridade responsável.

Art. 16. O Auto de Infração será acompanhado de comunicação escrita contendo, no mínimo:

I – a irregularidade confirmada;

II – a memória descritiva dos cálculos;

III – os critérios adotados;

IV – os elementos técnicos de apuração;

V – a informação sobre direito de recurso.

CAPÍTULO VIII - DAS MEDIDAS CAUTELARES E OPERACIONAIS

Art. 17. Verificada irregularidade que comprometa a medição, a segurança, a integridade do sistema, o equilíbrio da prestação ou a continuidade regular do serviço, o prestador poderá adotar, independentemente da posterior autuação, as seguintes medidas cautelares e operacionais:

I – corte ou interrupção imediata do abastecimento de água;

II – supressão da ligação clandestina;

III – retirada e substituição do hidrômetro;

IV – recolhimento do medidor adulterado, quando necessário à prova técnica;

V – recomposição do padrão regular de ligação;

VI – lacração do conjunto;

VII – isolamento da derivação clandestina;

VIII – interdição técnica do ponto irregular;

IX – demais medidas estritamente necessárias à cessação da irregularidade.

§ 1º A adoção da medida deverá ser motivada e registrada no TOI ou em relatório complementar.

§ 2º As hipóteses de manipulação indevida da ligação, do hidrômetro ou de componente das redes públicas, assim como ligação clandestina e religação à revelia, autorizam a interrupção dos serviços, sem prejuízo das demais providências.

Art. 18. A religação ou o restabelecimento do serviço somente ocorrerão após:

- I – cessação integral da irregularidade;
- II – regularização técnica da ligação;
- III – substituição ou recomposição dos equipamentos e lacres, quando necessária;
- IV – atendimento das exigências comerciais e cadastrais do prestador;
- V – pagamento ou parcelamento dos valores exigíveis, quando já definitivamente constituídos.

Parágrafo único. A religação de urgência, quando disponível e tecnicamente possível, observará as diretrizes da ARVAP e as regras locais aplicáveis.

CAPÍTULO IX - DA COMUNICAÇÃO À AUTORIDADE POLICIAL

Art. 19. Constatada irregularidade com indícios suficientes de fraude, ligação clandestina, adulteração, violação qualificada de lacres, religação irregular ou outra conduta em tese criminosas, o prestador deverá registrar boletim de ocorrência policial.

§ 1º O registro deverá ocorrer, preferencialmente, em até 5 (cinco) dias úteis da constatação, sem prejuízo de prazo menor quando a gravidade do fato recomendar imediatidade.

§ 2º O número do boletim de ocorrência deverá ser juntado ao processo administrativo assim que disponível.

§ 3º A ausência momentânea do número do boletim de ocorrência não impede a adoção das medidas cautelares, a lavratura do TOI nem a continuidade da apuração administrativa.

CAPÍTULO X - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 20. As sanções administrativas aplicáveis são:

- I – advertência;
- II – multa.

Parágrafo único. O corte, a supressão da ligação, a retirada do medidor, o impedimento de religação até a regularização e as demais providências previstas nesta Resolução possuem natureza cautelar ou operacional, não substituindo nem se confundindo com as sanções administrativas.

Art. 21. A advertência poderá ser aplicada apenas nas hipóteses de infração formal, leve, sem indício de dolo, fraude, adulteração, ligação clandestina, violação de medidor, religação à revelia, prejuízo econômico relevante ou risco à segurança do sistema.

Parágrafo único. Não cabe advertência isolada nos casos de:

- I – furto de água;
- II – ligação clandestina de água ou de esgoto;
- III – uso irregular dos serviços de esgotamento sanitário com fraude;
- IV – fraude ou “gato”;
- V – hidrômetro travado ou adulterado;
- VI – violação ou retirada de lacre com finalidade fraudulenta;
- VII – religação irregular;
- VIII – derivação antes do hidrômetro.

Art. 22. A multa administrativa será aplicada nas hipóteses do parágrafo único do art. 21 e nas demais situações em que a conduta revele gravidade, dolo, fraude, proveito econômico indevido, reiteração ou prejuízo ao serviço.

CAPÍTULO XI - DO CÁLCULO DA MULTA

Art. 23. A multa por infração abrangida por esta Resolução corresponderá a:

a) 2 (duas) vezes o valor mínimo da categoria tarifária da unidade usuária, multiplicado pelo número de meses compreendidos entre a data do início comprovado da irregularidade e a data do flagrante.

§ 1º Para fins de cálculo, será observado o seguinte:

I – havendo data certa do início da irregularidade, da última leitura regular, da última vistoria regular, do corte anterior ou de outro marco técnico idôneo, esta será adotada como marco inicial;

II – não sendo possível determinar com precisão a data de início, a irregularidade será presumida a partir do elemento técnico ou comercial mais antigo que a indique;

III – na ausência de elemento objetivo para fixação de período diverso, o cálculo poderá retroagir por até 12 (doze) meses contados da data do flagrante;

IV – frações de mês serão computadas como mês integral.

§ 2º Em caso de reincidência, a multa será aplicada em dobro.

§ 3º A multa tem natureza administrativa e não substitui nem compensa o ressarcimento por consumo não faturado, os custos operacionais, a regularização da ligação e as demais medidas cabíveis.

CAPÍTULO XII - DO RESSARCIMENTO E DAS DEMAIS COBRANÇAS

Art. 24. Além da multa, o autuado ficará sujeito ao ressarcimento integral:

- I – do consumo de água não faturado;
- II – da utilização não faturada dos serviços de esgotamento sanitário;

III – dos custos de vistoria, retirada, substituição, ensaio, perícia, transporte, reinstalação e lacração do medidor;

IV – dos materiais empregados na recomposição da ligação;

V – dos custos de corte, supressão, religação e regularização;

VI – dos danos causados à rede pública, aos equipamentos e ao patrimônio do prestador;

VII – de outros custos diretamente relacionados à irregularidade.

Art. 25. O cálculo do consumo não faturado observará, nesta ordem de preferência:

I – o volume efetivamente apurado por medição fiscalizadora, perícia ou aferição;

II – a média dos 3 (três) maiores volumes disponíveis em até 12 (doze) ciclos completos de medição regular anteriores ao início da irregularidade, quando aplicável;

III – o volume apurado pelo novo hidrômetro instalado após a regularização, observado período tecnicamente representativo;

IV – a média histórica regular da unidade;

V – o consumo típico da categoria tarifária e do padrão de uso do imóvel;

VI – critério técnico fundamentado pelo prestador, passível de revisão pela ARVAP.

§ 1º O período de ressarcimento deverá ser tecnicamente determinado; subsidiariamente, na falta de elementos suficientes, poderá retroagir por até 12 (doze) meses, sem prejuízo de período maior quando houver prova robusta específica do início da irregularidade.

§ 2º O demonstrativo de cálculo deverá integrar o processo administrativo ou ser posteriormente encaminhado ao autuado, com identificação clara dos critérios utilizados.

CAPÍTULO XIII - DO PARCELAMENTO E DA COBRANÇA

Art. 26. O valor da multa administrativa poderá ser parcelado em até 12 (doze) parcelas mensais, sucessivas e de igual valor.

§ 1º Nenhuma parcela poderá ser inferior a R\$ 50,00 (cinquenta reais).

§ 2º O parcelamento poderá abranger a multa e, a critério do prestador e conforme disciplina comercial aplicável, também o ressarcimento e os custos acessórios.

§ 3º O deferimento do parcelamento não afasta a obrigação de regularização imediata da ligação.

§ 4º O inadimplemento de qualquer parcela poderá implicar o vencimento antecipado das vincendas, sem prejuízo das medidas cabíveis.

Art. 27. A multa, o ressarcimento e os custos somente poderão ser lançados em fatura mensal ou em documento de cobrança vinculado à matrícula após:

- I – o término do prazo de impugnação ou recurso sem manifestação do interessado;
- II – a renúncia expressa à defesa ou ao recurso; ou
- III – a decisão administrativa final.

CAPÍTULO XIV - DO DIREITO DE DEFESA E DO RECURSO

Art. 28. O interessado poderá apresentar impugnação ao TOI no prazo previsto no art. 12.

Art. 29. Da decisão que confirmar a irregularidade e do Auto de Infração caberá recurso administrativo, no prazo de 10 (dez) dias úteis, dirigido à autoridade revisora competente do prestador.

§ 1º Mantida, total ou parcialmente, a decisão recorrida, caberá recurso em segunda instância à ARVAP, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da ciência da decisão de primeira instância.

§ 2º A ARVAP atuará como instância administrativa recursal final, observados os instrumentos de delegação, os contratos e os regulamentos locais vigentes.

§ 3º A decisão da ARVAP em segunda instância administrativa esgota a esfera administrativa regulatória.

§ 4º O recurso dirigido à ARVAP deverá ser instruído com cópia integral do processo administrativo.

Art. 30. A impugnação ao TOI e os recursos administrativos não suspendem automaticamente as medidas cautelares e operacionais necessárias à cessação da irregularidade.

Parágrafo único. Durante a apreciação da impugnação ou do recurso, não haverá suspensão da prestação do serviço em razão exclusiva da matéria em debate, salvo nos casos de ligação clandestina, fraude, manipulação indevida ou risco à segurança do sistema.

Art. 31. O prestador decidirá a impugnação e o recurso de primeira instância em até 30 (trinta) dias úteis, prorrogáveis uma única vez por igual período, mediante decisão motivada.

Art. 32. Interposto recurso à ARVAP, o prestador deverá remeter o processo administrativo completo em até 10 (dez) dias úteis.

Art. 33. A ARVAP decidirá o recurso de segunda instância em até 45 (quarenta e cinco) dias úteis, prorrogáveis motivadamente.

Art. 34. As decisões proferidas em primeira e segunda instâncias deverão ser motivadas, enfrentar as alegações relevantes e indicar, de forma clara:

- I – os fatos reconhecidos;
- II – as provas consideradas;
- III – o enquadramento normativo adotado;
- IV – a penalidade mantida, reduzida ou cancelada;
- V – os valores devidos e sua memória de cálculo.

CAPÍTULO XV - DA COMUNICAÇÃO À ARVAP E DO CONTROLE REGULATÓRIO

Art. 35. O prestador deverá manter registro organizado e auditável de todos os TOIs, Autos de Infração, laudos periciais, boletins de ocorrência, decisões, recursos, cobranças e regularizações decorrentes desta Resolução.

Art. 36. A ARVAP poderá, a qualquer tempo:

- I – requisitar informações e documentos;
- II – revisar procedimentos;
- III – determinar adequações;
- IV – auditar cálculos, autuações e cobranças;
- V – expedir orientações complementares para uniformização da aplicação desta Resolução.

Art. 37. O prestador deverá encaminhar à ARVAP, em até o dia 31 (trinta e um) de março do ano subsequente, relatório consolidado contendo, no mínimo:

- I – número de fiscalizações realizadas;
- II – número de TOIs lavrados;
- III – número de Autos de Infração emitidos;
- IV – tipos de irregularidade constatados;
- V – valores cobrados a título de multa, ressarcimento e custos;
- VI – número de boletins de ocorrência registrados;
- VII – número de impugnações e recursos apresentados;
- VIII – número de decisões reformadas ou canceladas.

CAPÍTULO XVI - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 38. As disposições desta Resolução aplicam-se aos municípios regulados pela ARVAP, exceto Ourinhos/SP, em conformidade com a legislação, os instrumentos de delegação, os contratos e os regulamentos locais, observados o devido processo legal, o contraditório, a ampla defesa, a proporcionalidade, a motivação e a segurança jurídica.

Art. 39. As concessionárias, permissionárias, autarquias, departamentos municipais ou quaisquer prestadores responsáveis pelos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios regulados pela ARVAP, exceto Ourinhos/SP, deverão apresentar à ARVAP, no prazo de até 120 (cento e vinte) dias contados da publicação desta Resolução, seus modelos institucionais de Termo de Ocorrência de Irregularidade – TOI e de Auto de Infração, para fins de análise e anuência prévia da Entidade Reguladora Infranacional – ERI, como condição para sua utilização futura.

§ 1º Os modelos de que trata o caput deverão observar integralmente o conteúdo mínimo, os requisitos formais e as garantias procedimentais previstos nesta Resolução.

§ 2º A utilização dos formulários institucionais somente poderá ocorrer após manifestação formal de anuência da ARVAP.

§ 3º A ARVAP terá prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias úteis para análise dos modelos, prorrogável motivadamente, podendo determinar sua complementação, adequação ou substituição.

§ 4º Não haverá aprovação tácita.

§ 5º Até a anuência formal da ARVAP, o prestador deverá utilizar, quando houver, formulário provisório padronizado e aprovado pela Agência ou, na ausência deste, formulário estritamente aderente ao conteúdo mínimo desta Resolução.

§ 6º A ausência de apresentação dos modelos no prazo estabelecido caracteriza descumprimento regulatório, sem prejuízo das providências cabíveis pela ARVAP.

Art. 40. Os prestadores deverão adequar seus sistemas comerciais, fluxos internos, rotinas de fiscalização e procedimentos de custódia de prova no prazo de até 120 (cento e vinte) dias, contado da publicação desta Resolução, sem prejuízo do cumprimento do art. 39.

Art. 41. Os casos omissos serão decididos pela ARVAP, à luz da legislação aplicável, dos contratos, dos regulamentos locais, das normas de referência da ANA e dos princípios da razoabilidade, proporcionalidade, motivação, segurança jurídica, eficiência e interesse público.

Art. 42. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

DONIZETE APARECIDO FERREIRA DE LIMA
Presidente da ARVAP e Prefeito de Platina/SP

ANDRÉ CAMPOS COLARES BOTELHO
Gerente de Operações da ARVAP

*Publicada site oficial da ARVAP (<https://arvap.sp.gov.br/publicacoes-oficiais>),
nos Diários Oficiais dos Municípios Regulados e do CIVAP, na data supra*



ARVAP

Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e
Fiscalização de Serviços Públicos do Vale do
Paranapanema - Agência CIVAP.

ANEXO I

CONTEÚDO MÍNIMO DO MODELO INSTITUCIONAL DE TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE – TOI

A SER ADOTADO PELO PRESTADOR E SUBMETIDO À ANUÊNCIA PRÉVIA DA ARVAP

Nome do prestador / concessionária / autarquia / departamento municipal

Logomarca do prestador

CNPJ

Endereço institucional

Telefone / e-mail / canais de atendimento

TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE – TOI

TOI nº: _____

Data: // _____

Hora: _____

Município: _____

Referência regulatória: documento emitido pelo prestador dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos termos da regulação aplicável e sujeito à anuência da ARVAP.

1. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE USUÁRIA

Nome do usuário / responsável: _____

CPF/CNPJ: _____

Endereço da unidade usuária: _____

Bairro: _____

Município: _____

CEP: _____

Telefone: _____

E-mail: _____

Código do usuário / matrícula / inscrição / ligação: _____

Categoria tarifária: _____

Quantidade de economias: _____

2. IDENTIFICAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO

Tipo de fiscalização:

☐ ordinária

☐ extraordinária

☐ emergencial

☐ motivada por denúncia/reclamação

☐ motivada por indício técnico/comercial

Origem da apuração: _____

Nome do agente fiscal / preposto: _____

Matrícula / identificação funcional: _____

Nome de outro agente presente: _____

Matrícula / identificação: _____

3. IDENTIFICAÇÃO DO HIDRÔMETRO E DOS DISPOSITIVOS DE CONTROLE



ARVAP

Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e
Fiscalização de Serviços Públicos do Vale do
Paranapanema - Agência CIVAP.

Número do hidrômetro: _____
Marca/modelo: _____
Leitura apurada no momento: _____
Data da última leitura regular: // _____
Lacres/selos identificados: _____
Condições aparentes do hidrômetro: _____
Data da instalação, se disponível: // _____
Data da última aferição, se disponível: // _____

4. TIPO DE IRREGULARIDADE CONSTATADA

Assinalar uma ou mais hipóteses:

- ☐ ligação clandestina de água
- ☐ ligação clandestina de esgoto
- ☐ uso irregular dos serviços de esgotamento sanitário
- ☐ derivação antes do hidrômetro (by-pass)
- ☐ violação de lacre
- ☐ retirada de lacre
- ☐ hidrômetro travado
- ☐ hidrômetro invertido
- ☐ hidrômetro suprimido
- ☐ hidrômetro adulterado
- ☐ religação irregular
- ☐ intervenção indevida em ramal / cavalete / caixa de inspeção / rede pública
- ☐ instalação de bomba ou dispositivo de sucção
- ☐ impedimento injustificado à vistoria / leitura
- ☐ lançamento irregular de esgoto
- ☐ adulteração documental
- ☐ outro: _____

5. DESCRIÇÃO DETALHADA DA OCORRÊNCIA

Descrever de forma objetiva, clara e suficiente os fatos observados, os indícios técnicos, os elementos materiais encontrados e a forma de constatação da irregularidade:

6. MEIOS DE PROVA UTILIZADOS

- ☐ registro fotográfico
- ☐ registro audiovisual
- ☐ croqui / diagrama
- ☐ relatório técnico
- ☐ histórico de consumo
- ☐ inspeção de ramal / cavalete / caixa de inspeção
- ☐ aferição / medição
- ☐ laudo / parecer técnico
- ☐ declaração / testemunho
- ☐ outro: _____

Anexos vinculados:



ARVAP

Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos do Vale do Paranapanema - Agência CIVAP.

- ☐ fotos
- ☐ vídeos
- ☐ croqui
- ☐ relatório
- ☐ cópia de documentos
- ☐ outros: _____

7. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS NO LOCAL

- ☐ nenhuma providência imediata
- ☐ corte / interrupção do abastecimento
- ☐ supressão da ligação clandestina
- ☐ retirada do hidrômetro
- ☐ substituição do hidrômetro
- ☐ recomposição do padrão
- ☐ lacração do conjunto
- ☐ isolamento da derivação irregular
- ☐ orientação para regularização
- ☐ comunicação à autoridade policial
- ☐ outra: _____

Descrição complementar:

8. RETIRADA DO HIDRÔMETRO, CUSTÓDIA E PERÍCIA

Preencher apenas quando houver retirada do medidor.

Hidrômetro retirado? ☐ sim ☐ não

Motivo da retirada: _____

Invólucro/lacre de custódia nº: _____

Medidor substituto nº: _____

Comprovante de retirada entregue? ☐ sim ☐ não

Retirada realizada na presença de:

- ☐ usuário
- ☐ representante do usuário
- ☐ autoridade policial
- ☐ testemunhas

Nome 1: _____ Documento: _____

Nome 2: _____ Documento: _____

Local de guarda/custódia: _____

9. CIÊNCIA DOS DIREITOS DO USUÁRIO

Fica o usuário/responsável cientificado de que:

- I – este TOI é documento de constatação inicial da irregularidade;
- II – poderá apresentar impugnação administrativa no prazo regulamentar;
- III – poderá requerer perícia do hidrômetro, quando cabível, no prazo regulamentar;
- IV – a assinatura neste documento importa apenas ciência, e não confissão;
- V – a recusa de assinatura ou recebimento será certificada pelo prestador;
- VI – confirmada a irregularidade, poderão ser aplicadas multa, ressarcimento, cobrança de custos e demais medidas cabíveis.



ARVAP

Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e
Fiscalização de Serviços Públicos do Vale do
Paranapanema - Agência CIVAP.

10. RECEBIMENTO E ASSINATURAS

Recebi uma via deste TOI:

☐ sim

☐ não

☐ recusei o recebimento

☐ imóvel fechado / responsável ausente

Nome do recebedor: _____

Documento: _____

Assinatura: _____

Testemunha 1: _____

Documento: _____ Assinatura: _____

Testemunha 2: _____

Documento: _____ Assinatura: _____

Agente fiscal / preposto do prestador: _____

Matrícula: _____ Assinatura: _____

11. CERTIDÃO DE RECUSA / AUSÊNCIA / IMPOSSIBILIDADE DE ENTREGA

ANEXO II

CONTEÚDO MÍNIMO DO MODELO INSTITUCIONAL DE AUTO DE INFRAÇÃO A SER ADOTADO PELO PRESTADOR E SUBMETIDO À ANUÊNCIA PRÉVIA DA ARVAP

Nome do prestador / concessionária / autarquia / departamento municipal

Logomarca do prestador

CNPJ

Endereço institucional

Telefone / e-mail / canais de atendimento

AUTO DE INFRAÇÃO

AI nº: _____

Processo administrativo nº: _____

TOI vinculado nº: _____

Data: // _____

Município: _____

Referência regulatória: documento emitido pelo prestador dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos termos da regulação aplicável e sujeito à anuência da ARVAP.

1. IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO

Nome / razão social: _____

CPF/CNPJ: _____

Endereço: _____

Município: _____

CEP: _____

Telefone: _____

E-mail: _____

Vínculo com a unidade usuária: _____



ARVAP

Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e
Fiscalização de Serviços Públicos do Vale do
Paranapanema - Agência CIVAP.

- ☐ proprietário
- ☐ usuário cadastrado
- ☐ possuidor / ocupante
- ☐ responsável contratual
- ☐ executor material identificado
- ☐ outro: _____

2. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE USUÁRIA

Endereço da unidade: _____

Código / matrícula / inscrição / ligação: _____

Categoria tarifária: _____

Quantidade de economias: _____

Número do hidrômetro: _____

3. DESCRIÇÃO OBJETIVA DOS FATOS

Descrição resumida da irregularidade confirmada, da data da constatação e dos elementos que fundamentam a responsabilização administrativa:

4. ENQUADRAMENTO NORMATIVO

Dispositivos infringidos:

Infração(ões) apurada(s):

- ☐ ligação clandestina de água
- ☐ ligação clandestina de esgoto
- ☐ uso irregular dos serviços de esgotamento sanitário
- ☐ fraude / "gato"
- ☐ derivação antes do hidrômetro
- ☐ violação / retirada de lacre
- ☐ hidrômetro travado / adulterado / invertido / suprimido
- ☐ religação irregular
- ☐ intervenção indevida em ligação / rede
- ☐ outra: _____

5. ELEMENTOS DE PROVA CONSIDERADOS

- ☐ TOI
- ☐ fotos
- ☐ vídeos
- ☐ croqui / diagrama
- ☐ relatório técnico
- ☐ laudo pericial
- ☐ histórico de consumo
- ☐ documentos cadastrais / comerciais
- ☐ boletim de ocorrência
- ☐ declarações / testemunhos



ARVAP

Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos do Vale do Paranapanema - Agência CIVAP.

() outros: _____

6. CONCLUSÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE DO PRESTADOR

Após análise do processo administrativo, restou:

- () confirmada a materialidade da irregularidade
- () confirmada a vinculação do autuado
- () caracterizada reincidência
- () cabível multa administrativa
- () cabível ressarcimento
- () cabível cobrança de custos operacionais
- () mantidas as medidas operacionais/cautelares já adotadas
- () determinada comunicação à autoridade policial, quando cabível

7. SANÇÃO ADMINISTRATIVA APLICADA

() advertência

() multa

Valor da multa: R\$ _____

Memória de cálculo:

Valor mínimo da categoria tarifária: R\$ _____

Multiplicador normativo: _____

Número de meses considerados: _____

Reincidência: () não () sim

Valor final da multa: R\$ _____

8. RESSARCIMENTO E CUSTOS

Ressarcimento por consumo não faturado: R\$ _____

Custos de vistoria / retirada / substituição / regularização: R\$ _____

Outros custos: R\$ _____

Valor total apurado nesta fase: R\$ _____

9. PRAZO RECURSAL E ORIENTAÇÕES

Fica o autuado cientificado de que:

- I – poderá interpor recurso administrativo no prazo regulamentar;
- II – poderá requerer revisão dos cálculos na forma admitida na regulação aplicável;
- III – os valores somente serão exigidos nos termos da decisão administrativa e da norma aplicável;
- IV – a segunda instância administrativa recursal será a ARVAP, nos casos previstos na resolução.

10. FORMA DE COBRANÇA / PARCELAMENTO

Forma de cobrança: _____

Referência de pagamento: _____

Possibilidade de parcelamento: _____

Observações: _____

11. ASSINATURA DA AUTORIDADE COMPETENTE DO PRESTADOR

Nome: _____

Cargo/função: _____

Matrícula/identificação: _____

Local e data: _____

Assinatura: _____



ARVAP

Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e
Fiscalização de Serviços Públicos do Vale do
Paranapanema - Agência CIVAP.

12. CIÊNCIA DO AUTUADO

Recebi cópia deste Auto de Infração:

☐ sim

☐ não

☐ recusei o recebimento

Nome: _____

Documento: _____

Assinatura: _____

13. CERTIDÃO DE ENTREGA / RECUSA / REMESSA POSTERIOR

14. ORIENTAÇÃO NORMATIVA PARA OS PRESTADORES

Os modelos institucionais de TOI e Auto de Infração elaborados por cada prestador deverão:

I – respeitar integralmente este conteúdo mínimo;

II – ser adaptados à identidade visual e à estrutura administrativa do próprio prestador;

III – indicar de forma clara que se tratam de documentos do prestador, e não da ARVAP;

IV – ser encaminhados à ARVAP para anuência prévia antes de sua utilização;

V – manter aderência integral à resolução normativa da ARVAP e aos regulamentos locais aplicáveis.