

RESOLUÇÃO NORMATIVA N° 26/2022

Dispõe sobre os procedimentos de fiscalização e aplicação de sanções administrativas aos prestadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário cuja regulação, fiscalização e/ou controle sejam responsabilidade da Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico - AMAE.

A AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO - AMAE, no uso de suas atribuições que a Lei Complementar Municipal n° 130, de 03 de julho de 2018 e atualizações, lhe conferem e;

Considerando a Lei Federal n° 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, e, no inciso XIII do seu art. 23 determina que a entidade reguladora editará normas relativas aos procedimentos de fiscalização e de aplicação de sanções previstas nos instrumentos contratuais e na legislação do titular;

Considerando o Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no Estado de Goiás, Lei Estadual n° 14.939, de 15 de setembro de 2004, que atribui ao município a competência de executar o acompanhamento técnico-operacional e a fiscalização das atividades de saneamento;

Considerando a Lei Complementar n° 130, de 03 de julho de 2018 no Município de Rio Verde, que criou a Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico – AMAE atribuindo-lhe poderes para exercer as atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário e gerenciamento de resíduos sólidos urbanos no Município de Rio Verde – GO e em outros entes da federação que receba tais atribuições, por meio de convênio ou contrato.

RESOLVE:

CAPÍTULO I DO OBJETIVO E DA ABRANGÊNCIA DA RESOLUÇÃO

Art. 1º Estabelecer os procedimentos de fiscalização e de aplicação de penalidades às infrações cometidas pelos prestadores dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no município de Rio Verde – GO e nos municípios cuja fiscalização seja responsabilidade desta agência reguladora.

§ 1º A presente Resolução aplica-se aos prestadores dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios regulados pela AMAE, respeitando, no que couber, as previsões contratuais pactuadas e a legislação do titular dos serviços.

§ 2º A fiscalização dos serviços indicados no *caput* deste artigo, pode ser desencadeada de ofício ou por solicitação e é exercida de forma permanente pela AMAE.

§ 3º A Coordenação de Fiscalização e Controle da AMAE – CFIC é a responsável pelas atividades fiscalizatórias, incumbindo-lhe a programação, organização, controle, notificação, aplicação de penalidades e demais procedimentos operacionais e administrativos necessários à sua efetividade.

§ 4º A aplicação de sanção decorrente de comportamentos que resultem em infrações administrativas tem, em regra, caráter preventivo, educativo, repressivo e, pode servir para reparação de danos pelos responsáveis que causem prejuízos ao usuário, ao meio ambiente ou ao patrimônio público ou privado.

§ 5º É dever do prestador de serviços permitir o livre acesso, a qualquer tempo e sem prévio aviso, dos agentes das entidades reguladoras e fiscalizadoras competentes, a todas e quaisquer informações, inclusive aos registros contábeis e comerciais, às dependências e instalações vinculadas aos serviços prestados, conforme prevê o Art. 33, inc. XVIII da Lei Estadual 14.939/2004.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins desta Resolução serão adotadas as seguintes definições:

I – não conformidade: situações que configurem infrações, irregularidades ou desconformidades entre os fatos e os atos normativos, regulamentares e contratuais aplicáveis;

II – CFIC: coordenação de fiscalização e controle da AMAE – CFIC

III – parecer técnico: documento técnico elaborado pela equipe de fiscalização com a finalidade de instruir, fundamentar ou concluir o procedimento fiscalizatório em curso;

IV – recomendação: orientação exarada da AMAE com medida adicional a ser adotada pelo prestador de serviços, quando aconselhável ajuste em sua conduta ou na prestação dos serviços;

V – antecedentes do infrator: repetição reiterada de uma não conformidade, que não se enquadre como reincidência específica, considerada como agravante na mensuração do valor de multa;

VI – reincidência específica: a repetição de falta de igual natureza, tipificada em mesmo dispositivo legal, contratual ou norma do ente regulador, cujo infrator já tenha sido notificado anteriormente, independente de aplicação de penalidade anterior.

VII - termo de ajustamento de conduta - TAC: acordo firmado entre a AMAE e o infrator, com ou sem a interveniência do titular dos serviços regulados, visando à adequação da situação considerada infração às disposições regulamentares aplicáveis, bem como a reparação aos usuários atingidos, se for o caso.

CAPÍTULO III DAS ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO

Seção I Dos Tipos de Fiscalização

Art. 3º A atividade de fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, regulados por esta agência, pode ser efetivada por meio de fiscalização direta e/ou fiscalização indireta.

Art. 4º Para fins do exercício da regulação, do controle e da fiscalização a AMAE poderá solicitar informações e documentos necessários à atividade de fiscalização, sempre que julgar pertinente, independente de existir um procedimento de fiscalização em andamento.

Seção II Da Fiscalização Indireta

Art. 5º A fiscalização indireta é realizada mediante análise documental com acompanhamento de indicadores técnicos, operacionais e comerciais do prestador de serviços referentes aos sistemas fiscalizados, bem como, por auditoria contábil, financeira e demais elementos que a subsidiem.

§ 1º A AMAE solicitará os documentos necessários, que lhes serão entregues na forma e nos prazos que fixar.

§ 2º A fiscalização indireta é feita de maneira permanente, com análises de documentos e informações do prestador de serviços, inclusive durante os procedimentos de fiscalização direta sem necessidade de ser aberto um procedimento administrativo para tal. Contudo, se verificados indícios de não conformidades, o procedimento constante na seção III deste capítulo será adotado também para a fiscalização indireta.

Seção III Da Fiscalização Direta

Art. 6º A fiscalização direta se dá por meio de inspeção física nos sistemas fiscalizados, e pode ser:

I – programada, cuja periodicidade é previamente definida pela CFIC;

II – não programada, são as que ocorrem sem programação prévia, por iniciativa do ente regulador ou por provocação externa, que tem como objetivo verificar se o prestador de serviço está atendendo determinado requisito legal, contratual ou técnico;

III – emergencial, motivada por ocorrência grave ou gravíssima de fatos extraordinários identificados junto ao sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário que impacte na qualidade dos serviços aos consumidores, no patrimônio público ou particular, ou no meio ambiente.

Parágrafo Único. O prestador de serviços será comunicado, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis sobre o dia, local e horário da fiscalização programada.

CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

Seção I Das Etapas da Fiscalização

Art. 7º O procedimento de fiscalização compreende às seguintes etapas:

I – inspeções nos sistemas e/ou documentos;

II – notificação ao prestador de serviços, por meio do envio do Termo de Notificação acompanhado do Relatório de Fiscalização;

III – análise das informações prestadas, da defesa prévia e dos documentos apresentados pelo prestador de serviços;

IV – elaboração do Parecer Técnico de acompanhamento e/ou de conclusão da equipe de fiscalização;

V – lavratura do Auto de Infração ou arquivamento dos autos, conforme o caso;

VI – intimação do prestador de serviços autuado, dando-lhe ciência da conclusão do ato fiscalizatório e da lavratura do Auto de Infração, se for o caso.

§ 1º A AMAE poderá fazer registro fotográfico das atividades de fiscalização para utilização nos Relatórios de Fiscalização e em outros atos do procedimento.

§ 2º Listas de checagem (*Checklist*) podem ser utilizadas para nortear as fiscalizações.

Art. 8º Caso ocorra a identificação de não conformidade, que de acordo com art. 62 desta Resolução se enquadre na classificação “Gravíssima”, durante a atividade de fiscalização poderá de maneira fundamentada ser lavrado o Auto de Infração sem as etapas constantes nos inc. II, III e IV do art. 7º.

Seção II **Do Termo de Notificação**

Art. 9º No exercício dos procedimentos fiscalizatórios pela entidade reguladora, se detectada a ocorrência de uma não conformidade, caracterizada como infração e que possa dar ensejo a aplicação de sanções, a AMAE notificará o infrator por meio de Termo de Notificação para que no prazo indicado regularize a situação verificada, apresente informações e, caso queira, em 15 (quinze) dias úteis, apresente defesa prévia à CFIC acompanhada de documentos comprobatórios.

Parágrafo Único. Somente por pedido fundamentado do notificado, a CFIC poderá conceder prorrogação do prazo para correção das não conformidades, desde que seja solicitado antes do término do prazo concedido originalmente e não haja risco de danos ao meio ambiente, ao usuário ou ao patrimônio público ou privado.

Art. 10 O Termo de Notificação, indicado no artigo anterior, será encaminhado ao notificado acompanhado do Relatório de Fiscalização e constará no mínimo:

I – identificação da AMAE e respectivo endereço;

II – identificação do prestador de serviços (nome, CNPJ, endereço) e indicação dos serviços a ele delegados;

III – relação das não conformidades;

IV – determinação e o prazo para regularizar a situação/ não conformidade verificada;

V - determinação e o prazo para apresentar informações e documentos comprobatórios de suas alegações;

VI – informação para que o notificado apresente defesa prévia em 15 (quinze) dias, caso queira;

VII – campo para assinatura do autuado, utilizado para notificação pessoal, e, quando não preenchido, a prova da intimação deve ser inclusa nos autos;

VIII – local, instalação ou equipamento fiscalizado, quando for o caso;

IX – data de emissão.

Parágrafo Único. A não regularização da não conformidade, no prazo concedido, implicará a aplicação da penalidade correspondente, sempre por decisão fundamentada emitida pela CFIC e consequente lavratura do Auto de Infração.

Seção III Do Relatório de Fiscalização

Art. 11 A ação de fiscalização será consubstanciada em Relatório de Fiscalização, que indicará:

I – conformidades;

II – não conformidades.

§ 1º O Relatório de Fiscalização deverá conter no mínimo:

a) identificação da AMAE e do responsável pela fiscalização;

b) identificação do prestador de serviços e respectivo endereço;

c) identificação dos prepostos do prestador de serviços que acompanharam o ato fiscalizatório, quando houver, com número de identidade, endereço e número de telefone;

d) descrição dos fatos apurados/ constatados;

e) relação das não conformidades encontradas, com indicação da legislação e das normas infringidas e das atividades necessárias para correção;

f) relação das determinações e relação das recomendações, quando for o caso;

g) indicação do prazo, em dias corridos, para regularizar a situação verificada e apresentar informações;

h) indicação para apresentar defesa em 15 (quinze) dias úteis, caso queira;

i) data ou período de realização da atividade de fiscalização;

j) local fiscalizado;

k) registro fotográfico, quando houver.

§ 2º O Relatório de Fiscalização será emitido e encaminhado ao fiscalizado, independentemente de serem constatadas não conformidades, e, depois de enviado ao prestador de serviços, será disponibilizado no site da AMAE.

§ 3º No Relatório de Fiscalização emitido em procedimentos que somente forem constatadas conformidades, haverá apenas a indicação das etapas do *Checklist* que foram verificadas no ato fiscalizatório.

§ 4º O Relatório de Fiscalização será finalizado em até 30 (trinta) dias, contados a partir do primeiro dia útil após a última inspeção física nos casos das fiscalizações diretas, ou do último recebimento de documentos quando se tratar de fiscalização indireta.

§ 5º Para fins de elucidação de eventuais dúvidas originadas durante a fiscalização, poderão ser realizadas reuniões para fornecimento de informações, mediante solicitação do prestador de serviços ou do agente regulador, com lavratura de ata pelo agente fiscalizador que deverá ser incluída no Procedimento Administrativo em trâmite.

Seção IV Da Defesa Prévia

Art. 12 A defesa prévia do autuado deve ser formalizada por escrito e instruída com os documentos em que se fundamentar e será dirigida à CFIC, no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento do Termo de Notificação, cumprindo no mínimo os seguintes requisitos:

I – qualificação completa do autuado, com razão social, CNPJ, endereço físico, endereço eletrônico (*e-mail*) previamente cadastrado na AMAE, número de telefone e indicação de representante, caso pessoa jurídica;

II – qualificação do representante da pessoa jurídica com nome, CPF e identidade, endereço, endereço eletrônico (*e-mail*), telefone e indicação da qualificação junto à autuada (administrador, gerente, supervisor, por exemplo);

III – indicação dos fatos e fundamentos técnicos e/ou jurídicos que embasem a defesa;

IV – pedidos, se houverem, inclusive quanto a produção probatória complementar;

V – comprovação, se for o caso, da correção de não conformidades constantes do Relatório de Fiscalização e do Termo de Notificação;

VI – reconhecimento, se for o caso, da falha que ocasionou a não conformidade com a indicação e prova das providências tomadas para sanar os problemas;

VII – indicação dos números do Termo de Notificação e do Relatório de Fiscalização a que se refere;

VIII – local, data e assinatura do autuado ou de seu representante legal.

§ 1º Incumbe ao notificado provar suas alegações, portanto, deve juntar à defesa todos documentos necessários, a fim de comprovar a regularidade do serviço e evitar aplicação de penalidade ou o trâmite desnecessário do procedimento.

§ 2º A defesa não será conhecida: se apresentada após encerrado prazo, por quem não detenha a legitimidade para fazê-lo; apócrifa; sem os documentos ou perante órgão ou ente incompetente.

§ 3º A defesa e todos os documentos que a instruem, serão protocolados, junto à AMAE, por meio do endereço eletrônico oficial, sendo obrigação da petionante guardar os originais a fim de apresentá-los, se solicitada, ou pelo menos até o término do prazo prescricional aplicável em cada caso, conforme a legislação.

Art. 13 São documentos obrigatórios que devem acompanhar a defesa prévia, sob pena de não conhecimento:

I – documentos comprobatórios do poder de gerência e/ou administração do seu representante legal;

II – procuração ao advogado que manifesta em seu nome nos autos, com documentos do representante da pessoa jurídica ou física que assinou o referido mandato, a fim de comprovar a capacidade para outorgar os poderes concedidos.

III – qualificação do profissional e Anotação de Responsabilidade Técnica (ART), quando se tratar de documento, laudo ou parecer técnico de profissional cuja atuação seja regulada por conselho de classe.

Art. 14 A ausência de defesa prévia pelo infrator implicará a aplicação da penalidade correspondente sempre por decisão fundamentada no Parecer Técnico decisório emitido pela CFIC e a consequente lavratura do Auto de Infração.

Parágrafo Único. Na situação descrita no *caput* deste artigo o infrator será intimado da decisão e do Auto de Infração lavrado pela CFIC, podendo cumprir a decisão, inclusive pagando a multa, se for o caso, ou apresentar impugnação em 15 (quinze) dias dirigida ao Diretor de Normatização, Fiscalização e Controle, devendo arguir todas as questões fáticas e de Direito que entender aplicáveis e produzir provas, que ainda não foram apresentadas, que após este prazo estarão preclusas, salvo se advierem de fatos novos.

Art. 15 Após apresentação da defesa prévia e antes de emitir a decisão final no procedimento fiscalizatório, a CFIC poderá solicitar informações e/ou providências a serem cumpridas no prazo determinado, se entender necessário.

Seção V Do Parecer Técnico

Art. 16 Após análise da defesa prévia e dos documentos apresentados, será emitido o Parecer Técnico pela CFIC com a decisão fundamentada, por:

I – arquivar o procedimento sem aplicação de penalidade, nos casos de:

a) não confirmação de infração;

- b) procedência das alegações da defesa prévia; ou
- c) regularização da situação e cumprimento das determinações contidas no Termo de Notificação dentro do prazo estabelecido para tal, quando for o caso.

II – aplicar penalidade, lavrando Auto de Infração, nos seguintes casos:

- a) confirmação da não conformidade/ infração;
- b) não regularização da situação configuradora de infração;
- c) alegações da defesa prévia não acatadas pela CFIC;
- d) defesa não conhecida pela CFIC.

Seção VI Do Auto de Infração

Art. 17 O infrator será intimado do Parecer Técnico decisório e do Auto de Infração lavrado, podendo cumprir a decisão, inclusive pagando a multa, se for o caso, ou apresentar impugnação.

§ 1º Após apresentação da impugnação ao Auto de Infração somente serão admitidas novas provas dos fatos ocorridos após a data do protocolo desta, com o limite temporal do § 5º, do art. 41 da Lei Complementar nº130/2018.

§ 2º O prazo para pagamento da multa, constante do *caput* deste artigo é de 15 (quinze) dias, coincidente com o prazo para apresentação de impugnação ao Auto de Infração e não será dilatado.

Art. 18 O Auto de Infração emitido pela CFIC, constará:

- I** – identificação do autuado e respectivo endereço;
- II** – identificação da AMAE e respectivo endereço;
- III** – a descrição clara e objetiva dos fatos ou dos atos constitutivos das infrações, data da ocorrência e a indicação dos dispositivos legais, regulamentares ou contratuais infringidos;
- IV** – indicação dos critérios para fixação da multa (agravantes, gravidade, se o dano foi direto ou indireto, se houve vantagem auferida e a abrangência);
- V** – indicação da possibilidade de impugnação administrativa ao Auto de Infração, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar de sua notificação;
- VI** – indicação do prazo de 15 (quinze) dias para o recolhimento da multa, a contar da data de sua notificação;
- VII** – as instruções para o recolhimento da multa; e
- VIII** – a assinatura, o local e a data da lavratura do Auto de Infração.

§ 1º Após lavrado, o auto não poderá ser inutilizado nem sustada a sua tramitação, salvo em caso de vício que o torne ilegal, por decisão devidamente fundamentada.

§ 2º O Auto de Infração será entregue ao autuado, prestador dos serviços regulados, pelos mesmos meios utilizados para notificações e intimações para os demais atos pela AMAE.

§ 3º Um único Auto de Infração poderá conter autuações por mais de uma infração e, por isso, ter aplicação de mais de uma sanção, não configurando *bis in idem*.

Art. 19 O Auto de Infração, quando eivado de vício ou incorreção, deverá ser anulado de ofício pela autoridade competente para praticar o ato ou para julgar sua legitimidade. Caso em que, novo Auto de Infração pode ser emitido sanando os vícios anteriores.

CAPÍTULO V DA IMPUGNAÇÃO ADMINISTRATIVA AO AUTO DE INFRAÇÃO

Art. 20 Da lavratura do Auto de Infração poderá a parte interessada apresentar impugnação administrativa, no prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar do seu recebimento, dirigida ao Diretor de Normatização, Fiscalização e Controle da AMAE, devendo ser arguidas todas as questões fáticas e de Direito que o autuado entender aplicáveis, bem como, produzir provas, que após este prazo estarão preclusas, salvo se advierem de fatos novos, com as limitações indicadas no artigo seguinte.

Art. 21 São documentos obrigatórios que devem acompanhar a impugnação ao Auto de Infração, sob pena de não conhecimento, se ainda não estiverem nos autos:

I – documentos comprobatórios do poder de gerência e/ou administração do seu representante legal;

II – procuração ao advogado que manifesta em seu nome nos autos, com documentos do representante da pessoa jurídica ou física que assinou o referido mandato, a fim de comprovar sua capacidade para outorgar os poderes concedidos;

III – qualificação do profissional e anotação de responsabilidade técnica, quando se tratar de documento, laudo ou parecer técnico de profissional cuja atuação seja regulada por conselho de classe.

Parágrafo Único. A impugnação ao Auto de Infração não será conhecida se apresentada sem documentos comprobatórios mínimos indicados neste artigo.

Art. 22 O Diretor de Normatização, Fiscalização e Controle da AMAE poderá solicitar pareceres de sua assessoria jurídica e da Câmara Técnica, órgão colegiado da AMAE em julgamentos em primeira instância em processos administrativos.

Parágrafo Único. O funcionamento e atuação da Câmara Técnica observará o regramento disposto no Regimento Interno da AMAE, estabelecido pela Resolução nº 01/2019 e alterações posteriores.

Art. 23 O interessado será intimado da decisão acerca da impugnação ao Auto de Infração, podendo cumprir a decisão ou interpor recurso administrativo.

Art. 24 Interposto recurso administrativo à decisão do Diretor de Normatização, Fiscalização e Controle, o processo instruído e saneado será encaminhado à secretaria do Conselho Municipal de

Saneamento Básico (CONSAB), ou do Conselho que exerça suas atribuições em municípios conveniados, para adoção dos procedimentos para julgamento, conforme seu Regimento Interno.

CAPÍTULO VI DO RECURSO ADMINISTRATIVO

Art. 25 Da decisão da impugnação ao Auto de Infração cabe recurso administrativo, em 15 (quinze) dias úteis, ao CONSAB do município titular dos serviços que se refere o processo, sendo admitidas novas provas tão somente de fatos ocorridos entre a data da impugnação ao Auto de Infração e a data do protocolo recurso aqui mencionado.

Art. 26 A decisão do Conselho nos recursos administrativos, indicado neste capítulo, não caberá qualquer outro recurso.

Art. 27 O recurso não será conhecido quando interposto:

I – fora do prazo;

II – perante órgão incompetente;

III – por quem não seja legitimado;

IV – após exaurida a esfera administrativa.

Art. 28 O processamento dos recursos administrativos, indicados neste capítulo, observarão as regras do regimento interno de cada Conselho, a quem compete o processamento e julgamento do recurso.

Art. 29 O recurso administrativo será dirigido, via correio eletrônico, ao Conselho competente para julgá-lo que poderá ratificar, reformar ou anular, total ou parcialmente, a decisão recorrida.

Art. 30 O recorrente encaminhará à AMAE, por correio eletrônico, uma cópia do recurso interposto.

Art. 31 O autuado será cientificado da data de julgamento do recurso e também da decisão do Conselho, por meio de intimação, encaminhada via correio eletrônico ou na forma prevista no próximo capítulo.

Art. 32 Se o Conselho julgar subsistente a penalidade aplicada, nos casos de multa, o autuado terá prazo de 15 (quinze) dias para recolhimento, a contar da data de sua notificação.

Art. 33 Não paga a multa no prazo previsto, haverá inscrição em dívida ativa.

CAPÍTULO VII DAS NOTIFICAÇÕES E INTIMAÇÕES

Art. 34 A cientificação dos despachos e decisões dos órgãos preparadores e julgadores da AMAE ocorrerão:

I – por meio eletrônico, tendo como prova de recebimento o envio ao endereço eletrônico do notificado, de seu mandatário ou de seu preposto, previamente cadastrados junto à AMAE;

II – pessoal, pelo agente da AMAE, na repartição ou fora dela, provada com a assinatura do sujeito passivo, seu mandatário ou preposto, ou, no caso de recusa, com certidão exarada por quem o intimar;

III – por via postal com aviso de recebimento, ou por qualquer outro meio ou via, sempre tendo como prova o recebimento no domicílio do notificado.

§ 1º Os atos ordinatórios que não afetem a defesa em processo administrativo independem de intimação.

§ 2º Quando, em um mesmo processo for interessado mais de um prestador de serviços, em relação a cada um deles serão atendidos os requisitos fixados nesta seção para as intimações e notificações, contando-se o prazo de cada um, de sua cientificação.

§ 3º O ônus de provar o não recebimento da comunicação eletrônica é do notificado.

§ 4º Os meios de cientificação previstos nos incisos do *caput*, deste artigo, não estão sujeitos a ordem de preferência.

§ 5º Quando resultar improficuo os meios previstos nos incisos do *caput* deste artigo, a notificação ou intimação poderá ser feita por edital publicado:

a) no endereço da AMAE na internet; ou

b) uma única vez, no Diário Oficial Municipal, ou na sua falta, em qualquer jornal da imprensa local.

Art. 35 Considera-se feita a notificação ou a intimação:

I – se por meio eletrônico:

a) no 5º (quinto) dia útil após a data registrada de envio da intimação ou notificação ao endereço eletrônico do destinatário; ou

b) data em que se efetuar a consulta/leitura da intimação ou notificação encaminhada ao endereço eletrônico cadastrado, por ele, junto à AMAE, caso ocorra antes do 5º (quinto) dia.

II – se pessoal, na data da ciência do notificado ou intimado;

III – se por via postal, na data do recebimento ou, se omitida 15 (quinze) dias após a data da expedição da intimação ou notificação;

IV – se feita no Diário Oficial Municipal ou em jornal da imprensa local, considera-se feita na data da publicação da notificação ou intimação no endereço da AMAE na internet.

CAPÍTULO VIII

DOS PRAZOS

Art. 36 A contagem do prazo terá início no primeiro dia útil que seguir à notificação ou intimação.

Art. 37 A contagem de prazos processuais em dias computar-se-ão somente os dias úteis.

Parágrafo Único. Na contagem dos prazos, exclui-se o dia da intimação e inclui-se o vencimento.

Art. 38 A autoridade julgadora, atendendo a circunstância especial, poderá, em despacho fundamentado prorrogar o prazo processual pelo tempo necessário para realização de diligência.

Art. 39 Inexistindo preceito normativo ou prazo determinado pela autoridade, será de 10 (dez) dias o prazo para prática de ato processual pelo interessado do procedimento administrativo.

CAPÍTULO IX DAS SANÇÕES

Seção I Das Normas gerais sobre sanções

Art. 40 Os prestadores de serviços, regulados pela AMAE, que venham a cometer alguma infração às leis, regras contratuais, resoluções normativas ou outras normas pertinentes, ou, ainda, que não cumpram adequadamente as ordens, instruções e resoluções da Agência, estão sujeitos às seguintes sanções, que serão aplicadas nos termos e na forma autorizados pelo Capítulo IX “Das sanções Administrativas” constante na Lei Complementar 130/2018, do Município de Rio Verde ou, na legislação dos municípios conveniados, bem como, nos instrumentos de delegação e outorga dos serviços regulados, sem prejuízo da aplicação de sanções previstas na legislação federal e estadual atinentes à matéria:

I – multa;

II – caducidade;

III – declaração de inidoneidade.

§ 1º A aplicação de sanção pela AMAE, inclusive o pagamento da multa, não exime o infrator da obrigação de reparar os danos resultantes da infração, caso existam, e nem de efetuar as ações que visem o cumprimento das medidas necessárias para regularizar a situação de não conformidade.

§ 2º Nos casos em que identificar a ocorrência de dano irreversível ao usuário e/ou ao meio ambiente e devidamente justificado, a AMAE poderá aplicar a penalidade e lavrar o Auto de Infração, sem prévia emissão de Termo de Notificação, abreviando assim o procedimento, e, não haverá prejuízo ao contraditório e à ampla defesa, visto que o autuado poderá apresentar impugnação ao Auto de Infração e recurso administrativo.

Art. 41 As infrações aos serviços públicos de saneamento básico indicadas na legislação do titular, no contrato de delegação dos serviços e em resoluções da AMAE, são complementares entre si.

Art. 42 Por força do art. 23, inciso XIII, da Lei Federal 11.445/2007, redação pela Lei 14.026/2020, as normas a serem aplicadas aos procedimentos de fiscalização e de aplicação de sanções às infrações cometidas pelos prestadores de serviços públicos regulados, fiscalizados pela AMAE são as previstas nesta Resolução Normativa, ou, em Resolução Normativa específica para o tipo de serviço de saneamento regulado.

Art. 43 As sanções previstas nesta Resolução poderão ser aplicadas cumulativamente.

Seção II **Das Classificação das infrações**

Art. 44 As infrações são classificadas conforme a natureza em:

I – leve - para as infrações de baixa gravidade praticadas pelo prestador de serviços, que atinjam um número restrito de usuários e/ou não possuam capacidade de causar dano ao meio ambiente, ao usuário e/ou ao serviço, em especial aquelas listadas no art. 59 desta resolução;

II – média - para as infrações de média gravidade, praticadas pelo prestador de serviços, que atinjam um número restrito de usuários e/ou possuam capacidade de causar dano de baixo potencial adverso ao meio ambiente, ao usuário e/ou ao serviço, em especial aquelas listadas no art. 60 desta resolução;

III – grave- para as infrações de alta gravidade praticadas pelo prestador de serviços, que atinjam um elevado número de usuários e/ou possuam capacidade de causar dano de médio potencial adverso ao meio ambiente, ao usuário e/ou ao serviço, em especial aquelas listadas no art.61 desta resolução; e,

IV – gravíssima - para as infrações de altíssima gravidade, praticadas pelo prestador de serviços, que atinjam um elevado número de usuários e/ou possuam capacidade de causar dano de elevado potencial adverso ao meio ambiente, ao usuário e/ou ao serviço, em especial aquelas listadas no art. 62 desta resolução.

§1º A classificação quanto ao número de usuários atingidos por uma infração será mensurada da seguinte forma:

a) número restrito, quando a quantidade de usuários afetados por uma infração for menor ou igual a 50% do total de unidades consumidoras atendidas pela regulada no município; e

b) número elevado, quando a quantidade de usuários afetados diretamente por uma infração for maior que 50% do total de unidades consumidoras atendidas pela regulada no município.

§ 2º A classificação quanto aos danos ao meio ambiente, ao usuário e ao serviço ocasionados por uma infração serão mensurados da seguinte forma:

a) ausência de dano, quando não ocorrer a constatação de dano ao meio ambiente, ao usuário e/ou serviço decorrente da infração praticada pela entidade regulada;

b) dano de baixo potencial, quando em função da infração ocorra a alteração da qualidade ambiental e do serviço, bem como existência de dano ao usuário, passíveis de reversão em curto prazo;

c) dano de médio potencial, quando em função da infração ocorra a alteração da qualidade ambiental e/ou do serviço, bem como a existência de dano ao usuário, passíveis de reversão em médio prazo;

d) dano de elevado potencial, quando em função da infração ocorra a alteração qualidade ambiental e/ou do serviço, bem como a existência de dano ao usuário, passíveis de reversão em longo prazo.

Art. 45 As infrações praticadas pelo prestador de serviços e identificadas em ato fiscalizatório e/ou em descumprimento de atos normativos, recomendações ou determinações da AMAE, quando não constarem nos artigos 59, 60, 61 e 62 desta Resolução, serão classificadas considerando a quantidade de usuários atingidos e o potencial de provocar danos ao meio ambiente e à saúde pública descrito em cada natureza da infração.

Seção III Da Caducidade

Art. 46 A pena de caducidade implicará a extinção da outorga e será aplicada conforme os termos da lei, em normas de referência da ANA e/ou nos instrumentos específicos de delegação.

Art. 47 No caso de não atingimento das metas de universalização e não intermitência do abastecimento, de redução de perdas e de melhoria dos processos de tratamento, conforme definido no art. 11-B da Lei Federal nº 11.445/2007, deverá ser iniciado processo administrativo pela AMAE com o objetivo de avaliar as ações a serem adotadas, incluídas as medidas sancionatórias, com eventual declaração de caducidade da concessão, assegurado o direito à ampla defesa.

Seção IV Da Declaração de Inidoneidade

Art. 48 A declaração de inidoneidade será aplicada a quem tenha praticado atos ilícitos, visando frustrar os objetivos e metas de concessão, contrato, permissão ou autorização.

Parágrafo Único. O prazo de vigência da declaração de inidoneidade não será superior a 05 (cinco) anos.

Seção V Das Multas

Art. 49 Na aplicação de multa será considerada a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço, para os usuários, para o meio ambiente, a vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência específica.

Art. 50 A definição dos valores das multas a serem aplicadas às infrações ao prestador de serviços, regulados pela AMAE, far-se-á conforme as regras desta Resolução.

Art. 51 O valor mínimo de multa, por uma infração, é de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e o máximo é de R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais), neles já computados os fatores redutores ou agravantes possíveis.

§ 1º Os valores indicados no caput, deste artigo, serão atualizados monetariamente, a cada doze meses, utilizando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor do IBGE - INPC/IBGE,

acumulado no período, por meio de ato da Presidência da AMAE e divulgado no sítio eletrônico da Agência.

§ 2º No mesmo Auto de Infração pode conter mais de uma infração, caso em que, cada multa sancionatória aplicada deve respeitar os valores mínimo e máximo, por infração.

§ 3º Os valores das multas serão definidos por meio da metodologia descrita no Capítulo X – Critérios para Fixação do Valor das Multas.

Art. 52 Se houver reincidência específica, o valor da multa será acrescido em 50% (cinquenta por cento), não podendo o resultado ultrapassar o valor máximo estabelecido no art. 51 desta Resolução.

Art. 53 Os valores pagos a título de multa serão contabilizados pelo prestador de serviços como despesa, em conta contábil específica, sendo vedada a contabilização como custos para efeito de cálculo tarifário.

CAPÍTULO X DOS CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DAS MULTAS

Art. 54 Os critérios de fixação das multas atenderão a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultante para o serviço, para o usuário e para o meio ambiente, a vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes (má fé, inexistência de medidas corretivas e preventivas, abrangência) e os antecedentes do infrator.

Art. 55 O Valor da Multa (M) será determinado por meio da seguinte fórmula:

$$M = V_{MIN} \times G \times D \times V \times A \times (C + 1)$$

§ 1º O valor de “V_{MIN}” corresponde ao **valor mínimo da multa**, estabelecido em lei específica, considerando as atualizações monetárias dos últimos 12 (doze) meses;

§ 2º A letra “G” corresponde à **gravidade da infração**, classificadas no art. 44 desta resolução, sendo os pesos distribuídos da seguinte forma:

I – 1 (um) para infração leve;

II – 4 (quatro) para infração média;

III – 8 (oito) para infração grave;

IV – 16 (dezesesseis) para infração gravíssima.

§ 3º A letra “D” corresponde ao **dano** causado pela infração aos serviços e/ou ao usuário e/ou ao meio ambiente, podendo ser:

I – direto: aplica-se o valor 1,3 (um vírgula três);

II – indireto: aplica-se o valor de 1 (um).

§ 4º A letra "V" corresponde à **vantagem auferida** pelo prestador de serviços em decorrência da infração, sendo aplicado o valor de 1,03 (um vírgula zero três) quando se obteve vantagem auferida, ou de 1 (um) quando não se obteve.

§ 5º A letra "A" corresponde aos **antecedentes do infrator**, sendo aplicado o valor de 1,2 (um vírgula dois) quando 5 (cinco) ou mais Autos de Infração foram lavrados à prestadora de serviços nos últimos 12 (doze) meses, ou valor de 1 (um) quando não for constatada situação anterior.

§ 6º A letra "C" corresponde às **circunstâncias agravantes** da infração, sendo o valor final resultante da soma dos seguintes casos pesos:

I – 0 (zero) no caso de inexistência de fatores agravantes;

II – 0,1 (zero vírgula um) no caso o prestador de serviços tenha agido de "má fé";

III – 0,1 (zero vírgula um) no caso da prestadora de serviços não ter tomado medidas preventivas;

IV – 0,1 (zero vírgula um) no caso da prestadora de serviços não ter tomado medidas corretivas necessárias;

V – 0,1 (zero vírgula um) quando for identificada abrangência alta, ou seja, no caso da infração e/ou as consequências por ela gerada atingirem um número elevado de usuários.

CAPÍTULO XI DA REDUÇÃO DO VALOR DA MULTA

Art. 56 Serão concedidas reduções nos valores das multas pagas dentro do prazo para apresentação de impugnação ou recurso, conforme o caso, desde que, não exista reincidência específica, o autuado não tenha concorrido intencionalmente para a infração e haja comprovação da correção da irregularidade que motivou a multa, respeitadas as seguintes condições:

I – se recolhidas dentro do prazo previsto para apresentar impugnação ao Auto de Infração, haverá redução de 50% (cinquenta por cento) do valor da multa;

II – se recolhida dentro do prazo previsto para apresentar recurso ao CONSAB, haverá redução de 30% (trinta por cento), do valor da multa.

§ 1º Não haverá redução de valor da multa fora dos períodos e condições previstos neste artigo.

§ 2º Para se considerar que o autuado não concorreu intencionalmente para a infração, essa informação deve constar no Parecer Técnico de caráter conclusivo, emitido pela CFIC, não sendo possível uma nova valoração do mérito nesse momento procedimental.

§ 3º A comprovação da correção da irregularidade encontrada deve constar no Parecer Técnico emitido pela CFIC.

§ 4º O pedido de redução do valor da multa será direcionado ao Diretor de Normatização, Fiscalização e Controle da AMAE, devidamente assinado por um representante do atuado, que tenha poderes para fazê-lo, caso em que será instruído com a prova da qualificação do referido preposto e documentos que comprovem sua vinculação à entidade que representa.

Art. 57 Cumprido os requisitos, compete ao atuado, peticionar no procedimento solicitando a redução da multa, prevista no artigo anterior, até o 5º (quinto) dia útil da notificação da decisão, para que haja análise do pedido e, se deferido, emissão do DUAM pela AMAE, em tempo hábil para pagamento dentro do prazo de impugnação ou do recurso.

Art. 58 A legislação do titular pode instituir outros requisitos e percentuais de redução dos valores de multa por infração.

Parágrafo Único. Caso o município possua percentuais próprios de redução das multas, esses não se somarão aos previstos no art. 56, devendo o prestador peticionar indicando qual benefício de redução deseja que seja aplicado.

CAPÍTULO XII DAS INFRAÇÕES

Seção I Das infrações de natureza leve

Art. 59 São infrações classificadas de natureza leve, além das fixadas como tal na legislação do titular e/ou no contrato entre esse e o prestador de serviços:

I – não identificar os postos de atendimento aos usuários, inclusive quanto ao horário de atendimento ao público;

II – deixar de tornar públicas informações necessárias para que os usuários tomem conhecimento geral sobre os serviços, as tarifas e os planos de melhoria e expansão;

III – manter desatualizado o cadastro relativo a cada unidade usuária;

IV – manter desatualizado e inacessível ao ente regulador o cadastro relativo a cada unidade dos sistemas de abastecimento de água e dos sistemas de esgotamento sanitário;

V – deixar de utilizar o modelo de fatura estabelecido pela entidade reguladora;

VI – entregar as faturas aos usuários em desconformidade com a forma e os prazos estabelecidos na legislação aplicável;

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

VIII - não manter registro atualizado do funcionamento dos bens reversíveis, conforme critérios definidos na legislação aplicável;

IX - utilizar material, equipamento, instalação, quadro de pessoal e método operativo, em condições inadequadas ou em quantidade insuficiente;

Seção II

Das infrações de natureza média

Art. 60 São infrações classificadas de natureza média, além das fixadas como tal na legislação do titular e/ou no contrato entre esse e o prestador de serviços:

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

II – não celebrar contrato de abastecimento ou contrato de adesão na forma homologada pela entidade reguladora, bem como não fornecer ao usuário cópia do referido contrato até a data de apresentação da primeira fatura;

III - não atualizar junto à entidade reguladora o(s) nome(s) do(s) representante(s) legal(is), o endereço eletrônico de cada um e o endereço completo das estruturas administrativas, inclusive as respectivas formas de comunicação que possibilitem fácil acesso ao prestador de serviços;

IV – manter as instruções/procedimentos operacionais das instalações e/ou dos Sistemas de Abastecimento de Água Tratada e Esgotamento Sanitário desatualizados;

V – manter registro desatualizado da operação, funcionamento e manutenção das instalações e das ocorrências no sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário;

VI – operar e manter nas instalações do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário, desenhos, plantas, especificações e/ou manuais de equipamentos ausentes ou desatualizados;

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

VIII – 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;

IX – 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;

X – deixar de informar aos usuários sobre a substituição dos medidores de água;

XI – não implementar ações descritas no Plano de Racionamento do Abastecimento de Água;

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

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

XIV – não informar ao usuário sobre o motivo da interrupção do fornecimento de água tratada ou da indisponibilidade de uso do sistema de esgotamento sanitário;

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

XVI – deixar de responder às manifestações dos usuários, na forma e nos prazos estabelecidos, realizadas em qualquer canal de comunicação disponibilizado pelo prestador de serviços;

XVII – deixar de manter em funcionamento canais de manifestação dos usuários no primeiro atendimento e/ou na ouvidoria;

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

XIX – 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;

XX – 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;

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

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

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

XXIV – 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;

XXV – deixar de monitorar a segurança e a operação dos Sistemas de captação de água bruta, das Estações Elevatórias de Água (EEA), das Estações de Tratamento de Água (ETA), dos *boosters*, das Estações Elevatórias de Esgoto (EEE) e das Estações de Tratamento de Efluentes (ETE);

XXVI – não dispor de quantitativo mínimo de funcionários de forma a garantir a execução dos serviços operacionais com continuidade, eficiência e qualidade;

XXVII – não dispor de quantitativo mínimo de funcionários de forma a garantir a execução dos serviços comerciais, bem como garantir o atendimento contínuo ao público durante o horário de atendimento, exceto em casos emergenciais;

XXVIII – não instalar medidores de água nas ligações;

XXIX – 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;

XXX – operar os sistemas de abastecimento de água com macromedicação inadequada ou ausência desse dispositivo;

XXXI – deixar de realizar a limpeza periódica dos reservatórios de acumulação e distribuição, bem como manter os registros desatualizados em desacordo com as normas legais e legislação aplicável;

XXXII – 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;

XXXIII – 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;

XXXIV – 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;

XXXV – não encaminhar ao ente regulador, na forma e nos prazos estabelecidos, informações contábeis, econômicas e financeiras definidas nas disposições legais, regulamentares e contratuais, exceto aquelas informações que necessitam de auditoria, devendo estas serem fornecidas imediatamente após auditoria pela Comissão de Valores Mobiliários – CVM ou órgão oficial que a ela substituir;

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

XXXVII – descumprir os prazos de vistoria e de ligação previstos na legislação aplicável;

XXXVIII – 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;

XXXIX – 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.

Seção III

Das infrações de natureza grave

Art. 61 São infrações classificadas de natureza grave, além das fixadas como tal na legislação do titular e/ou no contrato entre este e o prestador de serviços:

I – não executar a manutenção corretiva nas redes de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II – deixar de executar a restauração e reparação de edificações, muros, passeios e pavimentos, conforme as diretrizes, especificações técnicas e prazos estabelecidos na legislação aplicável;

III – 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, pelo ente regulador;

IV – não dispor de pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a prestação dos serviços;

V – classificar incorretamente as economias, de modo que possa causar ônus aos usuários dos serviços;

VI – deixar de implementar, na forma e nos prazos previstos, as metas definidas e aprovadas no Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) ou plano específico para cada tipo de serviço prestado, editados pelo poder concedente e nos contratos de delegação e subdelegação;

VII – 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 – 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;

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

X – 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;

XI – 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;

XII – 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;

XIII – não disponibilizar telefone gratuito para atendimento das solicitações de seus serviços;

XIV – não disponibilizar telefone gratuito para o serviço de ouvidoria do prestador de serviços;

XV – não implementar ações constantes do Plano de Redução de Perdas Físicas e Comerciais Globais;

XVI – 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;

XVII – não comunicar previamente ao ente regulador a suspensão e/ou interrupção do abastecimento de água e/ou coleta de esgoto do usuário, que presta serviço público ou essencial à população.

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

XIX – não informar ao ente regulador e não promover divulgação aos usuários, no prazo e forma fixados, as ocorrências de paralisações do 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 e as providências tomadas para solução do problema;

XX – estabelecer medidas e procedimentos de racionamento e racionalização no abastecimento de água sem submeter à avaliação e homologação da entidade reguladora;

XXI – deixar de apresentar a entidade reguladora, para análise e aprovação, todos os procedimentos operacionais e/ou comerciais que alterem a forma ou qualidade do serviço prestado aos usuários, antes de implementá-los;

XXII – deixar de implantar o serviço de ouvidoria do prestador;

XXIII – deixar de implementar medidas objetivando o incremento da eficiência dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme estipulado contratualmente.

Seção IV **Das infrações de natureza gravíssima**

Art. 62 São infrações classificadas de natureza gravíssima, além das fixadas como tal na legislação do titular e/ou no contrato entre este e o prestador de serviços:

I – dificultar à fiscalização do ente regulador, o acesso às instalações, bem como aos documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto de fiscalização;

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

III – não ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado;

IV – 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;

V – transferir qualquer ônus para o usuário, não previsto na legislação aplicável, quando do atendimento a pedido de ligação;

VI – discriminar economias da mesma classificação quanto à cobrança de qualquer natureza;

VII – prestar informações falsas ao ente regulador;

VIII – operar unidade de sistemas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário sem licença ambiental de suas instalações ou em desconformidade com o licenciamento ambiental em seus requisitos e exigências;

IX – realizar procedimentos em desconformidade com o procedimento operacional devidamente aprovado e/ou regulamentado pela entidade reguladora;

X – deixar de atender aos requisitos de qualidade de efluentes tratados em Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) lançados no corpo receptor, conforme os padrões estabelecidos pela legislação aplicável;

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

XII – descumprir as metas estabelecidas em dispositivos legais ou contratuais relativas aos níveis de qualidade, continuidade, regularidade e universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

XIII – não realizar a contabilidade regulatória em conformidade com as normas, procedimentos e instruções definidas na legislação aplicável;

XIV – transbordamento de esgoto sanitário em rede predial ocasionada por problema na rede coletora, devido a negligência, imprudência ou imperícia por parte da prestadora de serviços;

XV – explorar atividades de abastecimento de água e esgotamento sanitário em desacordo com a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.

CAPÍTULO XIII

DO TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Art. 63 O processo administrativo sancionatório, a título excepcional, poderá ser suspenso, se após a etapa do inc. II do art. 7º (notificação com TN e Relatório) e antes da etapa do inc. V do art. 7º (da lavratura do AI), o prestador de serviços celebrar um Termo de Ajustamento de Conduta - TAC, perante a Presidência da AMAE, obrigando-se a:

I – cessar a prática de atividades ou atos objetos da apuração; e

II – corrigir as irregularidades, inclusive indenizando os prejuízos delas decorrentes.

§ 1º Nos termos do caput, o prestador de serviços poderá apresentar requerimento de celebração de TAC, por escrito, nos autos do processo administrativo sancionatório, com proposta contendo, no mínimo:

a) compromissos para a correção das não conformidades;

b) indicação expressa de quais não conformidades propõe o ajuste de conduta;

c) prazos e etapas de execução dos compromissos propostos, não podendo exceder a dois anos;

d) forma, prazos e destinatários de indenizações dos prejuízos decorrentes das irregularidades.

Art. 64 Após o requerimento de celebração do TAC a Presidência da AMAE decidirá no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis.

§ 1º Caso a Presidência rejeite a celebração do ajustamento de conduta, o prestador de serviços será informado de imediato da decisão.

§ 2º Se a Presidência aprovar a celebração de TAC, o prestador de serviços será convocado para sua assinatura em até 10 (dez) dias.

§ 3º A AMAE fará publicar extrato do TAC no sítio mantido na rede mundial de computadores (internet) em até 10 (dez) dias úteis da sua assinatura.

§ 4º A Presidência da agência reguladora pode convocar Câmara Técnica para auxiliá-la na análise da viabilidade da proposta constante no requerimento do TAC, quanto: aos compromissos para a correção das não conformidades; às etapas e prazos de sua execução; forma, prazos e destinatários de indenizações dos prejuízos decorrentes das irregularidades.

§ 5º A Presidência da agência reguladora pode acolher o pedido de TAC nos termos propostos, ou, condicionar sua celebração ao acréscimo de outros compromissos, pelo prestador, necessários à resolução das não conformidades verificadas na fiscalização.

Art. 65 Os compromissos assumidos no TAC serão compatíveis com as obrigações previstas nas normas de regulação e demais regras aplicáveis aos serviços de saneamento básico.

Parágrafo Único. O requerimento do TAC e a sua celebração não importam em confissão da compromissária quanto à matéria de fato, nem no reconhecimento de ilicitude da conduta em apuração.

Art. 66 Além da adequação das não conformidades verificadas na fiscalização, poderão ser estabelecidos, a critério da agência reguladora, compromissos adicionais que impliquem benefícios aos usuários eventualmente prejudicados ou melhorias ao serviço prestado, desde que não constituam obrigações contratuais do prestador de serviços.

§ 1º Os compromissos adicionais podem consistir em ações não relacionadas diretamente às não conformidades constatadas, desde que cumpram o disposto no caput, deste artigo.

§ 2º Os compromissos adicionais terão delimitada a área geográfica de sua execução e os aspectos dos serviços de saneamento básico sobre os quais incidirão as obrigações assumidas.

§ 3º A correção das não conformidades constatadas no procedimento de fiscalização em que foi feito o requerimento de formalização do TAC, terá prioridade sobre a execução dos compromissos adicionais.

Art. 67 Não será admitido o requerimento de TAC:

I – quando o prestador de serviços houver descumprido outro TAC firmado com a AMAE, no mesmo município, nos últimos 4 (quatro) anos, contados da data do requerimento em análise.

II – quando o requerimento de ajustamento de conduta tiver por objetivo corrigir descumprimento de outro TAC, ou, possuir o mesmo objeto e abrangência de termo ainda vigente;

III – quando, em avaliação de conveniência e oportunidade, devidamente fundamentada, não se verificar interesse público na celebração do TAC requerido.

Art. 68 Constará, no mínimo, do TAC:

I – identificação e endereço do compromissário;

II – os fundamentos de fato e de direito e o objeto da fiscalização;

III – descrição das infrações com fundamentação normativa, cujos compromissos de conduta são incluídos no TAC;

IV – descrição dos compromissos assumidos para a correção das não conformidades;

V – compromissos adicionais, se for o caso, nos termos do que dispõe o art. 66 desta Resolução;

VI – prazos e as etapas de execução dos compromissos pactuados, não podendo exceder a dois anos;

VIII – forma, prazos e destinatários de indenizações dos prejuízos decorrentes das irregularidades.

IX – mecanismos de monitoramento e acompanhamento dos compromissos e prazos por parte da agência reguladora;

X – declaração do prestador de serviços de que assumirá e cumprirá todos os compromissos constantes do TAC, sujeitando-se aos ônus do seu descumprimento;

XI – indicação das consequências e sanções pelo eventual descumprimento dos compromissos assumidos, inclusive retomada do processo sancionatório.

§ 1º A qualquer tempo, a agência reguladora realizará fiscalizações para verificar o atendimento do disposto no TAC e se constatado o seu descumprimento injustificado, rescindir o termo e retomará o procedimento sancionatório suspenso.

§ 2º Se para executar o TAC a prestadora cometer novas infrações, no mesmo local ou sistema das não conformidades objeto do ajuste de conduta, será iniciado novo procedimento fiscalizatório e consequente aplicação de sanções.

Art. 69 A celebração de TAC acarretará a suspensão do processo administrativo a que ele se refere, ressalvadas as infrações não contempladas na negociação, cuja apuração e sancionamento devem ser desmembrados para seguir seu curso sem nova intimação, em autos próprios, fundamentadas nos mesmos documentos (Termo de Notificação, Relatórios de Fiscalização etc) já produzidos nos autos em que se celebrará o Termo.

Art. 70 O cumprimento dos compromissos assumidos no TAC, pelo prestador de serviços, ensejará o encerramento o processo sancionatório correlato, com decisão em que conste o cumprimento dos compromissos.

Art. 71 O descumprimento do TAC, pelo prestador de serviços, configura infração de natureza grave e será penalizada com multa, a ser aplicada no mesmo procedimento administrativo que foi formalizado o ajuste de conduta.

§ 1º Quando constatado o descumprimento de compromissos assumidos no TAC, será retomado o processo sancionatório para a aplicação da multa às não conformidades cujos compromissos constaram no ajuste de conduta.

§ 2º A multa por descumprimento do TAC pode ser imposta antes do prazo final nele estabelecido, na hipótese de descumprimento, sem justificativa técnica, das etapas e prazos parciais de execução dos compromissos assumidos.

CAPÍTULO XIV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 72 A administração pode anular seus próprios atos, quando eivados de vícios que os tornam ilegais, porque deles não se originam direitos, ou, revogá-los por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos e ressalvada, em todos os casos, a apreciação judicial.

Art. 73 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Presidência da Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico - AMAE, aos 09 de dezembro de 2022.

**Bruno Botelho Saleh
PRESIDENTE DA AMAE
Decreto 1.574/2019**