



DELIBERAÇÃO ARSESP N° 1.304, de 05 de julho de 2022

Estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos em Municípios ou Consórcios de Municípios regulados pela ARSESP.

A Diretoria Colegiada da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – ARSESP, na forma da Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, e do Decreto Estadual nº 52.455, de 07 de dezembro de 2007:

Considerando a necessidade de se estabelecer as disposições relativas às condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos pelos Prestadores e Usuários desses serviços regulados pela ARSESP nos termos dos artigos 7º, 10 e 11 da Lei Estadual Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007;

Considerando que o Decreto Estadual nº 8.468, de 08 de setembro de 1976, regulamenta a Lei Estadual nº 997, de 31 de maio de 1976, e dispõe sobre a prevenção e o controle da poluição do meio ambiente no Estado de São Paulo;

Considerando as disposições contidas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que cria o Código de Proteção e Defesa do Consumidor;

Considerando as disposições contidas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal e institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

Considerando a Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal;

Considerando a Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica e dá outras providências;

Considerando a Lei Estadual nº 12.300, de 16 de março de 2006, que institui a Política Estadual de Resíduos Sólidos e define princípios e diretrizes, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 54.645, de 5 de agosto de 2009;

Considerando a Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, regulamentada pelo Decreto federal nº 7.217, de 21 de junho de 2010;

Considerando a Lei Federal nº 14.026, de 15 de julho de 2020, que atualizou o marco legal do saneamento básico e atribuiu à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) a competência para editar normas de referência para os serviços de saneamento básico;

Considerando a Lei Estadual nº 13.798, de 9 de novembro de 2009, que institui a Política Estadual de Mudanças Climáticas;

Considerando a Lei Federal nº 12.187, de 19 de dezembro de 2009, que institui a Política Nacional sobre Mudança do Clima;

Considerando a Lei Federal nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos, regulamentada pelo Decreto Federal nº 7.404, de 23 de dezembro de 2010;

Considerando a Lei Federal nº 14.026, de 15 de julho de 2020, que alterou a Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, no que se refere aos prazos para a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos;

Considerando o Decreto Federal nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022, que regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

Considerando as disposições contidas na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Considerando as disposições contidas na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), com redação dada pela Lei nº 13.853/2019;

Considerando as disposições contidas na Deliberação ARSESP nº 947, de 27 de dezembro de 2019, que estabelece os prazos e procedimentos referentes ao Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP;

Considerando o Plano Estadual de Resíduos Sólidos (PERS) revisado, aprovado em 11 de novembro de 2020 pela Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente do Estado de São Paulo (SIMA) durante a 5ª Reunião Ordinária do Comitê de Integração de Resíduos Sólidos (CIRS);

Considerando que o PERS objetiva que o tema dos resíduos sólidos se nivele com as políticas ambientais do Estado de São Paulo, entre elas as de mudanças climáticas, de desenvolvimento sustentável, de proteção da biodiversidade, de ampliação do saneamento, de proteção de áreas de valor ambiental, de suporte à pesquisa ambiental, de combate à poluição e de fomento a ações inseridas em economias inteligentes e circulares, além do atendimento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030;

Considerando que a Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei Federal nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei Federal nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Considerando que a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, dispõe sobre licitações e contratos administrativos;

Considerando as disposições contidas na Resolução ANA nº 79, de 14 de junho de 2021, que aprovou a Norma de Referência nº 1 para regulação dos serviços públicos de saneamento básico, que dispõe sobre o regime, a estrutura e parâmetros da cobrança pela prestação do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, bem como os procedimentos e prazos de fixação, reajuste e revisões tarifárias;

Considerando que a prestação dos serviços de manejo de resíduos sólidos deve observar o que dispõe os Planos de Saneamento Básico, o Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PMGIRS), os planos microrregionais de resíduos sólidos, os planos de resíduos sólidos de regiões metropolitanas ou aglomerações urbanas, os planos intermunicipais de resíduos sólidos e demais disposições contratuais;

Considerando que as normas regulatórias são suplementares à legislação do titular dos serviços, às disposições contratuais e aos planos de resíduos sólidos e de saneamento básico;

Considerando que oportunamente poderá ser expedida deliberação específica para a regulação e fiscalização dos serviços públicos de tratamento e destinação final de resíduos sólidos urbanos, em função de futuras definições federais e estaduais e em conformidade com as normatizações dos órgãos ambientais para as tecnologias envolvidas;

Considerando a possibilidade de prestação regionalizada, integrando uma ou mais atividades dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;

Considerando as motivações e conceitos apresentados na Nota Técnica NT.S-002-2022, que justificam a edição desta deliberação; e

Considerando as contribuições recebidas na Consulta Pública nº 0002/2022, realizada no período de 23/03/2022 a 25/04/2022, que contribuíram para o aprimoramento desta deliberação,

DELIBERA:

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 1º. Estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos (RSU) nos municípios ou consórcios de municípios que delegaram a regulação e fiscalização à ARSESP.

Art. 2º. Disciplinar as matérias básicas atinentes à relação entre os prestadores dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos e seus usuários, sendo que os aspectos complementares da prestação dos serviços de que trata o caput serão regulados por meio de deliberações específicas.

Art. 3º. Esta Deliberação se aplicará integral ou parcialmente, de acordo com o objeto contratual, inclusive na modalidade de prestação regionalizada e/ou respectivo convênio de cooperação, que atribuir à ARSESP as atividades de regulação e fiscalização.

Art. 4º. O disposto nesta deliberação deverá ser observado pelos titulares dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, pelos prestadores dos serviços, inclusive por seus subcontratados, pelos usuários (geradores de resíduos sólidos e/ou que se utilizam direta ou indiretamente dos serviços) e outros agentes que os sucedam, cujas atividades interfiram na prestação desses serviços.

CAPÍTULO II

Das Definições

Art. 5º. Para fins desta deliberação, são adotadas as seguintes definições:

I - acondicionamento: forma de disposição dos resíduos sólidos urbanos para a coleta, em sacos plásticos adequados ou em outro tipo de recipiente, descartável ou não;

II - agência reguladora: entidade para a qual o titular dos serviços tenha delegado as competências relativas à regulação dos serviços de limpeza urbana e/ou manejo de resíduos sólidos urbanos;

III - área de transbordo e triagem de resíduos da construção civil e resíduos volumosos (ATT): área destinada ao recebimento de resíduos da construção civil e resíduos volumosos para triagem, armazenamento temporário dos materiais segregados, eventual transformação e posterior remoção para destinação adequada;

IV - chorume: líquido proveniente da umidade natural e da decomposição da parcela orgânica biodegradável existente nos resíduos sólidos;

V - coleta mecanizada: coleta de resíduos sólidos urbanos, dispostos pelos usuários em contêineres a serem esvaziados por caminhões compactadores, dotados ou não de sistema automatizado;

VI - coleta de resíduos sólidos urbanos: serviço regular de remoção e transporte dos resíduos para os destinos apropriados;

VII - coleta seletiva: coleta de resíduos sólidos previamente segregados conforme sua constituição ou composição, pressupondo a separação dos materiais recicláveis na fonte geradora;

VIII - compostagem: processo de decomposição biológica controlada dos resíduos orgânicos, efetuado por uma população diversificada de organismos, em condições aeróbias e termofílicas, resultando em material estabilizado, com propriedades e características completamente diferentes daqueles que lhe deram origem;

IX - concessão de serviço público: a delegação de sua prestação, feita pelo Titular dos serviços, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado;

X - contrato de prestação de serviços: instrumento contratual celebrado pelo município ou gestão associada mediante licitação, tendo por objeto atividades relacionadas à prestação de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos (terceirização);

XI - controle social: conjunto de mecanismos e procedimentos que garantam à sociedade informações e participação nos processos de formulação, implementação e avaliação das políticas públicas relacionadas aos resíduos sólidos;

XII - destinação final ambientalmente adequada: destinação de resíduos que inclui a reutilização, a reciclagem, a compostagem, a recuperação e o aproveitamento energético ou outras destinações admitidas pelos órgãos competentes do SISNAMA (Sistema Nacional de Meio Ambiente), do SNVS (Sistema Nacional de Vigilância Sanitária) e SUASA (Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária), entre elas a disposição final, observando normas operacionais específicas de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos;

XIII - disposição final ambientalmente adequada: disposição ordenada de rejeitos em aterros licenciados, observando normas operacionais específicas de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos;

XIV - emergência: situação que demanda o emprego urgente de medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos à saúde pública;

XV - estação de transbordo: local onde o resíduo sólido urbano (RSU) é descarregado dos veículos coletores e transferido para outros veículos de maior capacidade para o encaminhamento ao destino final;

XVI - estrutura de prestação regionalizada: órgão colegiado formado exclusivamente por representantes de entes da Federação, no qual o poder decisório não esteja concentrado em qualquer deles, integrante de região metropolitana, microrregião ou aglomeração urbana, unidade regional de saneamento básico, bloco de referência, conforme previsto no art. 3º, inciso VI, da Lei nº 11.445/2007; ou decorrente do pactuado em consórcio público ou convênio de cooperação entre entes federados na

forma prevista no Decreto nº 10.588/2020;

XVII - geradores de resíduos sólidos: pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, que geram resíduos sólidos;

XVIII - gestão de contratos públicos: atividade técnico-administrativo-financeira inerente ao contratante público, que engloba o acompanhamento, o controle e a fiscalização sistemática de todas as etapas previstas no contrato, atestando as medições, liberando os pagamentos, aplicando penalidades e tomando todas as providências necessárias para que o objeto do contrato seja executado nos prazos e condições fixadas no instrumento contratual;

XIX - gestão integrada de resíduos sólidos: conjunto de ações voltadas para a busca de soluções para os resíduos sólidos, de forma a considerar as dimensões política, econômica, ambiental, cultural e social, com controle social e sob a premissa do desenvolvimento sustentável, de acordo com as disposições legais e regulamentares, com o Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) e o Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PMGIRS);

XX - interrupção: paralisação do serviço, ou ainda a redução a nível insuficiente para o atendimento que possa afetar a qualidade ou continuidade da prestação dos serviços aos usuários;

XXI - locais de entrega voluntária de resíduos recicláveis - LEVs: contêineres, sacos ou outros dispositivos instalados em espaços públicos ou privados monitorados, para recebimento de recicláveis;

XXII - locais de disposições irregulares: também denominados pontos viciados ou pontos de descarte irregular, caracterizam-se pelo acúmulo de conjunto heterogêneo de resíduos (resíduos da construção civil, resíduos volumosos, resíduos domésticos), misturados e dispostos em locais impróprios, sem nenhum tipo de controle, que se transformam em ambientes de criação de vetores de doenças e risco de acidentes, e degradam a paisagem urbana e a qualidade ambiental;

XXIII - logística reversa: instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada;

XXIV - manifestações de usuários: todas e quaisquer reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

XXV - municípios ou consórcios regulados pela ARSESP: municípios, consórcios ou outras formas de prestação regionalizada que firmaram ou que venham a firmar convênios ou termos de cooperação com o Governo do Estado para delegar a regulação e a fiscalização dos serviços à ARSESP;

XXVI - parceria público-privada (PPP): contrato administrativo de concessão, na modalidade patrocinada (quando envolver, adicionalmente à tarifa cobrada dos usuários, contraprestação pecuniária do parceiro público ao parceiro privado) ou administrativa, em que a Administração Pública seja a usuária direta ou indireta, ainda que envolva execução de obra ou fornecimento e instalação de bens;

XXVII - ponto de entrega voluntária de pequenos volumes (PEV) ou ecoponto: área de pequeno porte instalada no município e que integra seu sistema público de limpeza urbana, destinada à entrega voluntária de pequenos volumes de resíduos de construção civil, resíduos volumosos e resíduos de coleta seletiva ou outros a serem definidos pelo titular dos serviços públicos de saneamento básico;

XXVIII - prestador dos serviços: o órgão ou entidade ao qual a lei tenha atribuído competência de prestar serviço público ou empresa ao qual o titular dos serviços, isoladamente ou mediante estrutura de prestação regionalizada, tenha delegado a prestação dos serviços;

XXIX - prestação regionalizada: modalidade de prestação integrada de um ou mais componentes dos serviços públicos de saneamento básico em determinada região cujo território abranja mais de um município, podendo ser estruturada em região metropolitana, aglomeração urbana ou microrregião; unidade regional de saneamento básico, bloco de referência; ou por meio de consórcios públicos, na forma prevista na Lei nº 11.107/2005, ou por meio de gestão associada decorrente de acordo de cooperação, com vistas à geração de ganhos de escala e à garantia da universalização e da viabilidade técnica e econômico-financeira dos serviços. A Região Integrada de Desenvolvimento (Ride) poderá ser considerada como prestação regionalizada, desde que haja anuência dos Municípios que a integrem, conforme § 5º, do art. 3º da Lei nº 11.445/2007, alterada pela Lei nº 14.026/2020;

XXX - reciclagem: processo de transformação dos resíduos sólidos que envolve a alteração de suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas, com vistas à transformação em insumos ou novos produtos, observadas as condições e os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes do SISNAMA e, se couber, do SNVS e do SUASA;

XXXI - regulação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos: todo e qualquer ato que discipline ou organize os serviços, incluindo suas características, padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos usuários e dos responsáveis por sua oferta ou prestação e, quando aplicável, fixação e revisão do valor de tarifas e outros preços públicos e, quando for o caso, a proposição de valores de taxas ao titular dos serviços ou à estrutura de prestação regionalizada competente;

XXXII - rejeitos: resíduos sólidos que, depois de esgotadas todas as possibilidades de tratamento e recuperação por processos tecnológicos disponíveis e economicamente viáveis, não apresentem outra possibilidade que não a disposição final ambientalmente adequada;

XXXIII - resíduos da construção civil: aqueles gerados nas construções, reformas, reparos e demolições de obras de construção civil, incluídos os resultantes da preparação e escavação de terrenos;

XXXIV - resíduos de grandes geradores: resíduos sólidos de atividades comerciais, industriais e de serviços que não foram equiparados a resíduos domésticos, bem como os resíduos similares aos domésticos em quantidade superior àquela estabelecida em norma do titular dos serviços para caracterização do SMRSU, cuja destinação é de responsabilidade de seus geradores;

XXXV - resíduos de serviços de saúde: os provenientes de qualquer unidade que execute atividades de natureza médico-assistencial humana ou animal; os provenientes de centros de pesquisa, desenvolvimento ou experimentação na área de farmacologia e saúde; medicamentos e imunoterápicos vencidos ou deteriorados; os provenientes de necrotérios, funerárias e serviços de medicina legal; e os provenientes de barreiras sanitárias;

XXXVI - resíduos sólidos: material, substância, objeto ou bem descartado resultante de atividades humanas em sociedade, a cuja destinação final se procede, se propõe proceder ou se está obrigado a proceder, nos estados sólido ou semissólido, bem como gases contidos em recipientes e líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou em corpos d'água, ou exijam para isso soluções técnicas ou economicamente inviáveis em face da melhor tecnologia disponível;

XXXVII - resíduos sólidos urbanos são constituídos pelos:

- a) resíduos domésticos: os originários de atividades domésticas residenciais;
- b) resíduos originários de atividades comerciais, industriais e de serviços, em quantidade e qualidade similares a dos resíduos domésticos, que, por decisão do titular dos serviços, sejam considerados resíduos sólidos urbanos, desde que não sejam de responsabilidade de seu gerador nos termos da norma legal ou administrativa, de decisão judicial ou de termo de ajustamento de conduta;
- c) resíduos de limpeza urbana: os originários das atividades do Serviço Público de Limpeza Urbana;

XXXVIII - resíduos sólidos recicláveis: os originários de atividades comerciais, industriais e domésticas em imóveis, residenciais ou não, constituídos principalmente por embalagens ou utensílios, compostos de papel, papelão, plástico, vidro e metais, passíveis de reutilização ou transformação para a geração de um novo produto ou insumo;

XXXIX - resíduos volumosos: resíduos constituídos basicamente por material volumoso não removido pela coleta convencional, como móveis e equipamentos domésticos inutilizados, grandes embalagens e peças de madeira, podas e outros assemelhados, não provenientes de processos industriais;

XL - serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos (SMRSU): o serviço público compreendendo as atividades de coleta, transbordo, transporte, triagem para

fins de reutilização ou reciclagem, tratamento e destinação final dos resíduos sólidos urbanos;

XLI - serviço público de limpeza urbana (SLU): serviço público cujo objeto é prover o asseio dos espaços públicos urbanos, compreendendo, dentre outras, as atividades de varrição, capina, roçada, poda e atividades correlatas em vias e logradouros públicos; asseio de túneis, escadarias, monumentos, abrigos e sanitários públicos; raspagem e remoção de terra, areia e quaisquer materiais depositados pelas águas pluviais em logradouros públicos; desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos; limpeza de logradouros públicos onde se realizem feiras públicas e outros eventos de acesso aberto ao público; e outros eventuais serviços de limpeza urbana;

XLII - sustentabilidade econômico-financeira: a cobrança, arrecadação e efetiva disponibilização ao Prestador de serviço de recursos financeiros, suficientes para fazer frente aos custos eficientes de operação e de manutenção (OPEX), de investimentos prudentes e necessários (CAPEX), bem como a remuneração adequada do capital investido para a prestação adequada do SMRSU no longo prazo;

XLIII - tarifa: espécie do gênero preço público, instituída mediante contrato, cujo objeto seja a delegação da prestação de serviço público ou por ato administrativo do Poder Executivo do titular do serviço ou de estrutura de prestação regionalizada; ou definida por Entidade Reguladora do SMRSU do Titular ou a quem o titular delegou o exercício dessa competência;

XLIV - taxa: espécie do gênero tributo, instituído mediante lei, pela utilização, efetiva ou potencial, do SMRSU prestados ao contribuinte ou postos a sua disposição.

XLV - titular dos serviços: o município ou consórcio de municípios, podendo a titularidade ser exercida de forma colegiada, no caso de estrutura de prestação regionalizada;

XLVI - usuário: pessoa física ou jurídica geradora efetiva ou potencial de resíduos sólidos urbanos, bem como o município, como gerador de resíduos originários do SLU.

CAPÍTULO III

Das Diretrizes e Dos Princípios

Art. 6º. Na prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos deve ser assegurado que as atividades sejam realizadas por meio de processos ou métodos que visem evitar danos ou riscos à saúde pública, à segurança e minimizar os impactos ambientais adversos.

Art. 7º. Aplicam-se à prestação e à utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos os princípios e diretrizes das leis federais e estaduais pertinentes, em especial:

- I - princípio da prevenção e precaução;
- II - valorização dos resíduos;
- III - regularidade, continuidade, funcionalidade e universalização da prestação dos serviços;
- IV - adoção de mecanismos que assegurem a sustentabilidade econômico-financeira da prestação dos serviços e a modicidade das tarifas;
- V - princípio do poluidor-pagador e do protetor-recebedor;
- VI - geração de trabalho e renda;
- VII - participação social;
- VIII - respeito à diversidade local e regional;
- IX - responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos;
- X - direito da sociedade à informação e ao controle social;
- XI - segregação na origem dos resíduos sólidos de acordo com sua natureza e composição para fins de reciclagem, compostagem, reutilização e aproveitamento energético;
- XII - estímulo ao uso de tecnologias modernas e eficientes, compatíveis com os níveis exigidos de qualidade, continuidade e segurança na prestação dos serviços.

Art. 8º. A ordem de prioridades a ser observada na gestão dos serviços públicos deve ser:

- I - não geração;
- II - redução da geração;
- III - reutilização;
- IV - reciclagem;
- V - tratamento dos resíduos sólidos;
- VI - disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos.

CAPÍTULO IV

Das Atribuições E Responsabilidades

Seção I

Da ARSESP

Art. 9º. A fiscalização realizada pela ARSESP, de natureza regulatória, não se

confunde com a gestão de contratos públicos celebrados entre os titulares dos serviços e os prestadores dos serviços, terceirizados ou concessionários, atividade essa inerente aos titulares dos serviços.

Art. 10. As atividades realizadas pela ARSESP, considerando o objeto desta deliberação, têm como objetivo:

I - disciplinar e verificar a relação entre os prestadores dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e seus usuários;

II - verificar a adequada prestação e as condições técnico-operacionais dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos no que se refere à legislação, normas técnicas e normativos emitidos pela ARSESP;

III - garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas nos contratos de prestação de serviços e nos planos municipais ou de prestação regionalizada.

Seção II

Das Atribuições do Titular dos Serviços

Art. 11. Conforme a legislação vigente, caberá ao titular dos serviços públicos:

I - elaborar e regulamentar sua política municipal de limpeza urbana e manejo dos resíduos sólidos, por meio dos Planos Municipais de Saneamento Básico e do Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos e demais normativos, observando as definições das leis nº 11.445/2007 e nº 12.305/2010;

II - definir, em sua legislação municipal, os grandes geradores e suas responsabilidades para com o gerenciamento dos resíduos sólidos gerados;

III - decidir sobre a equiparação qualitativa e quantitativa dos resíduos originários de atividades comerciais, industriais e de serviços aos resíduos domésticos.

IV - informar à ARSESP o nome e cargo dos responsáveis pela gestão dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e indicar os responsáveis por fornecer as informações necessárias à agência, mantendo atualizadas essas informações;

V - prestar informações e enviar todos os dados e documentações de natureza técnica, operacional, econômico-financeira, contábil e outras relativas à prestação dos serviços no prazo e periodicidade estipulados pela ARSESP.

Art. 12. O titular dos serviços públicos é o responsável pelo acompanhamento e fiscalização administrativa contratual das condições e dispositivos da Concessão ou Parceria Público-Privada por ele licitado, devendo exercer esse papel adequadamente por meio da figura obrigatória do Gestor ou Fiscal de Contrato.

Seção III

Dos Prestadores dos Serviços Públicos

Art. 13. São atribuições dos prestadores dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos:

I - prestar serviços adequados de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos, conforme estabelecido nesta e nas demais deliberações ARSESP, bem como nas normas técnicas vigentes e demais instrumentos legais, regulamentares e contratuais;

II - executar todas as atividades de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos nos termos dos contratos, do Plano Municipal de Saneamento Básico – PMSB e do Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos – PMGIRS, ou planos regionais nos casos de prestação regionalizada;

III - projetar e executar as obras e operar as instalações que integrem a prestação dos serviços;

IV - manter cadastro atualizado dos equipamentos, instalações e infraestruturas afetos à prestação dos serviços junto à ARSESP;

V - realizar o monitoramento operacional dos serviços prestados nos termos das normas legais, regulamentares e contratuais;

VI - executar os serviços segundo os princípios da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e universalização dos serviços;

VII - operar e manter todas as instalações e equipamentos utilizados na prestação dos serviços, de modo a garantir a integridade física e patrimonial de pessoas e bens, boas condições sanitárias, de funcionamento e conservação, com respeito às normas de segurança e à proteção do meio ambiente;

VIII - promover a atualização tecnológica das instalações e equipamentos utilizados na prestação dos serviços, objetivando o aumento da eficiência técnica, econômica e da qualidade ambiental;

IX - minimizar a quantidade de rejeitos a serem dispostos em aterros sanitários;

X - prestar informações de natureza técnica, operacional, econômico-financeira, contábil e outras que a ARSESP requisitar;

XI - destinar os resíduos coletados e transportados para instalações e operadores de triagem para fins de reutilização ou reciclagem, tratamento, inclusive por compostagem, bem como outras formas de destinação final e disposição final ambientalmente adequada que atendam às normas e legislações aplicáveis;

XII - apresentar Manual de Prestação dos Serviços e de Atendimento ao Usuário;

XIII - apresentar Relatório Anual de Prestação dos Serviços.

Art. 14. Para orientar o planejamento da gestão e gerenciamento dos resíduos sólidos, o prestador deverá realizar, no mínimo, anualmente o estudo gravimétrico dos resíduos sólidos urbanos, seguindo as normativas técnicas existentes e disposições do titular dos serviços.

Parágrafo único. A comprovação da execução do que dispõe o caput deverá ser encaminhada à ARSESP junto ao Relatório Anual de Prestação dos Serviços.

Seção IV
Dos Usuários

Art.15. É responsabilidade dos usuários:

I - separar e acondicionar adequadamente os resíduos sólidos, incluindo a limpeza, manutenção e conservação dos recipientes e dos locais de estocagem sob sua responsabilidade;

II - disponibilizar adequadamente os resíduos sólidos separados para coleta na forma prevista nesta e nas demais deliberações da ARSESP, nos dias e horários estabelecidos, observados os limites de peso ou volume, e conforme as orientações do titular dos serviços ou do prestador dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;

III - disponibilizar resíduos da logística reversa nos locais definidos pelos responsáveis pela implantação do sistema; e

IV - dar destinação adequada aos pequenos volumes de resíduos da construção civil e resíduos volumosos, conforme orientação do titular ou do prestador dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

Parágrafo único. São responsáveis pela adequada separação e acondicionamento dos resíduos domésticos e sua disponibilização para as coletas:

I - em habitações unifamiliares: os residentes, proprietários ou não;

II - em habitações multifamiliares: os residentes, proprietários ou não, e o condomínio;

III - em estabelecimentos comerciais, industriais e de serviços geradores de resíduos sólidos urbanos similares: as pessoas jurídicas responsáveis pela administração desses estabelecimentos, proprietários ou não.

Art. 16. É vedado aos usuários dos serviços de manejo de resíduos sólidos domésticos:

I - a disponibilização de resíduos sólidos em desacordo com as especificações admitidas para coleta;

II - o despejo de quaisquer resíduos nas vias ou outros espaços públicos, bem como nos sistemas de drenagem de águas pluviais e de esgotamento sanitário, incluindo as sarjetas e sumidouros;

III - colocar resíduos volumosos, da construção civil e resíduos de podas de árvores nos contêineres destinados aos resíduos domésticos;

IV - a disposição de animais mortos para a coleta de resíduos domésticos;

V - a disposição de resíduos que excedam a capacidade de armazenamento dos contêineres ou outro tipo de instalação coletora adequada de resíduos.

Art. 17. O gerador de resíduos sólidos domésticos tem cessada sua responsabilidade pelos resíduos com a disponibilização adequada para a coleta ou, nos casos em que se aplica a logística reversa, com a devolução.

CAPÍTULO V

Dos Serviços de Limpeza Urbana

Seção I

Da Varrição

Art. 18. Os serviços públicos de varrição de vias e logradouros públicos compreendem a operação manual ou mecanizada da varrição da superfície dos passeios pavimentados, sarjetas, canteiros centrais, dos locais de grande circulação de pedestres, passeios de viadutos e áreas adjacentes a abrigos de ônibus e onde se realizem feiras públicas e outros eventos de acesso aberto ao público, bem como o esvaziamento das lixeiras públicas (papeleiras) e acondicionamento dos resíduos recolhidos.

§ 1º. A modalidade de varrição deverá ser escolhida em função das características do local, da eficiência e observando a modicidade dos custos do serviço.

§ 2º. Os serviços de varrição mecanizada deverão ser executados preferencialmente em dias e horários de menor fluxo de veículos nas vias, devendo observar as normas locais de tráfego e uso das vias públicas.

§ 3º. Os veículos de varrição mecanizada deverão ser equipados com módulo eletrônico para recepção, armazenamento e transmissão de dados, rastreamento via satélite, além de dispositivo para leitura automática de sua identificação, salvo na hipótese de inviabilidade técnica e econômica documentada.

Art. 19. A frequência da varrição deverá observar o uso e ocupação do solo, fluxo de pessoas e veículos, áreas com vocação turística, áreas com maior suscetibilidade a enchentes e tipo de arborização existente.

Art. 20. Os resíduos decorrentes das atividades de varrição deverão ser acondicionados em saco constituído de material resistente a ruptura e vazamento, impermeável, baseado na NBR 9191/2000 da ABNT ou outra que venha a substituí-la, respeitados os limites de peso de cada saco.

Art. 21. Os resíduos da varrição deverão ser colocados nos logradouros públicos para recolhimento no prazo máximo de 12 (doze) horas, salvo nas localidades em que o prestador dos serviços comprovar obstáculos de ordem técnica, longe de bocas de lobos e outros aparelhos de drenagem, em pontos que não comprometam:

I - a segurança do transeunte e da equipe de coleta;

II - a estética urbana; e

III - o trânsito de pessoas e veículos.

Seção II

Das Lixeiras Públicas

Art. 22. As áreas públicas deverão possuir lixeiras públicas para disposição de pequenas quantidades de resíduos, para uso dos pedestres.

§ 1º. As lixeiras públicas deverão atender aos padrões definidos pelo titular dos serviços públicos, observando a eficiência, eficácia e modicidade de custos, e estar localizadas de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

§ 2º. Preferencialmente, as lixeiras instaladas deverão ser divididas entre lixeiras para descarte de resíduos recicláveis e lixeiras para descarte de resíduos não recicláveis ou, na hipótese de uma única lixeira, conter compartimento segregado e identificado que possibilite o descarte e destinação ambientalmente adequada dos resíduos de forma segregada.

Art. 23. As lixeiras deverão ser dimensionadas de forma a serem suficientes, em quantidade e qualidade, para a utilização dos pedestres.

§ 1º. A coleta dos resíduos descartados nas lixeiras e a limpeza das mesmas deverão ser programadas de acordo com a demanda, para evitar que sejam utilizadas além de seus limites, dificultando o descarte adequado pelos pedestres.

§ 2º. No caso de derramamento de resíduos nas vias ou calçamentos, será de responsabilidade do Prestador o seu recolhimento integral e limpeza do local.

Art. 24. As equipes de limpeza urbana deverão recolher os resíduos das lixeiras públicas existentes nas vias e logradouros públicos e encaminhá-los para a destinação ambientalmente adequada.

Seção III

Da Capina, Roçada, Poda, Supressão de Árvores e Remoção de Resíduos em Áreas Verdes

Art. 25. Os serviços de capina, roçagem, poda e supressão de árvores e remoção de resíduos das áreas verdes devem ser realizados em vias e logradouros públicos e os resíduos originados nessas atividades devem ser acondicionados de forma segregada, em saco constituído de material resistente a ruptura e vazamento, impermeável, baseado na NBR 9191/2000 da ABNT ou outra que venha a substituí-la, respeitados os limites de peso de cada saco.

Art. 26. Os resíduos deverão ser encaminhados para instalações de reciclagem e tratamento, inclusive por compostagem, sempre que houver viabilidade técnica e econômico-financeira.

Art. 27. Os resíduos decorrentes das atividades de capina, roçada e remoção de resíduos em áreas verdes deverão ser colocados nos logradouros públicos, longe de bocas de lobos e outros aparelhos de drenagem, de forma que não comprometam:

I - a segurança do transeunte e da equipe de coleta;

II - a estética urbana; e

III - o trânsito de pessoas e veículos.

§ 1º. O prazo para recolhimento dos resíduos a que se refere caput do artigo será definido no Manual de Prestação de Serviços.

§ 2º. Na hipótese de o recolhimento não ocorrer concomitantemente à execução do serviço, o resíduo deverá ser adequadamente disposto para evitar a poluição difusa.

Art. 28. Os serviços de poda e supressão de árvores em áreas públicas devem observar as leis ambientais, os períodos anuais de maior crescimento vegetal e períodos chuvosos ou os regramentos editados pelo titular dos serviços.

Seção IV

Dos Serviços de Asseio e de Limpeza de Bueiros, Bocas de Lobo e Correlatos

Art. 29. Os serviços de asseio compreendem a limpeza e lavagem de equipamentos urbanos e bens públicos, como monumentos, abrigos de ônibus, sanitários públicos, túneis, passagens subterrâneas, escadarias, entre outros.

Parágrafo único. Para a execução dos serviços de asseio, o prestador dos serviços públicos deverá manter esses locais livres de resíduos e odores desagradáveis e, preferencialmente, priorizar a utilização de água de reuso que possua qualidade requerida para tal finalidade.

Art. 30. O Prestador dos serviços responsável pela realização de atividades de desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos deverá segregar e encaminhar os resíduos resultantes dessas atividades para local de destinação final ambientalmente adequada, respeitada sua natureza e composição e em concordância com os planos municipais e demais normas aplicáveis.

Parágrafo único. O prestador dos serviços deverá obedecer ao estabelecido pelo titular dos serviços, principalmente no tocante às ações preventivas de limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos previamente ao período chuvoso, dando prioridade às regiões sujeitas a enchentes.

Seção V
Dos Serviços de Limpeza de Feiras Livres

Art. 31. Os serviços de limpeza de logradouros públicos onde se realizem feiras livres compreendem a coleta dos resíduos sólidos pelo prestador dos serviços, bem como a varrição e posterior higienização das vias onde a feira for realizada.

§ 1º. Os serviços descritos no caput deste artigo deverão ser executados de forma célere, permitindo a limpeza e liberação da via pública após o término das feiras livres ou conforme especificações da legislação municipal ou instrumentos contratuais.

§ 2º. Para a execução dos serviços de higienização, o prestador dos serviços públicos deverá, preferencialmente, priorizar a utilização de água de reuso que possua qualidade requerida para tal finalidade.

Art. 32. É responsabilidade do feirante a manutenção, a conservação e a limpeza da área de uso individual, observando as diretrizes do titular dos serviços, mantidas todas as demais obrigações do prestador.

Parágrafo único. Os feirantes deverão segregar os resíduos gerados em sua atividade, inclusive as embalagens de madeira, em, no mínimo, úmidos e secos e disponibilizá-los para coleta, de forma adequada, em local indicado pelo prestador dos serviços ou titular dos serviços.

Seção VI
Da Limpeza Corretiva

Art. 33. Os locais de disposições irregulares demandam um processo continuado de limpeza corretiva por parte do titular dos serviços e, em caso de delegação, do prestador dos serviços, caso a área seja de sua competência.

Art. 34. O serviço de limpeza corretiva dos locais de disposições irregulares poderá ser manual ou mecanizado, devendo a modalidade ser escolhida em função das características do local, da eficiência e modicidade dos custos do serviço.

Parágrafo único. A limpeza corretiva de que trata o caput deverá ser executada com triagem dos diferentes tipos de resíduos presentes no local, visando a destinação com a seguinte ordem de prioridade: reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos sólidos, bem como disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos.

Art. 35. A limpeza corretiva deverá ser programada priorizando os locais de disposições irregulares que comprometam o sistema de drenagem de águas pluviais, os mananciais utilizados nos serviços públicos de abastecimento de água e aquelas de maior porte e persistência ou outras prioridades indicadas pelo titular dos serviços.

Art. 36. O volume de resíduos removidos dos locais de disposições irregulares deve ser registrado conforme as suas características.

CAPÍTULO VI

Dos Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos

Seção I

Da Segregação, Acondicionamento e Disponibilização para a Coleta dos Resíduos Domésticos

Art. 37. Nos locais onde houver coleta seletiva ou outra alternativa de destinação adequada dos resíduos recicláveis, o gerador de resíduos domésticos deverá segregá-los em, no mínimo, secos e úmidos e, progressivamente, a partir da implantação de coletas diferenciadas, em outras parcelas específicas definidas conforme normas legais e regulamentares e orientações do prestador dos serviços públicos e do titular dos serviços.

Art. 38. Cabe ao usuário o acondicionamento adequado e segregado dos resíduos domésticos, de forma a impedir vazamentos e rupturas, bem como sua disposição para coleta até o momento do recolhimento pelo Prestador dos serviços.

Parágrafo único. Os resíduos cortantes, pontiagudos, contundentes e perfurantes deverão ser embalados de forma adequada antes do seu acondicionamento e disponibilização para coleta, buscando evitar lesões e acidentes aos coletores.

Art. 39. Os resíduos domésticos deverão ser disponibilizados nos dias e horários estabelecidos para a sua coleta, observando o que segue:

I - no prazo de até 2h (duas horas) antes do horário fixado, nas regiões em que a coleta for realizada porta a porta no período compreendido entre as 8h (oito horas) e as 22h (vinte e duas horas);

II - a partir das 21h (vinte e uma horas) nas regiões em que a coleta for realizada porta a porta no período compreendido entre as 22h (vinte e duas horas) e as 8h (oito horas) do dia seguinte;

III - em qualquer dia ou horário nas regiões onde houver coleta mecanizada de resíduos dispostos em contêineres.

Parágrafo único. No caso da coleta porta a porta, o usuário deverá manter os resíduos domésticos acondicionados no interior do imóvel, devendo colocá-los no logradouro público observando os horários previstos para coleta e o disposto nos incisos I e II do caput deste artigo.

Art. 40. Os resíduos domésticos deverão ser dispostos adequadamente para a coleta, salvo disposição contrária do titular ou instrumento contratual, nos seguintes

locais:

I - no logradouro público, junto ao alinhamento de cada imóvel, nas regiões em que a coleta for executada porta a porta;

II - no interior de contêineres ou outro tipo de instalação coletora de resíduos, nas regiões em que a coleta for mecanizada, observando a classe de resíduos a que se destina o contêiner;

III - no interior de contêineres ou outro tipo de instalação coletora adequada de resíduos nas regiões em que não houver coleta porta a porta ou coleta mecanizada, observando a classe de resíduos a que se destina o contêiner.

Seção II

Do Planejamento da Coleta

Art. 41. O prestador dos serviços de coleta de resíduos sólidos domésticos deverá elaborar e manter atualizado o Plano Operacional de Coleta, parte integrante do Manual de Prestação dos Serviços e de Atendimento ao Usuário, conforme estabelecido nesta Deliberação, que abranja todas as áreas urbanas e rurais.

§ 1º. O plano a que se refere o caput deste artigo deverá conter no mínimo:

I - cadastro das ruas e logradouros públicos em que são prestados os serviços de coleta e manejo dos resíduos sólidos urbanos;

II - setores de coletas, acompanhados pelo cadastro de ruas e logradouros públicos em que são prestados os serviços, indicando a modalidade de coleta;

III - frequências, dias, períodos e previsão de horários de início das coletas por setor;

IV - quantidade e localização de contêineres para coleta mecanizada;

V - canais de divulgação de informações junto ao usuário sobre os serviços;

VI - estimativa da quantidade média de resíduos a serem coletados por setor de coleta;

VII - tipos de veículos que serão utilizados, bem como demais equipamentos e materiais;

VIII - velocidade média e tempo necessário para percorrer o percurso;

IX - número de viagens a serem realizadas por cada veículo coletor;

X - mapas digitais contendo legenda dos itinerários a serem percorridos pelos veículos coletores em cada setor de coleta, identificando quando ocorrer a passada nos dois lados da rua;

XI - indicação do local de esgotamento do tanque de chorume dos veículos coletores.

XII - distâncias a serem percorridas pelos veículos: da garagem ao setor de coleta, do setor de coleta até a estação de transbordo ou destinação final;

XIII - estudo para atender a demanda de coleta em horários diferenciados em períodos chuvosos em regiões que frequentemente alagam.

§ 2º. Qualquer alteração deverá ser previamente autorizada pelo Titular dos serviços e comunicada à Arsesp em até 60 (sessenta) dias da referida alteração.

§ 3º. Os itinerários de coletas devem ser estabelecidos de maneira a minimizar os percursos improdutivos, ao longo dos quais não haja coleta.

§ 4º. As alterações programadas nas rotinas de coletas, sejam relacionadas aos dias e/ou aos horários, inclusive em função de feriados, deverão ser comunicadas aos usuários com no mínimo 72h (setenta e duas horas) de antecedência, por meio de informativos e outras formas de comunicação disponíveis.

Art. 42. O prestador deverá planejar coletas diferenciadas de resíduos segregados pelos usuários, observada a viabilidade técnica e econômica, em, no mínimo, duas frações: recicláveis secos e rejeitos e, progressivamente, implantar coletas em outras frações específicas.

Art. 43. As coletas destinadas ao recolhimento de diferentes tipos de resíduos segregados deverão ocorrer em dias ou períodos distintos, salvo na hipótese de inviabilidade técnica ou econômica documentada.

Art. 44. A coleta de resíduos urbanos deverá ser executada em todas as vias abertas no município em condições de circulação de veículos.

Parágrafo único. Nas áreas de difícil acesso aos veículos coletores, o prestador deverá indicar no Plano Operacional de Coleta o sistema alternativo que pretende adotar, com base em seu levantamento de campo.

Art. 45. Quando da solicitação, pelo titular dos serviços, para atendimento de novas vias e loteamentos não incluídos na área de atendimento inicial, o prestador deverá:

I - realizar inspeção *in loco* em até 72 (setenta e duas) horas após a solicitação, para verificar as condições de tráfego da via; e

II - proceder à análise da viabilidade técnica e econômico-financeira da solicitação.

Parágrafo único. Constatada a viabilidade, o prestador deverá definir a modalidade de coleta mais adequada, considerando a modicidade dos custos e:

I - incorporar ao Plano Operacional de Coleta, em até 5 (cinco) dias, a contar da realização da inspeção *in loco*, a nova rota a ser realizada, quando as novas vias abertas estiverem em condições de circulação de veículos;

II - em vias abertas sem condições de circulação, implementar sistema alternativo para coleta de resíduos em até 5 (cinco) dias, a contar da realização da inspeção *in loco*, incorporando o novo ponto de coleta ao Plano Operacional de Coleta, mediante aprovação do titular dos serviços.

Seção III

Da Coleta e Transporte dos Resíduos Sólidos Domésticos

Art. 46. O prestador dos serviços definirá os tipos de veículos e a frequência das coletas considerando a eficiência, eficácia, efetividade e a modicidade dos custos.

Art. 47. As coletas poderão ser mecanizadas ou realizadas porta a porta, em função das características das áreas atendidas, para assegurar a isonomia entre os usuários e a modicidade dos custos da prestação dos serviços.

Art. 48. Deverão ser utilizados veículos adequados para realização das coletas de diferentes tipos de resíduos sólidos urbanos.

§ 1º. Deverá ser priorizada a utilização de veículo com equipamento compactador para a realização da coleta dos resíduos úmidos nas áreas urbanas.

§ 2º. Todos os veículos de coleta de resíduos úmidos deverão possuir dispositivos que impeçam o derramamento de chorume nas vias.

Art. 49. Todos os veículos utilizados nos serviços de coleta e transporte de resíduos sólidos urbanos deverão possuir identificação, observando a diferenciação entre os tipos de coleta existentes, estar em perfeitas condições de manutenção e conservação e em concordância com as normas técnicas pertinentes.

Parágrafo único. A identificação a que se refere o caput do artigo, deve estar na lateral dos veículos, contendo nome da empresa, telefone para contato, número de identificação do veículo, tipo de resíduo transportado, logomarcas do prestador dos serviços e do titular dos serviços e os telefones da central de atendimento do prestador e do Serviço de Atendimento ao Usuário da Arsesp.

Art. 50. Os veículos compactadores deverão ser providos de:

I - carroceria com compactação adequada ao chassi, fechada, para evitar despejo de resíduos nas vias públicas;

II - sistema de esvaziamento e descarga automático, com vedação da porta traseira para possibilitar a retenção completa dos resíduos;

III - dispositivo hidráulico para basculamento automático de contêineres, conforme o Plano Operacional de Coleta, aprovado pelo titular.

IV - sistema estanque para contenção de chorume;

V - dispositivo para drenagem do chorume;

VI - materiais e acessórios para absorção do chorume eventualmente derramado nas vias e logradouros públicos;

VII - dispositivos para redução da geração de ruídos durante a sua operação.

Art. 51. O Prestador deverá realizar as coletas com tolerância de 1h (uma hora) do horário estabelecido no Plano Operacional de Coleta.

Art. 52. A frequência das coletas deverá ser estabelecida considerando-se a quantidade de resíduos gerados, objetivando salvaguardar a saúde pública, o meio ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos, não devendo exceder 72 (setenta e duas) horas entre as coletas dos resíduos úmidos.

§ 1º. O intervalo entre as coletas de que trata o caput poderá ser expandido, desde que tecnicamente justificado pelo Prestador dos serviços.

§ 2º. Na necessidade de efetuar ações de qualquer natureza que impactem na frequência das coletas, o remanejamento das atividades deverá respeitar o limite estabelecido no caput deste artigo, observado o disposto no parágrafo anterior e a divulgação prévia prevista nesta Deliberação.

Art. 53. Os itinerários de coleta deverão ser, preferencialmente, monitorados por meio de controle eletrônico de posicionamento de veículos e disponibilizados para consulta aos usuários no sítio eletrônico do Prestador dos serviços ou outro meio digital.

Art. 54. Constituem obrigações do Prestador dos serviços de coleta de resíduos sólidos urbanos:

I - comunicar a população acerca das formas adequadas de acondicionamento e disposição dos resíduos para coleta, observadas as diretrizes desta deliberação e dos normativos aplicáveis;

II - comunicar a população acerca dos dias e horários da coleta do resíduo sólido;

III - recolher e transportar os resíduos sólidos urbanos disponibilizados pelos usuários com o cuidado necessário para não danificar o meio de acondicionamento, evitando o derramamento de resíduos e chorume nas vias públicas;

IV - carregar os caminhões coletores compactadores de maneira que o resíduo não transborde na via pública, sendo vedado o depósito de resíduos no compartimento de carga traseira, quando estes estiverem em trânsito;

V - recolher e realizar a limpeza imediata do chorume e dos resíduos que tiverem caído dos recipientes ou do caminhão;

VI - programar para o início da viagem a coleta em áreas com fortes declividades, de acordo com a viabilidade técnica;

VII - utilizar ao máximo a capacidade de carga dos veículos coletores, evitando viagens com carga incompleta, salvo na hipótese de inviabilidade técnica ou econômica documentada;

VIII - entregar os resíduos recolhidos e transportados para operadores licenciados para a respectiva destinação final ambientalmente adequada.

Art. 55. O esgotamento do tanque de chorume dos veículos coletores somente poderá ser feito em local autorizado pelo órgão ambiental competente.

Seção IV

Do Transbordo dos Resíduos Sólidos Urbanos

Art. 56. O prestador dos serviços deverá instalar estações de transbordo de resíduos urbanos, quando for economicamente e/ou tecnicamente necessário, cabendo ao mesmo a operação e a manutenção destas unidades, nos termos das normas legais, regulamentares e contratuais, quando existentes.

Art. 57. Para o efetivo funcionamento das estações de transbordo, estas deverão obedecer a todas as normas legais ambientais e outras aplicáveis, bem como dispor e instalar:

I - placa de identificação visível, afixada no acesso da instalação contendo nome do prestador dos serviços, endereço, horário de funcionamento, número de telefone e correio eletrônico do prestador dos serviços e telefone da ouvidoria e de emergências e informações da licença ambiental;

II - guarita ou dispositivo de controle e portões de acesso de pessoas e veículos;

III - balanças rodoviárias para pesagem de todas as cargas de resíduos sólidos que chegarem ou saírem da instalação, preferencialmente com sistema automatizado de registro e controle de cargas;

IV - cobertura no local de operação das cargas.

Art. 58. As áreas ocupadas e utilizadas para a instalação e funcionamento das estações de transbordo devem estar dotadas de vias internas de circulação com as seguintes características mínimas:

I - preferencialmente pavimentadas e/ou com revestimentos capazes de garantir tráfego de veículos pesados, inclusive em períodos de mau tempo e organizadas, sempre que possível, de forma a impedir o cruzamento entre veículos; e sinalizadas com indicações e fluxos de veículos para carga e descarga;

II - pátios de tamanhos adequados para manobra dos veículos que transitam no local;

III - espaço destinado ao estacionamento dos veículos coletores e de transporte que aguardam descarga ou carga de forma a não bloquear as vias públicas e impedir o tráfego de veículos particulares e pedestres;

IV - espaço de estacionamento separado para veículos não enquadrados no inciso anterior.

Art. 59. Os espaços destinados à implantação, operação e manutenção das estações de transbordo devem estar dotados de:

I - espaço administrativo, sanitários e vestiários;

II - área operacional coberta, com piso impermeável e dimensionada de forma a atender adequadamente o armazenamento dos resíduos sólidos, a utilização dos equipamentos e o tráfego dos veículos no local;

III - áreas, com os mesmos requisitos das áreas operacionais, para armazenamento temporário das diferentes frações de resíduos sólidos, quando da ocorrência de situações de emergências e contingências que impeçam o transporte para destinação final;

IV - estrutura de proteção para evitar o tombamento de veículo coletor durante a descarga;

V - sistema de coleta de chorume e dos líquidos resultantes da lavagem das áreas e equipamentos operacionais com tanque de acumulação vedado, de forma a impedir a entrada de águas pluviais e a saída de odores;

VI - sistema de drenagem de águas pluviais;

VII - iluminação adequada das vias e edificações;

VIII - cercamento de todo o perímetro construído com tela ou alvenaria;

IX - barreira vegetal em todo perímetro constituída por espécies que dificultem a vazão de odores, poeiras e ruídos para vizinhança;

X - sistema de proteção contra descargas atmosféricas;

XI - sistema de prevenção e combate a incêndio;

XII - unidade de pesagem (balança) com selo de inspeção do INMETRO;

XIII - unidade de tratamento dos líquidos oriundos da lavagem das áreas operacionais e da drenagem do chorume, quando couber.

Art. 60. O transporte dos resíduos armazenados nas estações de transbordo deve ser feito por meio de veículo adequado aos tipos de resíduos transportados, obedecendo às regulamentações pertinentes.

Art. 61. Os veículos e contêineres utilizados devem operar dentro das capacidades adequadas.

Art. 62. Os resíduos sólidos a serem transportados para os locais de destinação adequada deverão ser devidamente cobertos nos veículos e protegidos de intempéries.

Parágrafo único. A cobertura da carga deverá ser feita imediatamente após o carregamento, de forma a impedir o derramamento de resíduos sólidos nas vias de circulação interna da unidade e nas vias públicas.

Art. 63. Na operação das estações de transbordo, o prestador dos serviços deverá, no mínimo:

I - registrar e pesar todos os veículos coletores e de transporte na entrada e na saída;

II - identificar junto ao Manual de Prestação dos Serviços o tempo máximo permitido para transferência, ao local de destinação final, de todos os resíduos que ingressarem na área de recepção da estação de transbordo;

III - realizar a transferência dos resíduos sólidos para destinação final ambientalmente

adequada observando preferencialmente a sua ordem de ingresso na estação e a diminuição dos custos relativos ao transporte, limitando-se a permanência máxima por 36 horas dos resíduos;

IV - realizar com regularidade a limpeza e a conservação das áreas internas e circunvizinhas, bem como dos sistemas de drenagem, de acordo com programação pré-estabelecida;

V - realizar todas as atividades operacionais em ambientes cobertos;

VI - minimizar a geração de ruídos, poeiras e odores;

VII - lavar e/ou higienizar as áreas operacionais destinadas ao transbordo dos resíduos sólidos urbanos, respeitando-se a periodicidade definida junto aos documentos de licenciamento;

VIII - tratar regularmente os líquidos drenados das áreas operacionais;

IX - cobrir adequadamente a carga, de forma a evitar o derramamento de resíduos sólidos nas vias;

X - quando forem necessárias verificações intermediárias para a manutenção da confiança na situação de calibração do equipamento de pesagem (balança), as verificações devem ser realizadas de acordo com os procedimentos definidos nas normativas da ABNT e do INMETRO;

XI - operacionalizar de forma adequada as etapas de transferência de carga de forma a não agregar pesos extras aos veículos de saída da estação de transbordo, como: resíduos oriundos de contratos especiais, construção civil, logística reversa, umidade relativo a chuvas por falta de cobertura dos caminhões, entre outros.

Seção V

Da Coleta Seletiva, Triagem e Reciclagem

Art. 64. Os resíduos coletados por meio da coleta seletiva deverão ser encaminhados às unidades de triagem devidamente cadastradas, de acordo com as disposições legais, regulamentares e contratuais.

Art. 65. O programa de coleta seletiva e reciclagem deverá priorizar a inclusão dos catadores e a geração de trabalho e renda.

Parágrafo único. Nos termos definidos pela Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), deverão ser apoiadas prioritariamente a formação, capacitação e desenvolvimento das cooperativas de catadores e ou de outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis.

Art. 66. Caberá ao titular dos serviços e ao prestador dos serviços envolvido promover a divulgação, educação ambiental, eficácia e eficiência e sustentabilidade dos programas coleta seletiva e reciclagem implantados.

Art. 67. Caberá ao titular dos serviços e à ARSESP o acompanhamento dos índices de aproveitamento e percentuais de rejeitos nas centrais de triagem.

Art. 68. A prestação dos serviços de coleta dos resíduos sólidos recicláveis dar-se-á:

I - pelo recolhimento de resíduos disponibilizados no logradouro público para coleta;

II - pela colocação de contêiner para depósito de resíduos recicláveis;

III - pela disponibilização de Postos de Entrega Voluntária (PEVs), Ecopontos ou Locais de Entrega Voluntária de Resíduos Recicláveis (LEVs) para entrega dos resíduos sólidos recicláveis por seus geradores.

§ 1º. Quando no recolhimento no domicílio, os resíduos devem ser dispostos para coleta respeitando os dias e os períodos estabelecidos pelo prestador dos serviços, devendo esses dias e períodos serem divulgados para o pleno conhecimento da população.

§ 2º. A coleta de que trata o inciso I deverá ocorrer de acordo com o Plano Operacional de Coleta Seletiva, respeitadas as condições estabelecidas no art. 41 desta deliberação.

§ 3º. É vedado o depósito de resíduos sólidos recicláveis no interior de contêineres destinados exclusivamente à coleta mecanizada de resíduos sólidos domésticos não recicláveis.

Art. 69. O prestador deverá elaborar Plano Operacional de Coleta Seletiva, incorporando todos os pontos de coleta, incluindo os PEVs, LEVs, Ecopontos e a coleta porta-a-porta, nos moldes estabelecidos na Seção II deste capítulo.

Art. 70. As instalações e equipamentos destinados à coleta seletiva, triagem e reciclagem deverão ter capacidade de processamento adequadas às metas de universalização das coletas seletivas estabelecidas nos Planos de Saneamento Básico e de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos, bem como nas normas de regulação da ARSESP.

Art. 71. Nas centrais de triagem, é obrigatória a instalação de medidas de combate a incêndios, devendo ser observadas as normas aplicáveis no que concerne às condições sanitárias e ambientais, de segurança patrimonial e de segurança do trabalho.

Seção VI

Do Tratamento

Art. 72. Os resíduos sólidos urbanos deverão ser destinados ao tratamento conforme suas características para as seguintes unidades:

I - unidade de triagem;

- II - unidade de compostagem ou de biodigestão;
- III - unidade de tratamento mecânico-biológico;
- IV - unidade de tratamento térmico e/ou geração de energia; ou
- V - outro tipo de unidade de processamento previsto nas normas legais.

Art. 73. Deve ser estimulada a instalação de unidades de tratamento de resíduos orgânicos, como forma de evitar a disposição da fração orgânica nos aterros sanitários.

Seção VII

Da Disposição Final dos Rejeitos

Art. 74. Os aterros sanitários deverão conter a seguinte estrutura mínima, observadas as exigências técnicas e condicionantes estabelecidas pelo órgão licenciador:

- I - impermeabilização da base do aterro;
- II - instalação de drenos de gás;
- III - sistema de coleta e tratamento de chorume, ou outra solução tecnológica devidamente aprovada;
- IV - impermeabilização total das áreas de depósito e lagoas da estação de tratamento do chorume, pela compactação do solo e da aplicação de materiais geossintéticos;
- V - sistema de drenagem de águas pluviais;
- VI - sistema de monitoramento da poluição das águas subterrâneas, superficiais e deformações geotécnicas, como recalques das células de resíduos do aterro;
- VII - portaria para controlar a entrada e saída de pessoas e caminhões de resíduos e isolamento da área para manutenção;
- VIII - isolamento das áreas para manutenção;
- IX - balança rodoviária para a realização das pesagens dos resíduos sólidos.

Art. 75. Na operação do aterro sanitário, devem ser estruturados, no mínimo, os seguintes serviços:

- I - controle do recebimento de resíduos e classificação por tipo, quando cabível;
- II - cobertura diária dos resíduos com material argiloso ou terra;
- III - ampliação e manutenção constante do sistema de drenagem de águas pluviais para diminuir a geração de percolados;
- IV - tratamento adequado do chorume por meio de processos físicos, químicos, biológicos ou ainda por radiação ultravioleta;

V - programa de educação ambiental que possibilite receber, visitas de escolas, cursos técnicos e universidades;

VI - plantio de grama em leiva após a conformação final de cada célula, ou outras técnicas nos termos da licença ambiental nas áreas de tratamento e disposição final de resíduos.

Parágrafo único. Preferencialmente, os aterros sanitários deverão ser dotados de mecanismos de identificação eletrônica automática dos caminhões no controle de acesso à instalação e processo automatizado de pesagem dos caminhões com controle de entrada e saída e registro por sistema eletrônico que permita segregar as informações no mínimo pela quantidade, origem, destino e tipo dos resíduos.

Art. 76. Deverá ser realizado monitoramento, nos termos estabelecidos na licença ambiental, dos seguintes itens:

I - da qualidade da água subterrânea da região;

II - das águas superficiais dos rios próximos ao aterro;

III - da qualidade dos efluentes;

IV - dos parâmetros físico-químicos necessários à correta operação do sistema de tratamento;

V - das condições topográficas, de estabilidade e adensamento dos maciços de resíduos;

VI - do volume de resíduo disposto para controle, cálculo de massa específica e grau de compactação.

Seção VIII

Das Instalações, Dispositivos e Equipamentos para Prestação dos Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos

Art. 77. As instalações, dispositivos e equipamentos destinados às atividades de manejo de resíduos sólidos urbanos deverão ser devidamente licenciadas em conformidade com a legislação ambiental.

Art. 78. Para qualquer tipo de instalação, dispositivo e equipamento devem ser observadas a legislação, normas e especificações técnicas aplicáveis no que concerne à segurança do trabalho, às condições sanitárias, de proteção ao meio ambiente, de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e minimizar os impactos ambientais.

Art. 79. As instalações deverão contar com isolamento de toda sua área, a fim de evitar o acesso de animais e pessoas não autorizadas.

Art. 80. O prestador dos serviços deverá manter programa de controle permanente de vetores de doenças em suas instalações, em especial insetos,

roedores e aves, bem como de ruídos e odores.

Art. 81. Todos os equipamentos, veículos, máquinas e instalações que componham a prestação dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos deverão ser operados e mantidos em perfeitas condições de uso e funcionamento, de modo a garantir boas condições de higiene e conservação, visando minimizar sua deterioração e evitar contaminações ao meio ambiente.

§ 1º. Os equipamentos, veículos, máquinas, áreas e instalações deverão ser submetidos a manutenção programada e modernização permanente, conforme previsto no Plano Operacional, de forma a não prejudicar a prestação dos serviços.

§ 2º. É dever do prestador promover a atualização tecnológica das instalações e equipamentos utilizados na prestação dos serviços, objetivando o aumento da eficiência técnica, econômica e da qualidade ambiental.

§ 3º. Todas as áreas, instalações e veículos deverão conter a indicação do nome e logotipo do prestador de serviços, telefones ou canais de atendimento ao usuário, assim como nome e logotipo da agência reguladora, telefones e canais de atendimento.

Seção IX

Dos Resíduos não Domésticos de Pequenos Geradores

Art. 82. O prestador dos serviços poderá operar e manter Pontos de Entrega Voluntária (PEVs) ou Ecopontos para recebimento de resíduos não domésticos de pequenos geradores, observando o Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos, os dispositivos contratuais (quando existentes) e demais normativos aplicáveis.

§ 1º. Os PEVs ou Ecopontos destinados ao recebimento dos resíduos não domésticos de que trata o caput deste artigo poderão receber também resíduos recicláveis, a critério do prestador dos serviços e do titular dos serviços.

§ 2º. A quantidade, a localização e o dimensionamento dos PEVs ou Ecopontos deverão observar o Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos, inclusive as metas e indicadores para atendimento da ordem de prioridade estabelecida na PNRS.

§ 3º. O prestador dos serviços deverá disponibilizar em seu sítio eletrônico os endereços e horários de funcionamento dos PEVs ou Ecopontos operados por ele, os tipos de resíduos recebidos e as regras de acondicionamento.

§ 4º. O recebimento de resíduos nos PEVs ou Ecopontos está limitado ao volume máximo diário por usuário estabelecido pelo titular dos serviços.

§ 5º. Os PEVs ou Ecopontos deverão dispor de locais adequados distintos para recepção dos diferentes tipos de resíduos, de forma a garantir a adequada

segregação, manejo e destinação.

Art. 83. Os resíduos dos PEV ou Ecopontos deverão ser triados, aplicando-lhes, sempre que possível, o encaminhamento a processos de reutilização, reciclagem, beneficiamento e tratamento, minimizando a disposição final em aterros sanitários.

Parágrafo único. O volume de resíduos retirados dos PEVs ou Ecopontos deve ser registrado conforme as suas características.

Art. 84. O gerenciamento dos resíduos da construção civil deverá observar as normas vigentes, sobretudo as resoluções do Conama (Conselho Nacional do Meio Ambiente) pertinentes.

Art. 85. O prestador dos serviços que opera PEVs ou Ecopontos de resíduos não domésticos deverá informar aos usuários sobre as sanções e penalidades a que estarão sujeitos pela disposição de resíduos da construção, demolição e volumosos em logradouros e áreas públicas, de acordo com as normas municipais.

Seção X

Dos Resíduos de Grandes Geradores ou Não Similares aos Domésticos

Art. 86. O prestador dos serviços poderá prestar serviços de manejo de resíduos similares aos domésticos de grandes geradores ou não similares aos domésticos, mediante contrato de prestação de serviços específico que contenha a forma de remuneração, observando a legislação pertinente e normas específicas da ARSESP.

§ 1º. Os contratos de que trata o caput serão submetidos previamente para homologação da ARSESP.

§ 2º. A ARSESP poderá disciplinar a metodologia de cobrança para o serviço de que trata o caput deste artigo, ficando dispensada a homologação de que trata o §1º quando no contrato especial forem respeitados os dispositivos da referida deliberação.

CAPÍTULO VII

Da Interrupção Dos Serviços

Art. 87. O prestador de serviços deve solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que possam prejudicar a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, descrevendo de forma objetiva as possíveis medidas a serem adotadas no Plano de

Contingência e Emergência.

Art. 88. As atividades que integram os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos poderão ser interrompidas nos seguintes casos:

I - Interrupções Programadas: agendamento de reparo, modificação ou melhoria de qualquer natureza nos serviços que venha causar interrupção temporária ou afetar a qualidade ou continuidade dos serviços prestados;

II - Incidentes: qualquer ocorrência não programada, relacionada direta ou indiretamente às instalações, equipamentos ou serviços operacionais, decorrente de fato ou de ato intencional ou acidental que, de maneira isolada ou cumulativa, possa implicar:

- a) Risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio ou de terceiros;
- b) Interrupção da prestação dos serviços sem prévio aviso ou comunicação; e
- c) Prejuízos materiais consumados, tanto ao patrimônio próprio quanto ao de terceiros.

Parágrafo único. O prestador de serviços públicos deverá utilizar meios alternativos para garantir a execução das atividades enquanto durar o período de interrupção, de forma a minimizar impactos ambientais e danos à saúde pública.

Art. 89. O prestador deverá manter registros das interrupções contendo, no mínimo:

I - localidade;

II - descrição da ocorrência, contendo o motivo ou causa;

III - área ou setor de coleta afetado;

IV - instalações e/ou equipamentos afetados;

V - data e horário da ocorrência;

VI - data e horário da regularização dos serviços;

VII - formas de comunicação aos usuários afetados;

VIII - no caso de incidentes, informar as primeiras providências, as medidas adotadas para solução definitiva e as medidas mitigadoras para suprir a prestação do serviço.

Parágrafo único. As informações deverão ser mantidas à disposição para consulta da ARSESP a qualquer tempo sobre os registros.

Art. 90. Nos casos de interrupções que afetem diretamente o usuário, o prestador de serviços públicos deverá divulgar os motivos da interrupção e a previsão de restabelecimento dos serviços por meios que assegurem ampla informação aos usuários atingidos.

CAPÍTULO VIII

Do Planejamento e Das Informações sobre a Prestação Dos Serviços

Art. 91. O Prestador dos serviços públicos deverá fornecer todos os dados e informações solicitados pela ARSESP, nos termos das normas legais, regulamentares e contratuais.

Parágrafo único. Adicionam-se aos dados e informações a que se refere o caput deste artigo aqueles produzidos por empresas ou profissionais contratados para executar serviços ou fornecer materiais e equipamentos específicos.

Art. 92. O prestador dos serviços deverá encaminhar semestralmente à ARSESP, relatório de manifestações dos usuários, conforme modelo e conteúdo a ser definido pela agência reguladora.

Art. 93. O prestador dos serviços deverá elaborar Manual de Prestação dos Serviços e de Atendimento ao Usuário, o qual deverá ser encaminhado para aprovação da ARSESP no prazo de 120 (cento e vinte) dias, contados a partir da delegação da fiscalização e regulação à Agência Reguladora ou da data de assinatura do contrato de prestação dos serviços, o que vier por último.

§ 1º. O Manual de Prestação dos Serviços e de Atendimento ao Usuário deverá conter, no mínimo:

- I - descrição dos serviços prestados,
- II - plano operacional específico para cada serviço,
- III - plano de contingência e emergência para a prestação dos serviços;
- IV - plano de comunicação com usuários, titular dos serviços e ARSESP.
- V - direitos e obrigações dos usuários e dos prestadores de serviços;
- VI - informações sobre locais e formas para apresentar eventuais manifestações sobre a prestação dos serviços e prazos para atendimentos;
- VII - canais de atendimento ao usuário, detalhando dias e horários de atendimento;
- VIII - requisitos e Informações sobre a forma de utilização dos serviços e orientações sobre segregação, acondicionamento, disponibilização e destinação dos resíduos sólidos urbanos;
- IX - tabelas dos valores tarifários ou taxas vigentes e critérios de faturamento, quando aplicável; e
- X - tabela de preços e prazos de serviços devidamente homologada pela ARSESP, quando aplicável.

§ 2º. Além das informações descritas no § 1º, o Manual deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos à:

- I - prioridades de atendimento.
- II - previsão de tempo de espera de atendimento
- III - mecanismos de comunicação com os usuários

§ 3º. O manual poderá ser objeto de atualização periódica por solicitação do Prestador, da ARSESP ou do titular dos serviços, devendo qualquer alteração ser submetida à aprovação da ARSESP.

Art. 94. São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta deliberação.

Art. 95. O prestador deverá apresentar à ARSESP, em até 180 (cento e oitenta) dias do final de cada exercício anual, o Relatório Anual de Prestação dos Serviços, abordando os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos que forem de sua competência, contendo minimamente:

- I - informações técnico-operacionais e de conservação das instalações, equipamentos, veículos e instrumentos utilizados;
- II - as intervenções de manutenção, reforma ou ampliação das unidades de manejo dos resíduos;
- III - os custos operacionais e de investimentos realizados;
- IV - as receitas obtidas com a prestação dos serviços;
- V - os indicadores técnico-operacionais relativos ao exercício anual.
- VI - registros de todas ocorrências de interrupções programadas e incidentes, contendo as informações descritas do Art. 89.

Parágrafo único. A ARSESP definirá em ato específico o rol de informações requeridas nos incisos I a V, nos termos da Deliberação ARSESP nº 1.143, de 11 de março de 2021, ou outra que vier substituí-la.

CAPÍTULO IX

Do Atendimento Ao Usuário

Art. 96. O prestador dos serviços deverá dispor de estrutura de atendimento presencial, telefônico e digital adequada às demandas da área de cobertura dos serviços prestados e acessível a todos os usuários que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações de serviços, denúncias, reclamações,

sugestões, críticas, elogios e pedidos de informações.

§ 1º. Quando na prestação dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos participarem duas ou mais entidades e/ou empresas, essas poderão compartilhar a estrutura de atendimento aos usuários.

§ 2º. Para todas as manifestações deverá ser respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados.

Art. 97. Todas as manifestações feitas pelos usuários nos canais de atendimento devem ser registradas pelo prestador dos serviços e ser fornecido o número do protocolo de atendimento ao usuário.

§ 1º. Quando não for possível uma resposta imediata, o prestador dos serviços deverá comunicar por meio escolhido pelo usuário, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, as providências adotadas em face das manifestações recebidas.

§ 2º. Na contagem dos prazos a que se refere o § 1º, exclui-se o dia do início e inclui-se o dia do vencimento, devendo-se iniciar e concluir em dias úteis.

§ 3º. As solicitações de serviços deverão ser realizadas respeitando-se os prazos aprovados pela ARSESP.

Art. 98. O prestador dos serviços deverá manter registro atualizado das manifestações dos usuários por 5 (cinco) anos, contendo, no mínimo:

I - encaminhamentos e soluções adotadas;

II - tipo e objeto da manifestação;

III - horários e datas de registro e encerramento da manifestação;

IV - canal de atendimento utilizado pelo usuário;

V - etapa do serviço e/ou instalação a que se refere a manifestação;

VI - endereço completo do local a que se refere a manifestação, indicando setor de coleta, quando aplicável.

Art. 99. Os usuários que não tiverem suas demandas atendidas ou atendidas de forma insatisfatória poderão contatar o SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP.

Art. 100. Todas as formas de comunicação e/ou notificação realizadas por parte do prestador dos serviços (orais ou escritas) deverão ser realizadas em linguagem simples e de fácil entendimento, observando o prazo estabelecido nesta deliberação.

Art. 101. Além da estrutura mínima definida nesta deliberação, fica a critério do prestador dos serviços implantar formas adicionais de atendimento.

Seção I

Do atendimento presencial

Art. 102. O atendimento presencial ao público deverá ser realizado de acordo com os dias e horários de funcionamento definidos no Manual de Atendimento ao Usuário e divulgado no sítio eletrônico do prestador dos serviços.

Art. 103. Os edifícios destinados ao atendimento presencial deverão possuir:

- I - sinalização de identificação na entrada;
- II - sinalização, de fácil visualização, contendo dias e horários de funcionamento do atendimento ao público;
- III - ampla acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 104. O atendimento presencial deve se localizar em área comercial do município, próxima ao transporte público.

Art. 105. Nos locais de atendimento ao público, os atendentes deverão estar devidamente identificados e capacitados.

Art. 106. O prestador dos serviços deverá atender prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato, as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, nos termos da Lei nº 10.048/2000.

Art. 107. O prestador dos serviços deverá oferecer uma estrutura adequada com sistema de atendimento sequencial por ordem de chegada e por tipo de atendimento, realizado em local que proporcione condições de conforto durante o período de espera e de atendimento.

Parágrafo único. O tempo de espera a que se refere o caput do artigo não deverá ser superior a 30 (trinta) minutos.

Art. 108. Para conhecimento ou consulta do usuário, o prestador dos serviços deverá disponibilizar no local de atendimento presencial, em ponto de fácil visualização e acesso, exemplares:

- I - desta deliberação;
- II - do Manual de Prestação dos Serviços e de Atendimento ao Usuário;
- III - do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 109. O prestador dos serviços deverá disponibilizar formulário padrão para que os interessados apresentem manifestação por escrito, em local de fácil acesso que permita o preenchimento, dispensando-se a presença de colaboradores do prestador, salvo as situações nas quais o manifestante requerer o auxílio.

Parágrafo único. Como serviço complementar, e não substituto, o prestador dos serviços poderá ofertar um sistema eletrônico para registro das manifestações, cuja escolha do meio ficará a critério do usuário.

Art. 110. Para os casos de exigência presencial no atendimento, os usuários poderão se utilizar de procuração com firma reconhecida para quaisquer tipos de manifestação.

Seção II

Do Atendimento Telefônico

Art. 111. O prestador dos serviços deverá dispor de sistema de atendimento telefônico gratuito ao público, incluindo a garantia de acesso às pessoas com deficiência auditiva e/ou de fala.

§ 1º. Os dias e horários de funcionamento serão definidos no Manual de Atendimento ao Usuário.

§ 2º. Deverá ser disponibilizado ao usuário a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial.

Art. 112. Faculta-se ao prestador dos serviços a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível (URA), com oferta de menu de opções de direcionamento ao usuário.

Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, deverão ser observadas as seguintes características:

- I - o menu principal deverá apresentar entre suas opções a de atendimento humano;
- II - deverá ser facultada ao usuário a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja a necessidade de aguardar o início de todas as opções disponíveis.

Art. 113. O tempo para atendimento inicial da ligação ou espera, em caso de transferências, deverá ser de, no máximo, 1 (um) minuto.

§ 1º. No caso de eventos não programados que afetem elevado número de usuários, o tempo para atendimento poderá ser de até 3 minutos, devendo o prestador dos serviços comunicar a ARSESP e manter o registro destas ocorrências e seus impactos na estrutura do atendimento.

§ 2º. A comunicação à ARSESP de que trata o parágrafo anterior deverá ser realizada no prazo de até 2h (duas horas), contado do início da ocorrência, através do endereço eletrônico arsesp@sp.gov.br ou outro meio que o substitua.

Seção III

Do Atendimento Digital

Art. 114. O atendimento digital deverá estar disponível 24h (vinte e quatro

horas) por dia e 7 (sete) dias por semana.

Art. 115. O prestador dos serviços deverá possuir página na Internet (sítio eletrônico) para acesso aos usuários, onde deverá disponibilizar, obrigatoriamente:

- I - endereço dos locais e horários de atendimento presencial;
- II - telefones e seus respectivos horários de atendimento;
- III - endereço e horários de funcionamento dos Postos de Entrega Voluntária (PEV), quando existentes, com indicação dos tipos de resíduos recebidos e demais orientações para utilização do serviço;
- IV - formulário para encaminhamento de manifestação do usuário;
- V - esta deliberação;
- VI - tabela de penalidades aos usuários, quando aplicável;
- VII - manual de prestação dos serviços e de atendimento ao usuário;
- VIII - Código de Defesa do Consumidor;
- IX - programação das coletas dos diferentes tipos de resíduos sólidos urbanos, discriminando os bairros, os dias e horário ou período de realização das coletas, assim como eventuais alterações e interrupções decorrentes de manutenção programada ou de situações emergenciais;
- X - link para o site da ARSESP;
- XI - link das principais normas legais e regulamentares relacionadas à prestação de serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos.

Art. 116. Quando aplicável, o prestador dos serviços deverá disponibilizar em sua página na internet:

- I - tabelas dos valores tarifários ou taxas vigentes e critérios de faturamento;
- II - tabela de preços e prazos de serviços prestados, devidamente homologada pela ARSESP;
- III - emissão de segunda via de fatura simplificada para pagamento;
- IV - emissão da declaração de quitação anual de débitos; e
- V - formulário para encaminhamento de pedido de débito automático da fatura em conta do usuário, caso seja disponibilizada essa forma de pagamento.

CAPÍTULO X

Das Categorias de Usuários e Das Tarifas ou Taxas

Art. 117. Os usuários poderão ser classificados por categorias e eventuais subcategorias, cujas taxas ou tarifas decorrentes da prestação de serviço público de

manejo de resíduos sólidos urbanos levarão em conta o nível de renda da população da área atendida e a adequada destinação dos resíduos coletados, podendo ainda considerar, de forma isolada ou conjunta, para fins de quantificação dos resíduos:

I - as características dos lotes urbanos e as áreas que podem ser neles edificadas;

II - o peso ou o volume médio coletado por habitante ou por domicílio;

III - a finalidade de uso do imóvel;

IV - o consumo de água;

V - a frequência da coleta;

VI - outros parâmetros estabelecidos pela ARSESP.

§ 1º. Caberá ao usuário informar ao prestador dos serviços sobre as situações supervenientes que importarem em alteração de seu cadastro, respondendo, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações,

§ 2º. No caso de erro de classificação por culpa exclusiva do usuário, o prestador dos serviços poderá cobrar os valores retroativos a até 90 (noventa) dias para os casos onde foi feita cobrança a menor, a título de ressarcimento.

§ 3º. No caso de erro de classificação por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior e comprovadamente pagos, sendo vedado ao prestador dos serviços cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor, nos termos do art. 128.

Art. 118. O prestador dos serviços deverá informar ao usuário as características e exigências para obtenção dos benefícios decorrentes de políticas de cobrança social, quando houver.

CAPÍTULO XI

Das Faturas E Dos Pagamentos

Art. 119. O prestador dos serviços efetuará o faturamento de acordo com o instrumento que instituir a cobrança ou deliberação específica da ARSESP, indicando o cronograma de faturamento para todas as categorias de uso.

§ 1º. O ato que instituir o instrumento de cobrança definirá o responsável pelo pagamento pelos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos.

§ 2º. Na hipótese da modalidade de cobrança por meio de taxa, as regras para o faturamento e o pagamento serão definidas pelo Titular dos serviços.

Art. 120. O usuário, ou responsável pelo pagamento, deve efetuar o pagamento pelos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos até a data de vencimento, de acordo com as tarifas ou taxas a serem cobradas para sua categoria de uso, sob pena de acréscimos por impontualidade.

§ 1º. Em caso de inadimplência, a sanção pecuniária será limitada a 2% (dois por cento) do valor atualizado do débito.

§ 2º. O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

§ 3º. Faculta-se ao prestador dos serviços, alternativamente às vias ordinárias de cobrança, a renegociação, inclusive o parcelamento, dos débitos remanescentes por meio de instrumento contratual específico, podendo fazê-lo por intermédio de instituições creditícias.

§ 4º. O prestador dos serviços não poderá efetuar medidas de execução de cobrança que estiver sob análise da ARSESP.

Art. 121. A arrecadação será realizada, preferencialmente, por meio dos seguintes documentos:

I - fatura específica de manejo de resíduos sólidos urbanos; ou

II - faturamento em conjunto com outro serviço público, nos termos do Art. 35 da Lei Federal nº 11.445/2007, ou cofaturamento nos termos do item 5.6 da Resolução ANA nº 79/2021. Nestas opções:

a) deve ser previsto no custo do SMSRU o valor de ressarcimento ao respectivo prestador, conforme estabelecido em contrato a ser celebrado entre as partes, com anuência da ARSESP ao valor a ser pago a título de ressarcimento dos custos respectivos;

b) o usuário poderá solicitar que a cobrança seja realizada por fatura específica, podendo incorrer em custos adicionais pela emissão da fatura;

c) o início da cobrança pelos serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos deverá ser precedido de ampla divulgação, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência e comunicado específico na fatura anterior do respectivo serviço público;

§ 1º. Na impossibilidade de utilização destes documentos, poderá ser utilizado o carnê ou guia de Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU).

§ 2º. Na hipótese prevista no inciso I, o prestador dos serviços, responsável pela emissão das faturas:

I - deverá oferecer, no mínimo, 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do responsável pelo pagamento, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

II - poderá disponibilizar a fatura por meio eletrônico, desde que autorizado pelo responsável pelo pagamento;

III - emitirá segunda via da fatura sem custo adicional, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento;

IV - entregará a fatura no endereço constante no cadastro comercial.

§ 3º. Na hipótese do inciso IV do parágrafo anterior, a pedido do responsável

pelo pagamento, a fatura poderá ser enviada a outro endereço por ele indicado, sendo facultada ao prestador dos serviços a cobrança de despesas adicionais decorrentes desta comodidade, desde que informadas previamente.

§ 4º. Nos casos em que a arrecadação for realizada pelo prestador, no início da prestação dos serviços, o titular deverá fornecer a base cadastral atualizada para cobrança.

Art. 122. O prazo mínimo para vencimento das faturas, contado da data da respectiva apresentação ao usuário, será de 5 (cinco) dias úteis.

Parágrafo único. Na contagem do prazo exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento.

Art. 123. A fatura a ser entregue ao responsável pelo pagamento deverá conter, obrigatoriamente, as seguintes informações:

I - nome completo;

II - número ou código de referência do imóvel;

III - classificação ou categoria de uso;

IV - endereço do imóvel;

V - data de apresentação e de vencimento da fatura;

VI - estrutura de cobrança vigente com demonstração em separado dos valores a serem pagos pelos serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos, incluindo a descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

VII - multa e juros por atraso de pagamento, se houver;

VIII - os números dos telefones e os endereços eletrônicos da Ouvidoria do Prestador dos serviços e do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP;

IX - endereço e horário de funcionamento da agência de atendimento presencial a qual está vinculada o imóvel;

X - identificação de faturas vencidas e não pagas até a data de emissão da fatura.

Parágrafo único. Os débitos anteriores e as parcelas pactuadas com o prestador dos serviços não poderão ser cobrados na mesma fatura dos serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos.

Art. 124. O prestador dos serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, devendo a referida devolução ocorrer obrigatoriamente até o próximo faturamento, mediante escolha do usuário sobre a forma de devolução.

§ 1º. Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

§ 2º. Caso o usuário tenha informado o pagamento em duplicidade ao prestador

dos serviços, este deverá efetuar a devolução no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da informação do usuário, a menos que este manifeste preferência pela inserção do crédito na fatura seguinte.

Art. 125. Fica facultado ao prestador dos serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, como campanhas e eventos institucionais de interesse público, de educação ambiental e sanitária, vedada a veiculação de propagandas político-partidárias ou religiosas.

Art. 126. O prestador dos serviços deverá emitir até o dia 10 de fevereiro de cada ano, recibo de quitação ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados no exercício anterior.

§ 1º. O atestado a que se refere o caput também poderá ser solicitado a qualquer momento pelo responsável pelo pagamento, devendo ser emitido pelo prestador dos serviços em até 7 (sete) dias úteis.

§ 2º. O recibo de quitação e o atestado mencionados neste artigo poderão ser emitidos por meio eletrônico, se autorizado pelo responsável pelo pagamento.

Seção I

Da Classificação e Cadastro Comercial

Art. 127. O prestador dos serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro comercial relativo aos responsáveis pelo pagamento, no qual conste, obrigatoriamente, as seguintes informações:

I - identificação do responsável pelo pagamento:

a) nome completo;

b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação;

c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF, quando houver;

d) meios de contato com o responsável pelo pagamento, tais como telefone fixo, celular e/ou endereço eletrônico;

II - número ou código de referência do imóvel;

III - endereço do imóvel, considerando o logradouro, número do imóvel, complemento e o CEP, de acordo com o Cadastro Nacional de Endereços do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, e, quando houver, o número do registro no cadastro imobiliário municipal;

IV - classificação ou categoria de uso do imóvel;

V - histórico de faturamento referente aos últimos 05 (cinco) anos consecutivos e

completos.

Parágrafo único. Caberá ao responsável pelo pagamento informar o prestador dos serviços sobre as situações supervenientes que importarem em alteração de seu cadastro, respondendo, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

Seção II

Das Compensações de Faturamento

Art. 128. Na hipótese de o prestador dos serviços ter faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I - no caso de faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar; e

II - no caso de faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, cabendo a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável, não decorrente de dolo ou culpa do prestador dos serviços.

§ 1º. No caso do inciso II, o prestador dos serviços deverá:

I - calcular o montante a ser devolvido, considerando as tarifas em vigor no período em que ocorreram as diferenças de faturamento, acrescido de correção monetária e juros legais.

II - efetuar a devolução em moeda corrente por meio de cheque nominal ou depósito em conta bancária informada pelo usuário ou, por opção do mesmo, por meio de compensação nas faturas subsequentes.

§ 2º. Caso a devolução já disponibilizada pelo prestador dos serviços não seja viabilizada por ação ou omissão do usuário em até 90 (noventa) dias, caberá a compensação nas faturas subsequentes.

Art. 129. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador dos serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

I - à irregularidade constatada;

II - à memória descritiva dos cálculos do valor apurado.

CAPÍTULO XII

Das Disposições Finais e Transitórias

Art. 130. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o

do encerramento do prazo.

Art. 131. O titular e o prestador dos serviços deverão promover campanhas em meios de comunicação em massa (jornais, rádios e emissoras de televisão locais, em redes sociais, dentre outros), e afixar avisos em locais de grande circulação sobre o início da regulação e da fiscalização no município.

§ 1º. Os informativos citados no caput deste artigo deverão destacar a importância do gerenciamento adequado dos resíduos sólidos urbanos e o início da cobrança, que visa garantir a sustentabilidade econômico-financeira da prestação dos serviços.

§ 2º. Os planos de comunicação deverão ser submetidos previamente à análise pela Arsesp.

Art. 132. Esta deliberação entrará em vigor após 120 (cento e vinte) dias da data de sua publicação.

Marcus Vinicius Vaz Bonini

Diretor Presidente

Publicado no D.O.E. 06/07/2022

Este texto não substitui o publicado no D.O.E. 06/07/2022