

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 39, DE 31 DE MAIO DE 2023

Disciplina o serviço de limpeza programada das soluções alternativas de tratamento de esgotamento sanitário prestado por operadora de serviços no âmbito dos municípios regulados pela ARIS. (Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025)

O CONSELHO DE REGULAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO (ARIS), no uso das suas atribuições previstas no artigo 8º, I, II, III, e no artigo 28, II do Protocolo de Intenções de criação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento, e com fundamento no inciso XVII, do art. 3º, inciso IV, do art. 3º-B e § 1º, do art. 45, todos da Lei nº 11.445/2007 c/c inciso II, do Parágrafo único, do art. 7º da Norma de Referência ANA nº 2/2021 (Resolução ANA nº 106/2021), expede a seguinte Resolução Normativa:

CAPÍTULO I DO OBJETO

Art. 1º Esta Resolução tem por objetivo disciplinar o serviço de limpeza de soluções alternativas de modo programado, a ser operado por prestadora de serviços, para os municípios regulados pela ARIS que adotaram a solução alternativa de coleta e tratamento de esgotamento sanitário em conformidade com o plano municipal de saneamento básico (PMSB), os instrumentos contratuais, inclusive aditivos ou em legislação própria. (Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025)

§ 1º O titular poderá estabelecer se a solução alternativa terá abrangência parcial ou integral em sua área geográfica, bem como se constituirão solução permanente ou transitória. (Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025)

§ 2º Esta Resolução Normativa não se aplica aos usuários cujos imóveis sejam atendidos por rede pública de esgotamento sanitário, salvo em situações excepcionais de inviabilidade técnica e econômica a ser regulamentado em norma específica. (Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025)

§ 3º Esta Resolução aplica-se aos usuários enquadrados em todas as categorias.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins desta Resolução adotam-se as seguintes definições:

I – unidade de gerenciamento do lodo (UGL): estação de tratamento, exclusiva de lodo, proveniente das soluções alternativas, transportado por caminhões; ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

II – ciclo de faturamento: mensal, contados do mês subsequente ao da realização efetiva do serviço de limpeza da solução alternativa, exceto nos casos do art. 8º, art. 11; art. 25, § 1º e art. 30, todos desta Resolução; ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

III – esgotamento/esgoto doméstico ou sanitário: água residuária de atividade higiênica e/ou de limpeza de uso doméstico ou com características de doméstico;

IV – estação de tratamento de esgoto (ETE): estação de tratamento de esgoto que recebe o esgoto transportado por redes coletoras com ou sem bombeamento, que pode receber efluente de limpeza da solução alternativa, inclusive da solução rudimentar; ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

V – solução rudimentar: cavidade escavada diretamente no terreno, que não apresenta revestimento, de modo que os resíduos escoam diretamente no subsolo para infiltração; ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

VI – fossa séptica (tanque séptico): solução alternativa, constante de um dispositivo de tratamento de esgotos destinado a receber a contribuição de um ou mais domicílios e/ou edificação, capaz de atingir um grau de tratamento compatível a partir da sedimentação dos sólidos e da retenção do material graxo, transformando-os bioquimicamente em substâncias e compostos mais simples e estáveis; ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

VII – gestão das soluções alternativas: compreende o gerenciamento da prestação dos serviços de agendamentos, vistorias, cadastros, verificação das adequações necessárias dos sistemas, fiscalizações e operação; ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

VIII – lodo: material acumulado na zona de digestão do tanque séptico por sedimentação de partículas sólidas suspensas no esgoto; ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

IX – Plano Municipal de Saneamento Básico - PMSB: instrumento da política de saneamento do município que deverá abranger o diagnóstico da situação local e seus impactos nas condições de vida, objetivos e metas para universalização dos serviços, programas, projetos e ações necessárias para atingir os objetivos e as metas, ações de emergência e contingência, e mecanismos e procedimentos de avaliação sistemática da eficiência e eficácia das ações programadas, nos termos do art. 19 da Lei nº 11.445/07; ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

X – serviço de limpeza da solução alternativa (fossa séptica): consiste na sucção do lodo diretamente da solução de tratamento de esgoto do imóvel para um caminhão adequado a esse fim, bem como no transporte e destinação à ETE ou UGL, excluindo deste objeto o material acumulado nas caixas de gordura, que devem ser tratados como resíduos sólidos urbanos e o esgotamento dos dispositivos de infiltração, tais como sumidouros; ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

XI – serviço de vistoria: vistoria da solução alternativa no lote cuja realização implica em um preço público correspondente; ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

XII – solução alternativa de esgotamento sanitário: solução alternativa de saneamento básico ou de afastamento e destinação final dos esgotos, quando o local não for atendido diretamente pela rede pública, mediante utilização de tanque séptico ou similares e unidades complementares de tratamento e/ou disposição final de efluentes e do lodo originários da operação de unidades de tratamento coletivas ou individuais de forma ambientalmente adequada, incluídas fossas sépticas, em conformidade com as normas da ABNT, em especial a ABNT nº 17.076/2024; ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

XIII – usuário: pessoa física ou jurídica legalmente representada, titular da propriedade ou de outro direito real sobre o imóvel ou, ainda, o possuidor, usuário do serviço público de abastecimento de água potável; ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

XIV – unidade usuária: unidade autônoma ou conjunto de unidades autônomas atendidas através de uma única ligação de água e/ou de esgoto; e ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

XV – tarifa de limpeza da solução alternativa: tarifa do serviço para as unidades atendidas pela solução individual como forma de ação ou prestação de esgotamento sanitário, nos termos desta Resolução. ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

CAPÍTULO III DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Art. 3º Cabe ao prestador de serviço, previamente ao início do serviço de limpeza programada das soluções alternativas, realizar campanha de comunicação social e educação ambiental em cada município, visando a sensibilização da população sobre os benefícios advindos da limpeza das soluções individuais ou coletivas, bem como sobre a importância para a conservação do meio ambiente e para a melhoria das condições sanitárias da população. ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

§1º As ações devem incluir material informativo, articulação com instituições públicas e privadas, bem como contato direto com as comunidades beneficiadas pelo serviço de limpeza programada.

§2º A prestadora de serviços deverá incluir no material de divulgação da campanha, a forma de adesão dos serviços, a frequência e a forma de cobrança dos serviços de limpeza programada a serem observados pelos usuários. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

§3º A prestadora de serviço deverá informar ao titular e à ARIS, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, o cronograma de implementação das ações, específico para cada município, incluindo a sua disponibilização na página eletrônica da prestadora e nas unidades de atendimento. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

§4º Todo material de comunicação social utilizado nessas ações deverá ser encaminhado à ARIS para conhecimento.

Seção I

Da Notificação de Vistoria

Art. 4º A prestadora de serviço notificará o usuário sobre a realização de vistoria para a avaliação do acesso, para posterior limpeza da solução alternativa, de acordo com a programação definida. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Parágrafo único. A notificação poderá ser realizada por canais de atendimento eletrônico desde que haja o aceite do usuário.

Art. 5º A primeira notificação deverá apresentar as seguintes informações:

I – o dever do usuário realizar, em até 30 (trinta) dias, contados a partir da notificação, o agendamento da vistoria junto ao prestador de serviço; [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

II – o valor da tarifa de limpeza programada, bem como a forma de cobrança e o seu início;

III – a incidência de multa e respectivo valor em caso de ausência do usuário ou de algum morador na unidade usuária, no momento da vistoria;

Seção II

Do agendamento da vistoria

Art. 6º Recebida a notificação de que trata o art. 5º desta Resolução, o usuário deverá entrar em contato com o prestador de serviço, por intermédio de seus canais de comunicação, para solicitar o agendamento da vistoria. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Art. 7º O prestador de serviço apresentará ao usuário no mínimo 3 (três) datas, em turnos alternados, para o agendamento das vistorias, de acordo com as rotas e a disponibilidade de horário.

Parágrafo único. Solicitada a vistoria pelo usuário, o prestador de serviço deverá realizá-la no prazo de até 60 (sessenta) dias, sem qualquer prejuízo ao usuário caso esse prazo seja ultrapassado. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Art. 8º O eventual cancelamento, pelo usuário, de vistoria já agendada deverá ocorrer em até 2 (dois) dias úteis da data marcada.

§ 1º O cancelamento sem a observância à antecedência mínima prevista neste artigo acarretará o faturamento do serviço de vistoria.

§ 2º Cancelado o agendamento, o usuário deverá reagendar a vistoria no prazo de 30 (trinta) dias da data marcada para a 1ª vistoria cancelada, sob pena de acarretar a cobrança da tarifa de limpeza programada.

Seção III

Da vistoria

Art. 9º Na vistoria técnica realizada pelo prestador serão avaliadas as condições de acesso aos sistemas individuais nas unidades usuárias. Já com relação a adequação da solução alternativa do ponto de vista da funcionalidade e do padrão construtivo, ficará a cargo do titular do serviço. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Art. 10. No caso de ausência do responsável no horário agendado para a vistoria, o prestador de serviço estará autorizado a aplicar multa no valor correspondente a 3 (três) vezes o valor do serviço de vistoria, sem prejuízo da obrigação do usuário de realizar novo agendamento. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

§ 1º A fim de comprovar a presença no imóvel no horário agendado, o prestador de serviço poderá utilizar dados informatizados como: posição geográfica, horário de captura de fotografia do imóvel, entre outros. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Art. 11. Caso a vistoria, por responsabilidade do usuário, não possa ser executada durante os 60 (sessenta) dias, nos termos do parágrafo único do art. 7º, o usuário estará sujeito à cobrança da tarifa de limpeza programada nos termos desta Resolução.

Art. 12. Após a realização da vistoria pelo prestador de serviço, e se não forem identificados obstáculos no acesso para a execução do serviço, o usuário passa a aderir ao programa de limpeza programada das soluções alternativas, assumindo a responsabilidade pelo pagamento da tarifa de limpeza programada, nos moldes do contrato de adesão entregue ao usuário, ressalvadas situações excepcionais previstas nesta Resolução. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

§ 1º O contrato de adesão será firmado uma única vez no início da prestação do serviço.

§ 2º Os termos do contrato de adesão de prestação do serviço de limpeza das soluções alternativas individuais serão padronizados e previamente aprovados pela ARIS, com as informações básicas do serviço. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

§ 3º O prestador de serviço poderá oferecer ao usuário o serviço de limpeza da solução alternativa individual imediatamente após a vistoria, caso tenha condições operacionais e o usuário esteja de acordo. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Art. 13. Caso seja identificado que a solução alternativa não apresenta acesso apropriado para realizar a limpeza, o prestador de serviço notificará o usuário para providenciar a adequação necessária em prazo não superior a 120 dias, bem como informará o titular dos serviços para as providências cabíveis, sem prejuízo pela cobrança do serviço de limpeza programada. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Seção IV

Do agendamento da limpeza

Art. 14. O usuário estará apto para agendar a primeira limpeza quando tiver sido realizada vistoria sem impedimentos, momento em que, salvo exceções previstas nesta Resolução, se inicia a cobrança da tarifa de limpeza programada, que se dará no mês seguinte à primeira limpeza realizada.

Parágrafo único. Quando se tratar das limpezas anuais subsequentes à primeira, o usuário deverá entrar em contato com o prestador de serviço assim que receber a notificação para agendamento da limpeza, que respeitará o intervalo mínimo de 1 (um) ano, a partir da última limpeza realizada. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Art. 15. Serão ofertadas ao usuário pelo menos 3 (três) datas possíveis para agendamento da limpeza, em turnos alternados, de acordo com as rotas e a disponibilidade do prestador de serviço. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Art. 16. O usuário poderá remarcar a data da limpeza com antecedência de 2 (dois) dias úteis da data inicialmente agendada, sem ônus.

§ 1º. O cancelamento ou o reagendamento da limpeza sem a observância da antecedência prevista no caput deste artigo acarretará a obrigação do usuário de realizar novo agendamento, caso em que será aplicável o art. 21 desta Resolução.

§ 2º Cancelado o agendamento, o usuário deverá reagendar a limpeza, observado o prazo previsto pelo prestador de serviço. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Art. 17. Em caso de solução individual rudimentar ou inadequado, o prestador poderá realizar a primeira limpeza, porém as limpezas subsequentes só poderão ser agendadas mediante adequação da solução alternativa. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Seção V

Da limpeza das soluções alternativas

Art. 18. O prestador de serviço utilizará caminhões próprios, terceirizados ou credenciados para a realização do serviço, sempre sob sua orientação e fiscalização do quanto ao transporte e às normas de segurança. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

§1º O serviço de limpeza programada deverá ser dimensionado para a limpeza de acordo com nota técnica específica a ser definida pela agência reguladora.

§ 2º A prestadora de serviço deverá acompanhar de forma visual as características do lodo digerido de forma a evitar o esvaziamento de todo o tanque visando a boa condição de operação da unidade de digestão. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Art. 19. Uma vez realizada a vistoria, a prestadora de serviço terá até 120 (cento e vinte) dias para realização da primeira limpeza, conforme agendado com o usuário, nos termos desta Resolução. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Art. 20. Após a realização dos serviços da rota, o caminhão seguirá até a ETE ou UGL para realizar a devida destinação do lodo.

Art. 21. Caso o usuário não esteja presente no horário agendado para a limpeza, será emitida notificação para reagendamento.

§ 1º O prestador de serviço estará autorizado a aplicar multa correspondente a 3 (três) vezes o valor da tarifa de limpeza programada, quando o usuário ou responsável pela unidade, estiver ausente no dia do agendamento para a limpeza, sem prejuízo da obrigação do usuário de realizar novo agendamento para execução da limpeza. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

§ 2º A fim de comprovar a presença no imóvel no horário agendado, o prestador de serviço poderá utilizar dados informatizados como: posição geográfica, horário de captura de fotografia do imóvel, entre outros. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

§ 3º Caso o reagendamento para a limpeza não ocorra no prazo de 30 (trinta) dias, o usuário estará sujeito ao pagamento da tarifa de limpeza programada.

Seção VI

Do período de Limpeza das Soluções Alternativas

Art. 22. Será considerada data-base da periodicidade o dia da primeira limpeza.

Parágrafo único. As limpezas anuais subsequentes à primeira serão realizadas com tolerância de 60 (sessenta) dias.

Art. 23. Após a realização da primeira limpeza da solução alternativa individual, o prestador de serviço irá programar as próximas limpezas com frequência anual. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Parágrafo único. Caso seja necessário limpeza excepcional da solução alternativa por motivo de deficiência em seu funcionamento, o usuário poderá solicitar o serviço ao prestador, mediante pagamento de uma tarifa extra, por este serviço extraordinário, conforme disposto na tabela de serviços complementares, alterando a data base da periodicidade das limpezas. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Seção VI **Da cobrança**

Art. 24. Os valores da limpeza programada constarão na Tabela de Tarifas homologada pela ARIS, de acordo com suas categorias.

Art. 25. A cobrança do valor do serviço de limpeza programada constará na fatura mensal.

§ 1º Caso não sejam cumpridos os prazos previstos em virtude de reagendamentos do usuário ou da ausência do usuário no momento da limpeza programada, a cobrança poderá ser iniciada, independentemente da realização da limpeza.

§ 2º No caso de soluções alternativas individuais com contribuição de mais de uma unidade usuária, soluções alternativas coletivas de loteamentos ou condomínios, a limpeza implicará a cobrança do serviço por unidade autônoma. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

§ 3º O reajuste e a revisão da tarifa de limpeza programada observarão o mesmo índice e periodicidade das tarifas de água e esgoto aprovadas pela ARIS.

Art. 26. Sendo o serviço compulsório, conforme previsão nos termos aditivos celebrados, na lei municipal ou no plano municipal de saneamento básico (PMSB), o prestador de serviço poderá cobrar a tarifa de limpeza programada, bem como aplicar sanções, como forma de incentivar os usuários a regularizar a situação referente a solução alternativa. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Art. 27. Os usuários que não cumprirem seus compromissos dentro dos prazos estabelecidos nesta Resolução, estarão sujeitos à cobrança da tarifa de limpeza programada.

CAPÍTULO IV

DAS ADEQUAÇÕES DA SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 28. O projeto e a construção da solução alternativa deverão seguir as normas técnicas e a legislação aplicável. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Art. 29. O prestador de serviço disponibilizará em seu *site* informações técnicas, a fim de orientar os usuários sobre a correta execução e o uso da solução alternativa. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Art. 30. Caberá ao titular dos serviços públicos exigir do particular a instalação adequada da solução alternativa de tratamento de esgotos domésticos mediante prévia aprovação do respectivo projeto técnico, bem como realizar a vistoria da parte construtiva da solução e fiscalizar as edificações para que as soluções alternativas de tratamento sejam instaladas adequadamente, nos termos das normas técnicas. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

§ 1º Caso seja identificado na vistoria que o imóvel possui solução alternativa irregular, como solução rudimentar, o prestador de serviço poderá realizar a limpeza, a fim de mitigar o impacto ambiental, desde que existente o acesso. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

§ 2º Os prazos para a limpeza da solução rudimentar são os mesmos da limpeza programada adequados às normas técnicas. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

§ 3º Caso a limpeza não seja executada nos prazos previstos, por responsabilidade do usuário, o prestador de serviço poderá efetuar a cobrança da tarifa de limpeza programada. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Art. 31. O titular dos serviços notificará os usuários que devem promover a adequação dos sistemas que estiverem em desacordo com as normas técnicas da ABNT vigentes a época da construção, como: NBR 7229/1993, NBR 13969/1997, NBR 8160/1999, NBR ISO 30500, NBR 17.076/2024, ou outras normas que venham a substituí-las ao longo do tempo. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Parágrafo único. Uma vez notificado o usuário deverá realizar a adequação construtiva e de funcionalidade do sistema individual, nos prazos definidos pelo titular do serviço.

CAPÍTULO V DAS OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇO

Art. 32. Além das obrigações já estabelecidas nesta Resolução, cabe ao prestador de serviço: [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

I - realizar o controle dos caminhões limpa-fossa, de acordo com a legislação ambiental vigente;

II - dispor de estações de tratamento de esgoto (ETE) ou de UGL para o recebimento dos lodos de tanques sépticos coletados, devidamente licenciadas;

III - manter cadastro das soluções alternativas onde forem realizadas vistorias e limpezas, incluindo informações, como a regularidade das instalações **fornecidas pelo titular**, a data da última vistoria e a data da última limpeza; [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

IV - encaminhar anualmente relatório à ARIS com informações sobre a operação, custos e investimentos relacionados ao serviço.

Parágrafo único. O cadastro referido no inciso III deste artigo deverá ser disponibilizado ao titular dos serviços, para que este tome as providências de fiscalização e notificação do usuário que apresentar irregularidades em sua solução alternativa. ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

Art. 33. O Relatório referido no inciso IV, do art. 32, deverá abordar no mínimo os seguintes pontos:

I - situação cadastral das soluções alternativas existentes identificados nas vistorias, informando se eles estão atendendo as normas técnicas ou se devem ser adequados; ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

II - situação das limpezas realizadas indicando aqueles usuários que estão com a operação em conformidade com período de limpeza estabelecido pelas normas técnicas;

III - percentual de universalização do serviço de esgotamento sanitário do município, em atendimento aos indicadores estabelecidos pela Norma de Referência ANA 8/2024; e ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

IV - usuários que estão pagando a tarifa de limpeza programada.

CAPÍTULO VI DAS OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

Art. 34 Compete ao usuário:

I - dar condições técnicas de acesso ao imóvel e a solução alternativa para que o prestador de serviço efetue a limpeza programada; ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

II - realizar adequações na solução alternativa do imóvel em razão da notificação emitida pelo prestador de serviço pelo titular dos serviços sobre eventual irregularidade, considerando aspectos referentes ao dimensionamento, ao acesso ou às características construtivas; ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

III - efetuar o pagamento do serviço cobrado nas faturas mensais, juntamente com os demais serviços realizados pelo prestador de serviço. ([Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025](#))

Parágrafo único. O usuário responsável pelo imóvel que permanecer com a solução alternativa irregular de esgotamento sanitário estará sujeito às sanções cíveis, administrativas e penais cabíveis.

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 35. Os valores arrecadados pelo prestador de serviço, referentes à limpeza programada das soluções alternativas, serão contabilizados em rubricas contábeis específicas. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

Art. 36. Fica facultado ao usuário recorrer à ARIS em razão da prestação do serviço e da cobrança efetuada pelo prestador de serviço, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da notificação da decisão do prestador sobre a reclamação. [\(Redação pela Resolução Normativa nº 48, de 2025\)](#)

§ 1º O recurso deverá ser apresentado pelo usuário ou seu procurador, por escrito, juntamente com eventuais documentos existentes.

§ 2º O recurso não terá efeito suspensivo da cobrança.

Art. 37. Os casos omissos serão decididos pelo Conselho de Regulação da ARIS.

Art. 38. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Florianópolis, 31 de maio de 2023.

Conselheiro Silvio José Martins Filho (Presidente)

Conselheiro Pablo Heleno Sezerino (Relator)

Conselheiro Arcênio Patrício

Conselheira Josiane Teresinha Cardoso

Conselheiro José Galvani Alberton

Conselheiro Marco Aurélio Alberton

Conselheiro Roberto Aurélio Merlo