

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 0025/2015 - CR.

Dispõe sobre os procedimentos para regular a imposição de penalidades aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como aos demais agentes responsáveis pela operação dos sistemas e pelo relacionamento com os usuários, conforme processo n.º 201400029001448.

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando que o Conselho Regulador da AGR é dotado de poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 11 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 4 de fevereiro de 2011 e art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012;

Considerando que o disposto no inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro 1999 e inciso VIII, do art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, estabelecem que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentadas pelo Presidente do Conselho Regulador, deverão por ele ser deliberadas;

Considerando o que dispõe o inciso XIV, do § 2º, do art. 1º, da Lei 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e do inciso XIV, do § 4º, do art. 1º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, que tratam da competência da AGR para regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico;

Considerando o que dispõe a Lei nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, que instituiu o Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e o seu regulamento, Decreto nº 6.276, 17 de outubro de 2005;

Considerando o que dispõe a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e dá outras providências;

Considerando que compete ao Conselho Regulador da AGR deliberar, com exclusividade e independência decisória, sobre todos os atos de regulação, controle e fiscalização inerentes à prestação dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados, nos termos do § 4º, do artigo 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, acrescido pela Lei nº 18.101, de 17 de julho de 2013

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador da AGR, em sua reunião realizada no dia 25 de fevereiro de 2015,

RESOLVE:

Art. 1º Ficam regulamentados os procedimentos para a imposição de penalidades aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como aos demais agentes responsáveis pela operação dos sistemas e pelo relacionamento com os usuários.

Parágrafo único. As penalidades previstas nesta Resolução serão aplicadas sem prejuízo das demais sanções administrativas específicas, definidas na legislação vigente,

incluindo normas editadas ou homologadas pelo ente regulador, desde que não impliquem em mais de uma sanção para uma mesma infração.

CAPÍTULO I Das definições

Art. 2º Para efeito de interpretação desta Resolução entende-se por:

I - AGR - Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos;

II - AI - auto de infração;

III - contrato de abastecimento de água ou esgotamento sanitário - instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário;

IV - contrato de adesão - instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo o conteúdo das mesmas ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;

V - economia - moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

VI - erro formal - haverá um erro formal no documento quando for possível, pelo contexto e pelas circunstâncias, identificar a coisa e validar o ato. O erro formal não vicia e nem torna inválido o documento.

VII - estrutura de atendimento adequada - é aquela que possibilita ao usuário ser atendido em todas suas solicitações e reclamações, e ter acesso a todos os serviços disponíveis, sem se deslocar do município onde reside;

VIII - ligação - é a interligação do sistema público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, respectivamente, ao padrão de ligação de água ou ao dispositivo de ligação de esgoto;

IX - macromedição - procedimentos e equipamentos instalados de forma permanente e estratégica, utilizados na determinação de grandes vazões e/ou de grandes volumes de água;

X - notificação - medida com a qual é dada ciência ao interessado para que pratique ou deixe de praticar determinado ato, sob pena de poder sofrer ônus previstos em lei e/ou em normas do ente regulador;

XI - prestador de serviços - pessoa jurídica ou consórcio de empresas ao qual foi delegada a prestação de serviço público pelo titular do serviço;

XII - reincidência específica - é o cometimento de infração da mesma natureza;

XIII - SAA - Sistema de Abastecimento de Água, conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

XIV - SES - Sistema de Esgotamento Sanitário, conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

XV - serviço adequado - é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;

XVI - TAC - termo de ajuste de conduta;

XVII - TN – termo de notificação.

Parágrafo único. Para fins de interpretação desta Resolução, entende-se como ente regulador a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR.

CAPÍTULO II DA FISCALIZAÇÃO

Art. 3º O exercício das atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos de que trata esta Resolução serão exercidos pelo ente regulador nos termos da legislação pertinente.

Art. 4º No exercício da fiscalização e quando julgar necessário serão realizadas auditorias contábil-financeira e técnica operacional para cumprimento das normas legais e regulamentares.

§ 1º Por ocasião das auditorias é obrigatório o fornecimento dos documentos requisitados, satisfazendo e prestando todas as informações necessárias ao ente regulador.

§ 2º Os resultados das auditorias serão encaminhados aos interessados, acompanhados de relatório contendo as recomendações, determinações, advertências e outras sanções ou observações do ente regulador.

CAPÍTULO III DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES

Seção I Das Disposições Gerais

Art. 5º As infrações às disposições desta Resolução, bem como as normas legais ou regulamentares, conforme a sua natureza, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, sujeitará o infrator às seguintes sanções, que serão aplicadas nos termos e na forma autorizada pelo art. 21, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, e suas alterações, e pelo art. 59, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, bem como pela legislação correlata aplicável:

I - advertência;

II - multa.

Art. 6º As sanções são classificadas em:

I - leve, para as infrações de baixa gravidade para o serviço público ou atividade econômica fiscalizada;

II - média, para as infrações de média gravidade para o serviço público ou atividade econômica fiscalizada;

III - alta, para as infrações de alta gravidade para o serviço público ou atividade econômica fiscalizada;

IV - altíssima, para as infrações de altíssima gravidade para o serviço público ou atividade econômica fiscalizada.

§ 1º Cometidas, simultaneamente, 02 (duas) ou mais infrações de naturezas diversas, aplicar-se-á a penalidade correspondente a cada uma delas.

§ 2º A autuação não desobriga o infrator de corrigir a falta que lhe deu origem.

Seção II Da Advertência

Art. 7º A penalidade de advertência a ser imposta por escrito e sem prejuízo da multa cabível, poderá ser aplicada em casos de desobediência ou descumprimento de disposições legais e regulamentares.

Seção III Das Multas

Art. 8º As multas pelas infrações às normas legais ou regulamentares, tipificadas e classificadas por sua gravidade, serão estabelecidas nas seguintes faixas de valores:

I - sanção leve: multa de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) à R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);

II - sanção média: multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) à R\$ 30.000,00 (trinta mil reais);

III - sanção alta: multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) à R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais);

IV - sanção altíssima: multa de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais) à R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais).

Art. 9º Na aplicação das multas deverá ser observada para apuração de seu valor a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a ocorrência de reincidência específica nos últimos 12 (doze) meses a contar da notificação da decisão transitada em julgado.

§ 1º Na reincidência específica o valor da multa será acrescido de 50% (cinquenta por cento).

§ 2º A existência de sanção anterior será considerada como agravante para a aplicação de outra.

Art. 10. A critério exclusivo do Conselho Regulador e até a decisão de segunda instância deste colegiado, os valores das multas poderão ser reduzidos em até 75% (setenta e cinco por cento) quando se constatar que o prestador de serviços corrigiu a irregularidade e/ou minimizou os danos dela decorrentes.

Parágrafo único. O disposto neste artigo não se aplica aos casos de revisão.

CAPÍTULO IV DAS INFRAÇÕES

Seção I

Das infrações do primeiro grupo

Art. 11. O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator à penalidade de multa, classificada de natureza leve:

I - não identificar as instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e ao sistema de esgotamento sanitário;

II - não identificar os postos de atendimento aos usuários, inclusive quanto ao horário de atendimento ao público;

III - deixar de prover as áreas de risco das instalações de sinalizadores e avisos de advertência de forma adequada à visualização de terceiros;

IV - deixar de manter a disposição dos usuários, em locais acessíveis e visíveis, nos escritórios de atendimento ao público:

a) a legislação aplicável;

b) as normas e padrões do prestador;

c) tabela com valores das tarifas vigentes;

d) tabela com o valor dos serviços cobráveis e prazo para a execução dos serviços;

e) resoluções normativas do ente regulador;

V - deixar de informar aos usuários sobre seus direitos e suas obrigações definidas na legislação aplicável;

VI - não celebrar contrato de abastecimento ou contrato de adesão na forma estabelecida, bem como não fornecer ao usuário cópia do referido contrato até a data de apresentação da primeira fatura;

VII - descumprir os prazos de vistoria e de ligação previstos na legislação aplicável;

VIII - não realizar as aferições periódicas nos medidores de consumo conforme prazos e exigências das normas técnicas e legislação aplicável;

IX - manter desorganizado e desatualizado o cadastro relativo a cada unidade usuária;

X - manter desorganizado, desatualizado e inacessível ao ente regulador o cadastro relativo a cada unidade dos sistemas de abastecimento de água e dos sistemas de esgotamento sanitário;

XI - deixar de atualizar no ente regulador, a qualificação dos representantes legais do prestador, o seu endereço completo e, inclusive, os respectivos sistemas de comunicação;

XII - manter as normas e instruções de operação das instalações e/ou dos sistemas de produção e distribuição de água tratada desatualizadas;

XIII - manter registro desatualizado do funcionamento e manutenção das instalações e das ocorrências no sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário;

XIV - manter as instalações do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em mau estado de limpeza e organização;

XV - operar e manter nas instalações dos sistemas de abastecimento de água ou dos sistemas de esgotamento sanitário com desenhos, plantas, especificações e/ou manuais de equipamentos desatualizados;

XVI - deixar de atender as solicitações de serviços nos prazos ou condições estabelecidas na legislação, incluindo-se nestes prazos os negociados entre o prestador e o usuário;

XVII - descumprir as normas relacionadas ao prévio aviso para a suspensão ou interrupção programada do fornecimento de água;

XVIII - não informar ao usuário sobre o motivo da interrupção do fornecimento de água ou do esgotamento sanitário;

XIX - não oferecer, no mínimo, seis datas de vencimento de fatura para a escolha do usuário;

XX - manter desorganizado e desatualizado o calendário de leitura e faturamento e/ou não informar aos usuários, previamente e por escrito, as alterações relevantes no referido calendário, incluindo os atrasos na elaboração de faturas;

XXI - entregar as faturas aos usuários em desconformidade com a forma e prazos estabelecidos na legislação aplicável;

XXII - não constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável;

XXIII - deixar de enviar ao ente regulador, na forma e nos prazos estabelecidos ou quando solicitadas pela fiscalização, informações empresariais relativas à composição acionária da empresa e de seus acionistas, em todos os níveis, e às relações contratuais mantidas entre a empresa, seus acionistas e empresas controladas, coligadas ou vinculadas;

XXIV - dispor de pessoal técnico, próprio ou de terceiros, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sem a devida habilitação, comprovada por meio de documento hábil;

XXV - prestar serviços de atendimento comercial por meio de pessoal sem a devida identificação, bem como sem treinamento e capacitação, comprovado por meio de documento hábil;

XXVI - utilizar materiais, veículos motorizados, equipamentos, instalações e métodos operativos, em condições inadequadas e em quantidade insuficiente à garantia da prestação de serviço adequado aos usuários;

XXVII - não dispor de quantitativo mínimo de funcionários de forma a garantir a execução dos serviços operacionais e comerciais com continuidade, eficiência e qualidade, bem como garantir o atendimento contínuo ao público durante o horário de atendimento, exceto em casos emergenciais;

XXVIII - não realizar periodicamente o treinamento ou capacitação do pessoal técnico e de atendimento comercial, de acordo com as exigências da legislação aplicável;

XXIX - não executar a manutenção corretiva nas redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, inclusive a reparação da pavimentação pública, muros, revestimento e passeios, conforme as diretrizes, especificações técnicas e prazos estabelecidos na legislação aplicável;

XXX - deixar de prestar informações quando solicitadas pelos usuários ou conforme determinado pela legislação aplicável, regulamento ou contrato;

XXXI - não implementar ações constantes do plano de redução de perdas físicas e comerciais globais.

Seção II

Das infrações do segundo grupo

Art. 12. O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator à penalidade de multa, classificada de natureza média:

I - deixar de comunicar imediatamente ao ente regulador, aos órgãos competentes e aos usuários, qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável, que possa colocar em risco a saúde da população, ou situações de emergências que possam resultar na interrupção da prestação dos serviços;

II - não comunicar previamente ao ente regulador a suspensão e/ou a interrupção do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto, ao usuário que preste serviço público ou essencial à população;

III - classificar incorretamente as economias;

IV - não disponibilizar aos usuários estrutura de atendimento adequada, que lhes possibilite fácil acesso à empresa para o atendimento de suas solicitações e reclamações;

V - deixar de responder às reclamações dos usuários, na forma e nos prazos estabelecidos;

VI - efetuar a suspensão e a religação do abastecimento de água nas economias, em desacordo com os casos e prazos definidos na legislação aplicável;

VII - deixar de encaminhar ao ente regulador as informações necessárias à elaboração dos indicadores utilizados para a apuração da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, na forma e nos prazos estabelecidos nos dispositivos legais aplicáveis;

VIII - suspender a prestação dos serviços, enquanto a reclamação do usuário, comunicada ao prestador de serviços, estiver sendo objeto de análise por parte do ente regulador, salvo por razões diversas do objeto da reclamação pendente;

IX - descumprir as obrigações da legislação aplicável ou contratual de manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, bem como não informar ao interessado, no prazo estabelecido, as providências adotadas;

X - não fornecer aos usuários, protocolo numerado do atendimento contendo a data e o motivo da reclamação e/ou da solicitação, o número da matrícula do atendente e o nome do usuário;

XI - manter a pressão nas redes de distribuição de água potável fora dos limites e condições estabelecidas nas normas vigentes;

XII - deixar de efetuar nas instalações do sistema de abastecimento de água e nos sistemas de esgotamento sanitário, nos prazos estabelecidos, reparos, melhoramentos, substituições e modificações, consideradas de caráter urgente;

XIII - realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em desconformidade com a legislação aplicável;

XIV - descumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação ou operação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XV - não instalar medidores de água nas ligações;

XVI - deixar de informar aos usuários sobre a substituição dos medidores de água;

XVII - não apurar e registrar, separadamente, os investimentos, as receitas e os custos por produção, distribuição e comercialização dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XVIII - operar os sistemas de abastecimento de água com macromedição inadequada;

XIX - deixar de realizar, mantendo o devido registro, a limpeza periódica dos reservatórios de acumulação e distribuição, de acordo com a legislação aplicável.

Seção III

Das infrações do terceiro grupo

Art. 13. O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator à penalidade de multa, classificada de natureza alta:

I - não restituir aos usuários os valores recebidos, indevidamente, nos prazos estabelecidos na legislação aplicável ou no contrato, salvo decisão judicial em contrário;

II - não ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado;

III - deixar de atender aos requisitos de qualidade dos efluentes das Estações de Tratamento de Esgoto, conforme os padrões estabelecidos na legislação aplicável;

IV - deixar de remeter ao ente regulador, na forma e nos prazos estabelecidos, as informações e os documentos solicitados, inclusive quanto aos procedimentos de reajuste e revisão tarifária;

V - descumprir as disposições legais ou contratuais relativas aos níveis de qualidade, continuidade, regularidade e universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

VI - deixar de implementar, na forma e nos prazos previstos, as metas definidas e aprovadas nos Planos Municipais de Saneamento, editados pelo Poder Concedente, e nos contratos;

VII - não realizar a contabilidade regulatória em conformidade com as normas, procedimentos e instruções definidas na legislação aplicável e não manter sistemas contábeis que registrem os custos referentes aos contratos, acordos ou ajustes celebrados com acionistas controladores, diretos ou indiretos, e empresas controladas ou coligadas;

VIII - não encaminhar ao ente regulador, na forma e nos prazos estabelecidos, informações contábeis, econômicas e financeiras definidas nas disposições legais, regulamentares e contratuais;

IX - deixar de manter registro, controle e inventário físico dos bens e instalações relacionados à atividade desenvolvida e não zelar pela sua integridade, inclusive aqueles de propriedade do Estado ou dos municípios, em regime especial de uso;

X - dificultar à fiscalização do ente regulador o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização;

XI - descumprir as disposições legais aplicáveis ou contratuais relativas à gestão dos recursos econômico-financeiros da concessão;

XII - descumprir os prazos estabelecidos nos atos de outorga de concessões de implantação de instalações de produção e distribuição de água e coleta, transporte e tratamento de esgotos;

XIII - deixar de comunicar ao ente regulador, nos casos exigidos pela regulamentação e/ou pelo contrato, projetos de obras e instalações do sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e suas eventuais modificações, assim como não proceder à sua execução em conformidade com o projeto aprovado e com os prazos estabelecidos;

XIV - operar e manter as instalações de água e esgoto e os respectivos equipamentos de forma inadequada e em mau estado de conservação, manutenção e segurança, em face dos requisitos técnicos, contratuais e legais aplicáveis;

XV - fornecer água, por meio do sistema público de abastecimento, fora dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação específica do Ministério da Saúde;

XVI - não instalar telefone gratuito para atendimento das solicitações de seus serviços;

XVII - não instalar telefone gratuito para o serviço de ouvidoria do prestador de serviços.

Seção IV Das infrações do quarto grupo

Art. 14. O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator à penalidade de multa, classificada de natureza altíssima:

I - deixar de encaminhar ao ente regulador, nos prazos estabelecidos e segundo instruções específicas, dados estatísticos sobre a produção, comercialização e consumo próprio de água;

II - não informar ao ente regulador, no prazo e forma fixados, as ocorrências de paralisações no sistema de abastecimento de água, que promovam a falta de água com duração superior a 06 (seis) horas, contendo o motivo da paralisação, a localidade, a estimativa de população atingida, as medidas de contingência implementadas e as providências tomadas para solução do problema;

III - estabelecer medidas e procedimentos de racionamento e racionalização no abastecimento de água sem comunicar previamente ao ente regulador;

IV - deixar de apresentar ao ente regulador, para análise e aprovação, todos os procedimentos operacionais e/ou comerciais que alterem a forma ou a qualidade do serviço prestado aos usuários, antes de implementá-los;

V - cobrar do usuário o pagamento das tarifas de água e esgoto, e demais serviços a ele prestados, em desconformidade com os critérios e valores estabelecidos na legislação aplicável;

VI - transferir qualquer ônus para o usuário no atendimento a pedido de ligação não previsto na legislação aplicável;

VII - discriminar economias da mesma classificação quanto à cobrança de qualquer natureza;

VIII - deixar de implementar as medidas objetivando o incremento da eficiência dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme estipulado contratualmente;

IX - prestar informações falsas ao ente regulador;

X - deixar de registrar, em separado, as atividades não objeto da concessão, devendo constituir outra sociedade para o exercício destas atividades, quando exigido;

XI - não atender, nos casos omissos, determinação do ente regulador, na forma e no prazo estabelecido;

XII - explorar atividades de abastecimento de água e esgotamento sanitário em desacordo com a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;

XIII - deixar de implantar o serviço de ouvidoria do prestador.

S:

CAPÍTULO V DOS PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DAS PENALIDADES

Seção I Da Fiscalização

Art. 15. O ente regulador fiscalizará permanentemente a prestação dos serviços que são por ele regulados, controlados e fiscalizados.

Art. 16. Quando do exercício das atividades de controle e fiscalização os agentes do ente regulador emitirão relatórios:

I - de conformidade, quando não forem observadas irregularidades;

II - de não-conformidade quando forem constatadas irregularidades.

Art. 17. O Relatório de Fiscalização, a ser lavrado em duas vias, conterá:

I - número de ordem, a designação do órgão fiscalizador e o seu endereço, a identificação do agente emissor e sua assinatura, local e data;

II - nome, endereço e qualificação de quem está sendo objeto de fiscalização;

III - descrição dos fatos levantados e a indicação dos dispositivos violados.

§ 1º Após lavrado o relatório não poderá ser inutilizado nem sustada a sua tramitação.

§ 2º O relatório deverá ser corrigido em caso de erro formal.

Art. 18. Ocorrendo não-conformidades e elaborado o respectivo relatório o prestador de serviços deverá ser notificado por meio de Termo de Notificação nos casos em que não ocorrer dano ao usuário e/ou nos casos em que a não conformidade possa ser sanada.

§ 1º O Termo de Notificação será emitido em duas vias e encaminhado ao prestador de serviços, contendo:

I - o número do termo, a identificação do órgão fiscalizador e o seu endereço;

II - nome, endereço e qualificação do notificado;

III - descrição dos fatos levantados e a indicação dos dispositivos violados, acompanhado do relatório de não-conformidade;

IV - a determinação das ações a serem empreendidas e o prazo para resolver as irregularidades detectadas;

V - local e data da lavratura.

§ 2º O prazo estabelecido na forma do inciso IV, do § 1º deste artigo, desde que justificado tecnicamente e solicitado tempestivamente, poderá ser, excepcionalmente, prorrogado.



Seção II Da Autuação

Art. 19. Constatada a não-conformidade da prestação do serviço, será lavrado o respectivo auto de infração, do qual deverá ser dada ciência ao autuado, assegurando-lhe o contraditório e a ampla defesa.

Art. 20. O auto de infração deverá ser lavrado em 2 (duas) vias de impresso próprio, sem emendas ou rasuras que comprometam a sua validade, devendo conter:

I - a identificação do autuado;

II - o número do auto, a identificação do órgão fiscalizador e o seu endereço, a assinatura do autuante e o seu cargo;

III - a descrição clara e objetiva dos fatos ou dos atos constitutivos das infrações e a indicação dos dispositivos legais ou contratuais infringidos;

IV - a indicação do prazo para apresentação de defesa ou recolhimento da multa;

V - o local e a data da lavratura.

§ 1º Após lavrado o auto não poderá ser inutilizado nem sustada a sua tramitação.

§ 2º O auto de infração deverá ser corrigido em caso de erro formal.

CAPÍTULO VI DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Art. 21. O processo administrativo será formalizado para a aplicação de penalidades decorrentes de condutas que infrinjam as normas legais, regulamentares ou às disposições das resoluções do ente regulador, na seguinte forma:

I - as infrações puníveis com a penalidade de multa serão apuradas em Processo Administrativo Simplificado;

II - as infrações puníveis com a penalidade de advertência serão apuradas em Processo Administrativo Ordinário.

Seção I Da Notificação

Art. 22. A notificação para a prática de atos processuais será feita na pessoa do interessado, do representante legal ou de mandatário com poderes expressos, na seguinte forma:

I - mediante ciência nos autos;

II - pessoalmente, por intermédio de servidor do ente regulador;

III - mediante correspondência registrada, com Aviso de Recebimento;

9

IV - por edital, se estiver o infrator autuado em lugar incerto, não sabido ou se não for localizado o seu endereço.

Parágrafo único. Dos atos e decisões de que trata esta Resolução as partes serão notificadas.

Seção II Dos Prazos

Art. 23. Na instrução dos processos, inexistindo disposição específica, as partes interessadas serão notificadas para, no prazo de 10 (dez) dias, praticar os atos necessários, inclusive, a apresentação de defesa ou a interposição de recurso.

§ 1º Os prazos começam a correr a partir da data da ciência oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

§ 2º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte, se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.

§ 3º Os prazos expressos em dias contam-se de modo contínuo.

§ 4º Os prazos fixados em meses ou anos contam-se de data a data. Se no mês do vencimento não houver o dia equivalente àquele do início do prazo, tem-se como termo o último dia do mês.

§ 5º Salvo motivo de força maior devidamente comprovado, os prazos processuais não se suspendem.

Seção III Dos Requisitos Para Apresentação de Defesa ou Interposição de Recurso

Art. 24. A defesa ou o recurso, além de sua fundamentação e sob pena de não ser levado em consideração, deverá conter, no mínimo, os seguintes requisitos básicos:

- I - ser redigida em português e digitada;
- II - o nome da autoridade a quem é dirigida;
- III - o número do processo no ente regulador;
- IV - o número do auto de infração, quando for o caso;
- V - o nome, o endereço e a qualificação do representante legal do autuado;
- VI - o local, a data e assinatura.

§ 1º A defesa ou o recurso não serão conhecidos quando apresentados fora do prazo, por quem não seja legitimado, perante órgão ou entidade incompetente ou depois de exaurida a esfera administrativa.



§ 2º O autuado deverá juntar à sua defesa ou ao recurso os documentos que comprovem o poder de gerência do seu representante legal.

Seção IV Do Processo Administrativo Simplificado

Art. 25. O processo iniciar-se-á com o relatório de fiscalização ou nos casos específicos com o auto de infração.

Parágrafo único. A defesa deverá ser endereçada à Câmara de Julgamento do ente regulador.

Art. 26. O processo, instruído e saneado, deverá ser encaminhado à Câmara de Julgamento para ser julgado em primeira instância.

Subseção I Do Recurso

Art. 27. Da decisão de primeira instância poderá ser interposto recurso ao Conselho Regulador do ente regulador.

Parágrafo único. Salvo disposição legal em contrário, o recurso não terá efeito suspensivo.

Seção V Do Processo Administrativo Ordinário

Subseção I Das Disposições Gerais

Art. 28. O processo administrativo será instaurado por meio de pedido fundamentado de qualquer setor competente do ente regulador ou em decorrência de representação de qualquer interessado, pessoa física ou jurídica.

§ 1º O processo de que trata este artigo será conduzido por comissão composta de 3 (três) membros e desenvolver-se-á, essencialmente, em três fases: instauração, instrução e decisão.

§ 2º As atividades de instrução processual serão realizadas mediante determinação da comissão processante.

§ 3º Durante a fase de instrução, a comissão processante, adotará todas as providências que entender necessárias para a elucidação dos fatos, podendo tomar depoimentos, realizar investigações e diligências e recorrer a técnicos e peritos.

§ 4º Os atos e termos processuais não dependem de forma especial, salvo quando a lei expressamente a exigir.

§ 5º Os atos do processo serão produzidos por escrito e conterão somente o indispensável à sua finalidade, devendo consignar, obrigatoriamente, a data e o local de sua realização, bem como a identificação e a assinatura dos responsáveis.

§ 6º Os atos processuais serão realizados na sede do ente regulador, em dias úteis, no horário normal de expediente.

§ 7º O prazo para a realização de quaisquer atos processuais, inexistindo disposição legal ou específica, será de no mínimo 3 (três) dias.

§ 8º O autuado para praticar os atos processuais de que trata este artigo, deverá comprovar o seu poder de gerência.

Subseção II Do Julgamento

Art. 29. O processo, instruído e saneado, deverá ser encaminhado para julgamento em única instância ao Conselho Regulador do ente regulador.

Seção VI Do Pedido de Revisão

Art. 30. Os processos administrativos de que resultem sanções poderão ser revistos a qualquer tempo, a pedido ou de ofício, quando surgirem fatos novos ou circunstâncias relevantes suscetíveis de justificar a inadequação da sanção aplicada.

§ 1º O pedido de revisão será dirigido à autoridade que proferiu a decisão.

§ 2º Recebido o pedido de revisão, o processo será encaminhado ao mesmo relator para tomar conhecimento, analisar e decidir quanto a sua admissibilidade.

§ 3º Atendido o disposto no § 2º deste artigo o processo deverá ser encaminhado ao Conselho Regulador do ente regulador para deliberação.

§ 4º Da revisão do processo não poderá resultar agravamento da sanção.

§ 5º O requerimento do pedido de revisão não impede o cumprimento da decisão a ser revista.

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 31. O ente regulador poderá propor a quem de direito, sem prejuízo de outras penalidades, o embargo de obras e/ou a interdição das instalações que ponham em risco a integridade física ou patrimonial de terceiros.

Art. 32. Aplica-se a esta Resolução às disposições do ente regulador quanto à celebração do compromisso de ajuste de conduta, nos termos do art. 89, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012.

Art. 33. Os valores em reais (R\$) utilizados para as definições previstas nesta Resolução serão atualizados anualmente com base no IGP-DI, estabelecido pela Fundação Getúlio Vargas e, na hipótese de sua extinção, por outro índice que vier a ser utilizado para a mesma finalidade.

Art. 34. Os casos omissos nesta resolução serão resolvidos pelo Conselho Regulador do ente regulador.

Art. 35. Revogar a Resolução nº 231, de 15 dezembro de 2005, do Conselho de Gestão da AGR.

Art. 36. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos 25 dias do mês de fevereiro de 2015.


Ridoval Darci Chiareloto
Conselheiro Presidente

ANEXO ÚNICO
RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 025 /2015 - CR
METODOLOGIA DE DOSIMETRIA DA APLICAÇÃO DA PENALIDADE DE
MULTA

Art. 1º Na definição dos valores das multas dentro de cada natureza serão consideradas a gravidade, o dano gerado, a vantagem auferida e a abrangência, de acordo com a seguinte fórmula:

$$M = (p_1 \cdot G + p_2 \cdot D + p_3 \cdot V + p_4 \cdot AG) \cdot AB \cdot k \cdot MVFaixa$$

§ 1º O valor da letra “M” corresponde ao valor final da multa depois de aplicada a dosimetria, e a expressão “MVFaixa” correspondente ao valor máximo da multa de acordo com a natureza da infração.

§ 2º A letra “G” corresponde à gravidade da infração, sendo:

- I - alta: aplica-se o valor 100% (cem por cento);
- II - média: aplica-se o valor de 80% (oitenta por cento);
- III - baixa: aplica-se o valor de 60%. (sessenta por cento)

§ 3º A letra “D” corresponde ao dano gerado pela não conformidade, sendo:

- I - alta: aplica-se o valor 100% (cem por cento);
- II - baixa: aplica-se o valor de 85% (oitenta e cinco por cento);
- III - inexistente: aplica-se o valor de 75% (setenta e cinco por cento).

§ 4º A letra “V” corresponde à vantagem auferida pelo prestador de serviços em decorrência da não conformidade, sendo aplicado o valor de 100% (cem por cento) quando se obteve vantagem, ou de 75% (setenta e cinco por cento) quando não se obteve vantagem.

§ 5º As letras “AG” correspondem aos fatores agravantes da infração, sendo o valor igual a 50% (cinquenta por cento) adicionado dos percentuais:

- I - 0% (zero por cento) no caso de inexistência de fatores agravantes;
- II - 10% (dez por cento) no caso o prestador de serviços tenha agido de “má fé”;
- III - 10% (dez por cento) no caso de um significativo número de usuários atingidos;
- IV - 10% (dez por cento) no caso da ocorrência de danos ou risco à saúde pública ou ao meio ambiente.

V - 20% (vinte por cento) no caso do prestador de serviços não tomar as medidas preventivas ou corretivas necessárias.

§ 6º As letras “AB” correspondem à abrangência que corresponde à quantidade de pessoas que foram ou poderiam ter sido prejudicados pela não conformidade detectada, sendo divididos em 5 classes:

- I - classe 1, acima de 500.000 habitantes: aplica-se o valor 100% (cem por cento);
- II - classe 2, de 50.0001 a 500.000 habitantes: aplica-se o valor 95% (noventa e cinco por cento);
- III- classe 3, de 20.0001 a 50.000 habitantes: aplica-se o valor 90% (noventa por cento);
- IV - classe 4, de 5.001,00 a 20.000 habitantes: aplica-se o valor 85% (oitenta e cinco por cento);
- V - classe 5, até 5.000,00 habitantes: aplica-se o valor 80% (oitenta por cento).

§ 7º Os valores p1, p2, p3 e p4 correspondem ao peso de cada um dos fatores descritos nos parágrafos 2º a 5º no cálculo da multa, sendo:

- I - gravidade (p1) igual a 30% (trinta por cento);
- II - danos (p2) igual a 30% (trinta por cento);
- III - vantagem auferida (p3) igual a 10% (dez por cento);
- IV - fatores agravantes (p4) igual a 30% (trinta por cento).

§ 8º No caso da infração corresponder a uma reincidência o valor “k” da expressão acima passa a valer 1,5 (um vírgula cinco), caso contrário aplica-se ao “k” o valor 1 (um).

cinquenta e nove mil e setecentos e setecentos e noventa e dois litros/mês.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos 25 dias do mês de fevereiro de 2015.
Ridoval Darci Chiareloto
Conselheiro Presidente

Resolução nº 0319/2015-CR

Dispõe sobre a quota de consumo mensal de óleo diesel da empresa HP Transporte Coletivo Ltda., conforme processo n.º 201500029000379.

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando que o Conselho Regulador da AGR é dotado de poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 11 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 4 de fevereiro de 2011 e art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012;

Considerando que o inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e inciso VIII, do art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, estabelecem que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentadas pelo Presidente do Conselho Regulador, deverão por ele ser deliberadas;

Considerando as informações prestadas e de responsabilidade da empresa HP Transporte Coletivo Ltda., que passaram a fazer parte integrante deste ato;

Considerando o estudo da Gerência de Transportes, realizado com base nas informações encaminhadas à AGR, que passa a fazer parte integrante deste ato;

Considerando o que dispõe a Lei nº 18.460, de 07 de maio de 2014, que altera a Lei nº 13.453, de 16 de abril de 1999, que trata da concessão de crédito outorgado e de redução da base de cálculo do ICMS;

Considerando que o Decreto nº 8.192, de 16 de junho de 2014, estabelece que a isenção é limitada à quota de consumo mensal estabelecida para cada empresa, apurada pela AGR com base na média do consumo mensal dos últimos 24 meses;

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador AGR em sua reunião administrativa realizada no dia 25 de fevereiro de 2015;

RESOLVE:

Art. 1º Fixar a quota de consumo mensal de óleo diesel da empresa HP Transporte Coletivo Ltda., inscrita no CNPJ / MF sob o nº 01.082.569/0001-06, em 848 733 (oitocentos e quarenta e oito mil e setecentos e trinta e três) litros/mês.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos 25 dias do mês de fevereiro de 2015.

Ridoval Darci Chiareloto
Conselheiro Presidente

Resolução nº 0320/2015-CR

Dispõe sobre a quota de consumo mensal de óleo diesel da empresa Cooperativa de Transporte do Estado de Goiás - COOTEGO, conforme processo n.º 201500029000469.

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando que o Conselho Regulador da AGR é dotado de poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 11 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 4 de fevereiro de 2011 e art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012;

Considerando que o inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e inciso VIII, do art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, estabelecem que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentadas pelo Presidente do Conselho Regulador, deverão por ele ser deliberadas;

Considerando as informações prestadas e de responsabilidade da empresa Cooperativa de Transporte do Estado de Goiás - COOTEGO, que passaram a fazer parte integrante deste ato;

Considerando o estudo da Gerência de Transportes, realizado com base nas informações encaminhadas à AGR, que passa a fazer parte integrante deste ato;

Considerando o que dispõe a Lei nº 18.460, de 07 de maio de 2014, que altera a Lei nº 13.453, de 16 de abril de 1999, que trata da concessão de crédito outorgado e de redução da base de cálculo do ICMS;

Considerando que o Decreto nº 8.192, de 16 de junho de 2014, estabelece que a isenção é limitada à quota de consumo mensal estabelecida para cada empresa, apurada pela AGR com base na média do consumo mensal dos últimos 24 meses;

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador AGR em sua reunião administrativa realizada no dia 25 de fevereiro de 2015;

RESOLVE:

Art. 1º Fixar a quota de consumo mensal de óleo diesel da empresa Cooperativa de Transporte do Estado de Goiás - COOTEGO, inscrita no CNPJ / MF sob o nº 05.820.858/0001-16, em 271.458 (duzentos e setenta e um mil e quatrocentos e cinquenta e oito) litros/mês.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos 25 dias do mês de fevereiro de 2015.

Ridoval Darci Chiareloto
Conselheiro Presidente

Resolução nº 0321/2015-CR

Dispõe sobre a quota de consumo mensal de óleo diesel da empresa Metrobus Transporte Coletivo S/A., conforme processo n.º 201500029000705.

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando que o Conselho Regulador da AGR é dotado de poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 11 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 4 de fevereiro de 2011 e art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012;

Considerando que o inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e inciso VIII, do art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, estabelecem que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentadas pelo Presidente do Conselho Regulador, deverão por ele ser deliberadas;

Considerando as informações prestadas e de responsabilidade da empresa Metrobus Transporte Coletivo S/A., que passaram a fazer parte integrante deste ato;

Considerando o estudo da Gerência de Transportes, realizado com base nas informações encaminhadas à AGR, que passa a fazer parte integrante deste ato;

Considerando o que dispõe a Lei nº 18.460, de 07 de maio de 2014, que altera a Lei nº 13.453, de 16 de abril de 1999, que trata da concessão de crédito outorgado e de redução da base de cálculo do ICMS;

Considerando que o Decreto nº 8.192, de 16 de junho de 2014, estabelece que a isenção é limitada à quota de consumo mensal estabelecida para cada empresa, apurada pela AGR com base na média do consumo mensal dos últimos 24 meses;

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador AGR em sua reunião administrativa realizada no dia 25 de fevereiro de 2015;

RESOLVE:

Art. 1º Fixar a quota de consumo mensal de óleo diesel da empresa Metrobus Transporte Coletivo S/A., inscrita no CNPJ / MF sob o nº 02.392.459/0001-03, em 362.500 (trezentos e sessenta e dois mil e quinhentos) litros/mês.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos 25 dias do mês de fevereiro de 2015.

Ridoval Darci Chiareloto
Conselheiro Presidente

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 0024/2014 - CR.

Dispõe sobre a revogação da Resolução Normativa nº 0020, de 19 de dezembro de 2014, do Conselho Regulador da AGR, conforme processo n.º 201500029000419.

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando que o Conselho Regulador da AGR é dotado de poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 11 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 4 de fevereiro de 2011 e art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012;

Considerando que o inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e inciso VIII, do art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, estabelecem que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentadas pelo Presidente do Conselho Regulador, deverão por ele ser deliberadas;

Considerando o Parecer nº 0066, de 11 de fevereiro de 2015, da Gerência de Saneamento Básico, que passa a fazer parte integrante deste ato;

Considerando que compete ao Conselho Regulador da AGR deliberar, com exclusividade e independência decisória, sobre todos os atos de regulação, controle e fiscalização inerentes à prestação dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados, nos termos do § 4º, do artigo 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, acrescido pela Lei nº 18.101, de 17 de julho de 2013;

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador da AGR, em sua reunião realizada no dia 25 de fevereiro de 2015;

RESOLVE:
Art. 1º Revogar a Resolução Normativa nº 0020, de 19 de dezembro de 2014, do Conselho Regulador da AGR para, desta forma, tornar sem efeito a alteração do art. 5º da Resolução Normativa nº 0017, de 04 de setembro de 2014.

Art. 2º O art. 5º, da Resolução Normativa nº 017, de 04 de setembro de 2014, do Conselho Regulador da AGR, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 5º Estabelecida a competência da AGR, a prestadora do serviço será cientificada pela Ouvidoria para apresentar as informações preliminares no prazo de até 5 (cinco) dias e a resposta definitiva no prazo de até 15 (quinze) dias, contados da data de seu recebimento.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos 25 dias do mês de fevereiro de 2015.

Ridoval Darci Chiareloto
Conselheiro Presidente

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 0025/2015 - CR.

Dispõe sobre os procedimentos para regular a imposição de penalidades aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como aos demais agentes responsáveis pela operação dos sistemas e pelo relacionamento com os usuários, conforme processo n.º 201400029001448.

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando que o Conselho Regulador da AGR é dotado de poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 11 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 4 de fevereiro de 2011 e art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012;

Considerando que o disposto no inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e inciso VIII, do art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, estabelecem que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentadas pelo Presidente do Conselho Regulador, deverão por ele ser deliberadas;

Considerando o que dispõe o inciso XIV, do § 2º, do art. 1º da Lei 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e do inciso XIV, do § 4º, do art. 1º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, que tratam da competência da AGR para regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico;

Considerando o que dispõe a Lei nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, que instituiu o Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e o seu regulamento, Decreto nº 6.276, 17 de outubro de 2005;

Considerando o que dispõe a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e dá outras providências;

Considerando que compete ao Conselho Regulador da AGR deliberar, com exclusividade e independência decisória, sobre todos os atos de regulação, controle e fiscalização inerentes à prestação dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados, nos termos do § 4º, do artigo 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, acrescido pela Lei nº 18.101, de 17 de julho de 2013

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador da AGR, em sua reunião realizada no dia 25 de fevereiro de 2015,

RESOLVE:

Art. 1º Ficam regulamentados os procedimentos para a imposição de penalidades aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como aos demais agentes responsáveis pela operação dos sistemas e pelo relacionamento com os usuários.

Parágrafo único. As penalidades previstas nesta Resolução serão aplicadas sem prejuízo das demais sanções administrativas específicas, definidas na legislação vigente, incluindo normas editadas ou homologadas pelo ente regulador, desde que não impliquem em mais de uma sanção para uma mesma infração.

CAPÍTULO I
Das definições

Art. 2º Para efeito de interpretação desta Resolução entende-se por:

I - AGR - Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos;

II - AI - auto de infração;

III - contrato de abastecimento de água ou esgotamento sanitário - instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário;

IV - contrato de adesão - instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos não podendo o conteúdo das mesmas ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;

V - economia - moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

VI - erro formal - haverá um erro formal no documento quando for possível, pelo contexto e pelas circunstâncias, identificar a coisa e validar o ato. O erro formal não vicia e nem torna inválido o documento.

VII - estrutura de atendimento adequada - é aquela que possibilita ao usuário ser atendido em todas suas solicitações e reclamações, e ter acesso a todos os serviços disponíveis, sem se deslocar do município onde reside;

VIII - ligação - é a interligação do sistema público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, respectivamente, ao padrão de ligação de água ou ao dispositivo de ligação de esgoto;

IX - macromedicação - procedimentos e equipamentos instalados de forma permanente e estratégica, utilizados na determinação de grandes vazões e/ou de grandes volumes de água.

X - notificação - medida com a qual é dada ciência ao interessado para que pratique ou deixe de praticar determinado ato sob pena de poder sofrer ônus previstos em lei e/ou em normas do ente regulador.

XI - prestador de serviços - pessoa jurídica ou consórcio de empresas ao qual foi delegada a prestação de serviço público pelo titular do serviço.

XII - reincidência específica - é o cometimento de infração da mesma natureza.

XIII - SAA - Sistema de Abastecimento de Água, conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável.

XIV - SES - Sistema de Esgotamento Sanitário, conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários.

XV - serviço adequado - é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

XVI - TAC - termo de ajuste de conduta.

XVII - TN - termo de notificação.

Parágrafo único. Para fins de interpretação desta Resolução, entende-se como ente regulador a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR.

CAPÍTULO II DA FISCALIZAÇÃO

Art. 3º O exercício das atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos de que trata esta Resolução serão exercidos pelo ente regulador nos termos da legislação pertinente.

Art. 4º No exercício da fiscalização e quando julgar necessário serão realizadas auditorias contábil-financeira e técnica operacional para cumprimento das normas legais e regulamentares.

§ 1º Por ocasião das auditorias é obrigatório o fornecimento dos documentos requisitados, satisfazendo e prestando todas as informações necessárias ao ente regulador.

§ 2º Os resultados das auditorias serão encaminhados aos interessados, acompanhados do relatório contendo as recomendações, determinações, advertências e outras sanções ou observações do ente regulador.

CAPÍTULO III DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES

Seção I Das Disposições Gerais

Art. 5º As infrações às disposições desta Resolução, bem como as normas legais ou regulamentares, conforme a sua natureza, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal sujeitará o infrator às seguintes sanções, que serão aplicadas nos termos e na forma autorizada pelo art. 21, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, e suas alterações, e pelo art. 59, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, bem como pela legislação correlata aplicável.

I - advertência;

II - multa;

Art. 6º As sanções são classificadas em:

I - leve, para as infrações de baixa gravidade para o serviço público ou atividade econômica fiscalizada;

II - média, para as infrações de média gravidade para o serviço público ou atividade econômica fiscalizada;

III - alta, para as infrações de alta gravidade para o serviço público ou atividade econômica fiscalizada;

IV - altíssima, para as infrações de altíssima gravidade para o serviço público ou atividade econômica fiscalizada.

§ 1º Cometidas, simultaneamente, 02 (duas) ou mais infrações de naturezas diversas, aplicar-se-á a penalidade correspondente a cada uma delas.

§ 2º A autuação não desobriga o infrator de corrigir a falta que lhe deu origem.

Seção II Da Advertência

Art. 7º A penalidade de advertência a ser imposta por escrito e sem prejuízo da multa cabível, poderá ser aplicada em casos de desobediência ou descumprimento de disposições legais e regulamentares.

Seção III Das Multas

Art. 8º As multas pelas infrações às normas legais ou regulamentares, tipificadas e classificadas por sua gravidade, serão estabelecidas nas seguintes faixas de valores:

I - sanção leve: multa de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) à R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);

II - sanção média: multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) à R\$ 30.000,00 (trinta mil reais);

III - sanção alta: multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) à R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais);

IV - sanção altíssima: multa de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais) à R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais).

Art. 9º Na aplicação das multas deverá ser observada para apuração de seu valor a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a ocorrência de reincidência específica nos últimos 12 (doze) meses a contar da notificação da decisão transitada em julgado.

§ 1º Na reincidência específica o valor da multa será acrescido de 50% (cinquenta por cento).

§ 2º A existência de sanção anterior será considerada como agravante para a aplicação de outra.

Art. 10 A critério exclusivo do Conselho Regulador e até a decisão de segunda instância deste colegiado, os valores das multas poderão ser reduzidos em até 75% (setenta e cinco por cento) quando se constatar que o prestador de serviços corrigiu a irregularidade e/ou minimizou os danos dela decorrentes.

Parágrafo único. O disposto neste artigo não se aplica aos casos de revisão.

CAPÍTULO IV DAS INFRAÇÕES

Seção I Das infrações do primeiro grupo

Art. 11. O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator à penalidade de multa, classificada de natureza leve:

I - não identificar as instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e ao sistema de esgotamento sanitário;

II - não identificar os postos de atendimento aos usuários, inclusive quanto ao horário de atendimento ao público;

III - deixar de prover as áreas de risco das instalações de sinalizadores e avisos de advertência de forma adequada à visualização de terceiros;

IV - deixar de manter a disposição dos usuários, em locais acessíveis e visíveis, nos escritórios de atendimento ao público:

a) a legislação aplicável;

b) as normas e padrões do prestador;

c) tabela com valores das tarifas vigentes;

d) tabela com o valor dos serviços cobráveis e prazo para a execução dos serviços;

e) resoluções normativas do ente regulador;

V - deixar de informar aos usuários sobre seus direitos e suas obrigações definidas na legislação aplicável;

VI - não celebrar contrato de abastecimento ou contrato de adesão na forma estabelecida, bem como não fornecer ao usuário cópia do referido contrato até a data de apresentação da primeira fatura;

VII - descumprir os prazos de vistoria e de ligação previstos na legislação aplicável;

VIII - não realizar as aferições periódicas nos medidores de consumo conforme prazos e exigências das normas técnicas e legislação aplicável;

IX - manter desorganizado e desatualizado o cadastro relativo a cada unidade usuária;

X - manter desorganizado, desatualizado e inacessível ao ente regulador o cadastro relativo a cada unidade dos sistemas de abastecimento de água e dos sistemas de esgotamento sanitário;

XI - deixar de atualizar no ente regulador, a qualificação dos representantes legais do prestador, o seu endereço completo e, inclusive, os respectivos sistemas de comunicação;

XII - manter as normas e instruções de operação das instalações e/ou dos sistemas de produção e distribuição de água tratada desatualizadas;

XIII - manter registro desatualizado do funcionamento e manutenção das instalações e das ocorrências no sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário.

XIV - manter as instalações do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em mau estado de limpeza e organização;

XV - operar e manter nas instalações dos sistemas de abastecimento de água ou dos sistemas de esgotamento sanitário com desenhos, plantas, especificações e/ou manuais de equipamentos desatualizados;

XVI - deixar de atender as solicitações de serviços nos prazos ou condições estabelecidas na legislação, incluindo-se nestes prazos os negociados entre o prestador e o usuário;

XVII - descumprir as normas relacionadas ao prévio aviso para a suspensão ou interrupção programada do fornecimento de água;

XVIII - não informar ao usuário sobre o motivo da interrupção do fornecimento de água ou do esgotamento sanitário;

XIX - não oferecer, no mínimo, seis datas de vencimento de fatura para a escolha do usuário;

XX - manter desorganizado e desatualizado o calendário de leitura e faturamento e/ou não informar aos usuários, previamente e por escrito, as alterações relevantes no referido calendário, incluindo os atrasos na elaboração de faturas;

XXI - entregar as faturas aos usuários em desconformidade com a forma e prazos estabelecidos na legislação aplicável;

XXII - não constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável;

XXIII - deixar de enviar ao ente regulador, na forma e nos prazos estabelecidos ou quando solicitadas pela fiscalização, informações empresariais relativas à composição acionária da empresa e de seus acionistas, em todos os níveis, e às relações contratuais mantidas entre a empresa, seus acionistas e empresas controladas, coligadas ou vinculadas;

XXIV - dispor de pessoal técnico, próprio ou de terceiros, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sem a devida habilitação, comprovada por meio de documento hábil;

XXV - prestar serviços de atendimento comercial por meio de pessoal sem a devida identificação, bem como sem treinamento e capacitação, comprovado por meio de documento hábil;

XXVI - utilizar materiais, veículos motorizados, equipamentos, instalações e métodos operativos, em condições inadequadas e em quantidade insuficiente à garantia da prestação de serviço adequado aos usuários;

XXVII - não dispor de quantitativo mínimo de funcionários de forma a garantir a execução dos serviços operacionais e comerciais com continuidade, eficiência e qualidade, bem como garantir o atendimento contínuo ao público durante o horário de atendimento, exceto em casos emergenciais;

XXVIII - não realizar periodicamente o treinamento ou capacitação do pessoal técnico e de atendimento comercial, de acordo com as exigências da legislação aplicável;

XXIX - não executar a manutenção corretiva nas redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, inclusive a reparação da pavimentação pública, muros, revestimento e passeios, conforme as diretrizes, especificações técnicas e prazos estabelecidos na legislação aplicável;

XXX - deixar de prestar informações quando solicitadas pelos usuários ou conforme determinado pela legislação aplicável, regulamento ou contrato;

XXXI - não implementar ações constantes do plano de redução de perdas físicas e comerciais globais.

Seção II Das infrações do segundo grupo

Art. 12. O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator à penalidade de multa, classificada de natureza média:

I - deixar de comunicar imediatamente ao ente regulador, aos órgãos competentes e aos usuários, qualquer anomalia no padrão de qualidade da água potável, que possa colocar em risco a saúde da população, ou situações de emergências que possam resultar na interrupção da prestação dos serviços;

II - não comunicar previamente ao ente regulador a suspensão e/ou a interrupção do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto, ao usuário que preste serviço público ou essencial à população;

III - classificar incorretamente as economias;

IV - não disponibilizar aos usuários estrutura de atendimento adequada, que lhes possibilite fácil acesso à empresa para o atendimento de suas solicitações e reclamações;

V - deixar de responder às reclamações dos usuários, na forma e nos prazos estabelecidos;

VI - efetuar a suspensão e a religação do abastecimento de água nas economias, em desacordo com os casos e prazos definidos na legislação aplicável;

VII - deixar de encaminhar ao ente regulador as informações necessárias à elaboração dos indicadores utilizados para a apuração da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, na forma e nos prazos estabelecidos nos dispositivos legais aplicáveis;

VIII - suspender a prestação dos serviços, enquanto a reclamação do usuário, comunicada ao prestador de serviços, estiver sendo objeto de análise por parte do ente regulador, salvo por razões diversas do objeto da reclamação pendente;

IX - descumprir as obrigações da legislação aplicável ou contratual de manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, bem como não informar ao interessado, no prazo estabelecido, as providências adotadas;

X - não fornecer aos usuários, protocolo numerado do atendimento contendo a data e o motivo da reclamação e/ou da solicitação, o número da matrícula do atendente e o nome do usuário;

XI - manter a pressão nas redes de distribuição de água potável fora dos limites e condições estabelecidas nas normas vigentes;

XII - deixar de efetuar nas instalações do sistema de abastecimento de água e nos sistemas de esgotamento sanitário, nos prazos estabelecidos, reparos, melhoramentos, substituições e modificações, consideradas de caráter urgente;

XIII - realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em desconformidade com a legislação aplicável.

XIV - descumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação ou operação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XV - não instalar medidores de água nas ligações;

XVI - deixar de informar aos usuários sobre a substituição dos medidores de água;

XVII - não apurar e registrar, separadamente, os investimentos, as receitas e os custos por produção, distribuição e comercialização dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XVIII - operar os sistemas de abastecimento de água com macromedição inadequada;

XIX - deixar de realizar, mantendo o devido registro, a limpeza periódica dos reservatórios de acumulação e distribuição, de acordo com a legislação aplicável.

Seção III

Das infrações do terceiro grupo

Art. 13 O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator à penalidade de multa, classificada de natureza alta

I - não restituir aos usuários os valores recebidos, indevidamente, nos prazos estabelecidos na legislação aplicável ou no contrato, salvo decisão judicial em contrário.

II - não ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado;

III - deixar de atender aos requisitos de qualidade dos efluentes das Estações de Tratamento de Esgoto, conforme os padrões estabelecidos na legislação aplicável.

IV - deixar de remeter ao ente regulador, na forma e nos prazos estabelecidos, as informações e os documentos solicitados, inclusive quanto aos procedimentos de reajuste e revisão tarifária.

V - descumprir as disposições legais ou contratuais relativas aos níveis de qualidade, continuidade, regularidade e universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

VI - deixar de implementar, na forma e nos prazos previstos, as metas definidas e aprovadas nos Planos Municipais de Saneamento, editados pelo Poder Concedente, e nos contratos.
VII - não realizar a contabilidade regulatória em conformidade com as normas, procedimentos e instruções definidas na legislação aplicável e não manter sistemas contábeis que registrem os custos referentes aos contratos, acordos ou ajustes celebrados com acionistas controladores, diretos ou indiretos, e empresas controladas ou coligadas;

VIII - não encaminhar ao ente regulador, na forma e nos prazos estabelecidos, informações contábeis, econômicas e financeiras definidas nas disposições legais, regulamentares e contratuais;

IX - deixar de manter registro, controle e inventário físico dos bens e instalações relacionados à atividade desenvolvida e não zelar pela sua integridade, inclusive aqueles de propriedade do Estado ou dos municípios, em regime especial de uso.

X - dificultar a fiscalização do ente regulador o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização.

XI - descumprir as disposições legais aplicáveis ou contratuais relativas à gestão dos recursos econômicos-co-financeiros da concessão.

XII - descumprir os prazos estabelecidos nos atos de outorga de concessões de implantação de instalações de produção e distribuição de água e coleta, transporte e tratamento de esgotos;

XIII - deixar de comunicar ao ente regulador, nos casos exigidos pela regulamentação e/ou pelo contrato, projetos de obras e instalações do sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e suas eventuais modificações, assim como não proceder à sua execução em conformidade com o projeto aprovado e com os prazos estabelecidos;

XIV - operar e manter as instalações de água e esgoto e os respectivos equipamentos de forma inadequada e em mau estado de conservação, manutenção e segurança, em face dos requisitos técnicos, contratuais e legais aplicáveis;

XV - fornecer água, por meio do sistema público de abastecimento, fora dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação específica do Ministério da Saúde;

XVI - não instalar telefone gratuito para atendimento das solicitações de seus serviços;

XVII - não instalar telefone gratuito para o serviço de cuvidoria do prestador de serviços.

Seção IV

Das infrações do quarto grupo

Art. 14 O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator à penalidade de multa, classificada de natureza altíssima

I - deixar de encaminhar ao ente regulador, nos prazos estabelecidos e segundo instruções específicas, dados estatísticos sobre a produção, comercialização e consumo próprio de água;

II - não informar ao ente regulador, no prazo e forma fixados, as ocorrências de paralisações no sistema de abastecimento de água, que promovam a falta de água com duração superior a 06 (seis) horas, contendo o motivo da paralisação, a localidade, a estimativa de população atingida, as medidas de contingência implementadas e as providências tomadas para solução do problema;

III - estabelecer medidas e procedimentos de racionamento e racionalização no abastecimento de água sem comunicar previamente ao ente regulador;

IV - deixar de apresentar ao ente regulador, para análise e aprovação, todos os procedimentos operacionais e/ou comerciais que alterem a forma ou a qualidade do serviço prestado aos usuários, antes de implementá-los;

V - cobrar do usuário o pagamento das tarifas de água e esgoto, e demais serviços a ele prestados, em desconformidade com os critérios e valores estabelecidos na legislação aplicável;

VI - transferir qualquer ônus para o usuário no atendimento a pedido de ligação não previsto na legislação aplicável;

VII - discriminar economias da mesma classificação quanto à cobrança de qualquer natureza;

VIII - deixar de implementar as medidas objetivando o incremento da eficiência dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme estipulado contratualmente;

IX - prestar informações falsas ao ente regulador;

X - deixar de registrar, em separado, as atividades não objeto da concessão, devendo constituir outra sociedade para o exercício destas atividades, quando exigido;

XI - não atender, nos casos omissos, determinação do ente regulador, na forma e no prazo estabelecido;

XII - explorar atividades de abastecimento de água e esgotamento sanitário em desacordo com a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;

XIII - deixar de implantar o serviço de cuvidoria do prestador.

CAPÍTULO V

DOS PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DAS PENALIDADES

Seção I

Da Fiscalização

Art. 15 O ente regulador fiscalizará permanentemente a prestação dos serviços que são por ele regulados, controlados e fiscalizados.
Art. 16 Quando do exercício das atividades de controle e fiscalização os agentes do ente regulador emitirão relatórios:

I - de conformidade, quando não forem observadas irregularidades;

II - de não-conformidade quando forem constatadas irregularidades.

Art. 17 O Relatório de Fiscalização, a ser lavrado em duas vias, conterá:

I - número de ordem, a designação do órgão fiscalizador e o seu endereço, a identificação do agente emissor e sua assinatura, local e data;

II - nome, endereço e qualificação de quem está sendo objeto de fiscalização;

III - descrição dos fatos levantados e a indicação dos dispositivos violados.

§ 1º Após lavrado o relatório não poderá ser inutilizado nem sustada a sua tramitação.

§ 2º O relatório deverá ser corrigido em caso de erro formal.

Art. 18 Ocorrendo não-conformidades e elaborado o respectivo relatório o prestador de serviços deverá ser notificado por meio de Termo de Notificação nos casos em que não ocorrer dano ao usuário e/ou nos casos em que a não conformidade possa ser sanada.

§ 1º O Termo de Notificação será emitido em duas vias e encaminhado ao prestador de serviços, contendo:

I - o número do termo, a identificação do órgão fiscalizador e o seu endereço;

II - nome, endereço e qualificação do notificado;

III - descrição dos fatos levantados e a indicação dos dispositivos violados, acompanhado do relatório de não-conformidade;

IV - a determinação das ações a serem empreendidas e o prazo para resolver as irregularidades detectadas;

V - local e data da lavratura.

§ 2º O prazo estabelecido na forma do inciso IV, do § 1º deste artigo, desde que justificado tecnicamente e solicitado tempestivamente, poderá ser, excepcionalmente, prorrogado.

Seção II

Da Autuação

Art. 19 Constatada a não-conformidade da prestação do serviço, será lavrado o respectivo auto de infração, do qual deverá ser dada ciência ao autuado, assegurando-lhe o contraditório e a ampla defesa.

Art. 20 O auto de infração deverá ser lavrado em 2 (duas) vias de impresso próprio, sem emendas ou rasuras que comprometam a sua validade, devendo conter:

I - a identificação do autuado;

II - o número do auto, a identificação do órgão fiscalizador e o seu endereço, a assinatura do autuante e o seu cargo;

III - a descrição clara e objetiva dos fatos ou dos atos constitutivos das infrações e a indicação dos dispositivos legais ou contratuais infringidos;

IV - a indicação do prazo para apresentação de defesa ou recolhimento da multa;

V - o local e a data da lavratura.

§ 1º Após lavrado o auto não poderá ser inutilizado nem sustada a sua tramitação.

§ 2º O auto de infração deverá ser corrigido em caso de erro formal.

CAPÍTULO VI

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Art. 21 O processo administrativo será formalizado para a aplicação de penalidades decorrentes de condutas que infringem as normas legais, regulamentares ou às disposições das resoluções do ente regulador, na seguinte forma:

I - as infrações puníveis com a penalidade de multa serão apuradas em Processo Administrativo Simplificado;

II - as infrações puníveis com a penalidade de advertência serão apuradas em Processo Administrativo Ordinário.

Seção I

Da Notificação

Art. 22 A notificação para a prática de atos processuais será feita na pessoa do interessado, do representante legal ou de mandatário com poderes expressos, na seguinte forma:

I - mediante ciência nos autos;

II - pessoalmente, por intermédio de servidor do ente regulador;

III - mediante correspondência registrada, com Aviso de Recebimento;

IV - por edital, se estiver o infrator autuado em lugar incerto, não sabido ou se não for localizado o seu endereço.

Parágrafo único. Dos atos e decisões de que trata esta Resolução as partes serão notificadas.

Seção II

Dos Prazos

Art. 23 Na instrução dos processos, inexistindo disposição específica, as partes interessadas serão notificadas para, no prazo de 10 (dez) dias, praticar os atos necessários, inclusive, a apresentação de defesa ou a interposição de recurso.

§ 1º Os prazos começam a correr a partir da data da ciência oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

§ 2º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte, se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.

§ 3º Os prazos expressos em dias contam-se de modo contínuo.

§ 4º Os prazos fixados em meses ou anos contam-se de data a data. Se no mês do vencimento não houver o dia equivalente àquele do início do prazo, tem-se como termo o último dia do mês.

§ 5º Salvo motivo de força maior devidamente comprovado, os prazos processuais não se suspendem.

Seção III

Dos Requisitos Para Apresentação de Defesa ou Interposição de Recurso

Art. 24 A defesa ou o recurso, além de sua fundamentação e sob pena de não ser levado em consideração, deverá conter, no mínimo, os seguintes requisitos básicos:

I - ser redigida em português e digitada;

II - o nome da autoridade a quem é dirigida;

III - o número do processo no ente regulador;

IV - o número do auto de infração, quando for o caso;

V - o nome, o endereço e a qualificação do representante legal do autuado;

VI - o local, a data e a assinatura;

§ 1º A defesa ou o recurso não serão conhecidos quando apresentados fora do prazo, por quem não seja legitimado, perante órgão ou entidade incompetente ou depois de exaurida a esfera administrativa.

§ 2º O autuado deverá juntar à sua defesa ou ao recurso os documentos que comprovem o poder de gerência do seu representante legal.

Seção IV

Do Processo Administrativo Simplificado

Art. 25 O processo iniciar-se-á com o relatório de fiscalização ou nos casos específicos com o auto de infração.

Parágrafo único. A defesa deverá ser endereçada à Câmara de Julgamento do ente regulador.

Art. 26 O processo, instruído e saneado, deverá ser encaminhado à Câmara de Julgamento para ser julgado em primeira instância.

Subseção I

Do Recurso

Art. 27 Da decisão de primeira instância poderá ser interposto recurso ao Conselho Regulador do ente regulador.