



Infração de Trânsito, data da infração, código da infração com desdobramento, valor da multa e **data limite** para interposição de recurso, dentre outras informações, está disponível em: [Edital de Notificação](#) ou no sítio www.cmtt.anapolis.go.gov.br.

ANEXO I. ORIENTAÇÕES GERAIS – RECURSO DA PENALIDADE

Anápolis, Goiás, 03 de fevereiro de 2023.

FERNANDO DE ALMEIDA CUNHA
Presidente - CMTT

PORTARIA Nº 005/2023

“CONCEDE LICENÇA-PRÊMIO AO SERVIDOR DEUSENIR ANTÔNIO ALVES DE SOUSA”.

O PRESIDENTE DA COMPANHIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO E TRANSPORTES – CMTT, no uso de suas atribuições legais, de acordo com a Lei Complementar nº 060 de 27/06/2003,

CONSIDERANDO o que consta no Processo nº 0120100000274/2023-27 de 27/01/2023,

CONSIDERANDO ainda o disposto na Lei nº 3.902, de 06 de fevereiro de 2017, que altera a redação do Caput, dos § 1º e § 2º, e acresce o § 4º e § 5º ao Art. 135, da Lei Ordinária nº 2073, de 21 de dezembro de 1992,

RESOLVE:

Art. 1º. Conceder ao servidor **DEUSENIR ANTÔNIO ALVES DE SOUSA**, ocupante do cargo de provimento efetivo de Fiscal de Trânsito desta Companhia Municipal de Trânsito e Transportes, 01 (um) mês de Licença-Prêmio relativa ao 2º Quinquênio de efetivo exercício, com início em 03/02/2023 e término em 04/03/2023.

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

Companhia Municipal de Trânsito e Transportes, em 01 de fevereiro de 2023.

FERNANDO DE ALMEIDA CUNHA
Presidente da CMTT

PORTARIA Nº 006/2023

“CONCEDE LICENÇA-PRÊMIO AO SERVIDOR ROBTON PEREIRA DOS SANTOS”.

O PRESIDENTE DA COMPANHIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO E TRANSPORTES – CMTT, no uso de suas atribuições legais, de acordo com a Lei Complementar nº 060 de 27/06/2003,

CONSIDERANDO o que consta no Processo nº 00002238/2023 de 23/01/2023,

CONSIDERANDO ainda o disposto na Lei nº 3.902, de 06 de fevereiro de 2017, que altera a redação do Caput, dos § 1º e § 2º, e acresce o § 4º e § 5º ao Art. 135, da Lei Ordinária nº 2073, de 21 de dezembro de 1992,

RESOLVE:

Art. 1º. Conceder ao servidor **ROBTON PEREIRA DOS SANTOS**, ocupante do cargo de provimento efetivo de Fiscal de Trânsito desta Companhia Municipal de Trânsito e Transportes, 01 (um) mês de Licença-Prêmio relativa ao 1º Quinquênio de efetivo exercício, com início em 07/02/2023 e término em 08/03/2023 restando ainda um mês.

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

Companhia Municipal de Trânsito e Transportes, em 01 de fevereiro de 2023.

FERNANDO DE ALMEIDA CUNHA
Presidente da CMTT

PUBLICAÇÕES - ARM

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 001, DE 02 DE FEVEREIRO DE 2023.

DISPÕE SOBRE AS PENALIDADES APLICÁVEIS AOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

O Presidente do Conselho de Gestão e Regulação da Agência Reguladora do Município de Anápolis- ARM, **no uso das suas atribuições previstas no Artigo 9º da Lei Municipal n.º 4.115, de 17 de Março de 2021, e com fundamento no Artigo 23 da Lei federal nº. 11.445/2007, expede a seguinte Resolução Normativa:**

TÍTULO I **Das Disposições Iniciais**

Art. 1º. Esta Resolução determina as penalidades aplicáveis aos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e define as hipóteses de aplicação e dá outras providências.

Parágrafo único. As penalidades previstas nesta Resolução serão aplicadas sem prejuízo das demais sanções administrativas específicas, definidas nos contratos de programa ou concessão e na legislação vigente, incluindo as normas editadas ou homologadas pela ARM, desde que não impliquem mais de uma sanção para uma mesma infração.

Art. 2º. No caso de divergência quanto à definição e valoração das infrações ou quanto à correlação com as penalidades, prevalecerá o que constar na legislação específica de cada Poder Concedente ou nos contratos de concessão ou de programa.

Art. 3º. Para fins desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I - Contrato programa ou concessão: instrumento pelo qual o titular delega ao prestador de serviços a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

II - Determinação: a obrigação que deverá ser cumprida pelo prestador de serviços, quando a simples cessação da não-conformidade não for suficiente para restabelecer a situação de normalidade, exigindo ação adicional do prestador de serviços para a regularização;

III - Economia: moradias, apartamentos, unidades comerciais,



salas de escritório, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

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

V - Sistema de Esgotamento Sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos efluentes sanitários;

VI - Serviço adequado: é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no atendimento e modicidade das tarifas;

VII - Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

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 - Auto de Infração: documento através do qual se imputa penalidade ao prestador de serviços pelo descumprimento de preceitos fixados em lei, nos contratos ou nas normas técnicas, inclusive as expedidas pela ARM;

X - Termo de Notificação: documento através do qual se dá conhecimento ao prestador de serviços sobre as Não-Conformidades na prestação dos serviços e as determinações necessárias;

XI - Termo de Notificação Preliminar: documento através do qual se dá conhecimento ao prestador de serviços, de maneira sucinta, sobre as Não-Conformidades na prestação dos serviços e as determinações necessárias;

XII - Fiscalização Programada: atividade de fiscalização realizada com base em cronograma previamente estabelecido pela ARM;

XIII - Fiscalização Não Programada: atividade de fiscalização realizada em qualquer tempo a fim de apurar situações emergenciais, atender solicitações de outros órgãos públicos ou verificar o cumprimento de solicitações e determinações realizadas pela ARM;

XIV - Não Conformidade: situação ou procedimento irregular adotado pelo prestador de serviços que não está de acordo com a legislação, com o contrato ou com as normas técnicas de saneamento básico, inclusive as expedidas pela própria ARM;

XV - Termo de Inspeção: é o documento emitido pelo prestador de serviços que identifica nome, endereço, fatos e possíveis infrações cometidas pelo usuário;

XVI - Penalidade: sanção administrativa ou pecuniária pelo descumprimento de preceitos fixados em lei, nos contratos ou nas normas técnicas, inclusive as expedidas pela ARM;

XVII - Recomendação: medida facultativa a ser adotada pelo prestador de serviços, quando for aconselhável ajuste em sua conduta ou na prestação dos serviços, que não caracterize Não-Conformidade;

XVIII - Relatório de Fiscalização: documento que representa o resultado final da fiscalização, programada ou não programada, realizada pela ARM;

XIX - Serviço Adequado: é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no atendimento e modicidade das tarifas;

XX - RAR - Relatório Anual de Regulação: é o relatório utilizado pela Diretoria Executiva da Agência Reguladora do Município de Anápolis - ARM, ao final de cada ano de

concessão, por meio do qual se verifica o cumprimento das metas contratuais para o ano em referência;

XXI - Processo Administrativo: é o conjunto de medidas praticadas com certa ordem de cronologia, necessárias ao registro dos atos da Administração Pública Direta e Indireta;

XXII - Impugnação ao Termo de Notificação: é a manifestação do prestador dos serviços quanto ao conteúdo do Termo de Notificação, dirigida ao Coordenador Setorial ou ao Diretor de Regulação, Controle e Fiscalização que a emitiu;

XXIII - Defesa Administrativa: é a manifestação do prestador de serviços quanto ao Auto de Infração, dirigida ao D. Presidente da ARM;

XXIV - Recurso Administrativo: é a manifestação do prestador de serviços quanto à decisão do D. Presidente da ARM em relação à Defesa Administrativa, a ser julgado pelo Colegiado do CGR da ARM;

XXV - Compromisso de Ajustamento de Conduta: Acordo celebrado entre o prestador do serviço de Saneamento Básico e a ARM alternativo à imposição de penalidade ou como medida preventiva ou compensatória de irregularidade ou dano futuro objeto do processo administrativo.

Parágrafo único. Para fins de interpretação desta Resolução, entende-se como ente regulador a Agência Reguladora do Município de Anápolis - ARM.

Art. 4º A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, publicidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

Parágrafo único. Nos processos administrativos serão observados, entre outros, os critérios de:

I - atuação conforme a lei;

II - atendimento a fins de interesse geral, vedada a renúncia total ou parcial de poderes ou competência, salvo autorização em lei;

III - objetividade no atendimento do interesse público, vedada a promoção pessoal de agentes ou autoridades;

IV - atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé;

V - divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei;

VI - indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão;

VII - observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administrados;

VIII - adoção de formas simples, suficientes para propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos administrados;

IX - garantia dos direitos à produção de provas e à interposição de recursos, nos processos de que possam resultar penalidades e nas situações de litígio;

X - proibição de cobrança de despesas processuais, ressalvadas as previstas em lei;

XI - impulsão, de ofício, do processo administrativo, sem prejuízo da atuação de qualquer interessado;

XII - interpretação da norma administrativa da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirige, vedada a aplicação retroativa de nova interpretação.

TÍTULO II

Procedimento de Fiscalização e Aplicação de Penalidades ao Prestador de Serviços

CAPÍTULO I

Da Fiscalização dos Serviços Prestados



Art. 5º. A fiscalização dos serviços prestados tem por objetivos:
I - verificar as condições, os instrumentos, as instalações e os procedimentos utilizados pelos prestadores de serviços concedidos, permitidos e/ou autorizados pelo Poder Público Municipal;

II - zelar para que a prestação do serviço se faça de forma adequada, nos termos da legislação, dos contratos e das normas técnicas, incluídas as expedidas pela ARM;

III - identificar os pontos de não-conformidades no sistema operacional e na prestação dos serviços públicos.

Parágrafo único. Compete à Diretoria de Regulação, Controle e Fiscalização, com o apoio das Coordenadorias Setoriais, a coordenação e execução das atividades de fiscalização.

Art. 6º A **Fiscalização Programada** compreende as seguintes etapas:

I - Comunicação ao prestador de serviços, preferencialmente por meio eletrônico, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, podendo haver, desde já, solicitação de documentos e realização de reunião prévia;

II - Realização de inspeções nas unidades e nos sistemas do prestador de serviços, para verificação das condições físicas, operacionais e de qualidade dos serviços públicos ofertados aos usuários, podendo ser realizadas outras ações necessárias para a mais ampla fiscalização da prestação dos serviços;

III - Elaboração do Relatório de Fiscalização, contendo todas as análises de dados, informações e evidências apuradas durante a atividade de fiscalização;

IV - Abertura de processo administrativo contendo o relatório de fiscalização com as não-conformidades apuradas nas unidades inspecionadas e os respectivos prazos de resolução das irregularidades.

§ 1º O prestador de serviços deverá designar um representante técnico, que acompanhará as atividades de fiscalização e fornecerá as informações anteriormente solicitadas, bem como os dados, documentos e esclarecimentos complementares.

§ 2º Quando constatada irregularidade na prestação dos serviços que comprometa a saúde pública ou a segurança, fica dispensada a prévia emissão de Relatório de Fiscalização, devendo o responsável pela atividade de fiscalização providenciar imediata expedição de Termo de Notificação Preliminar ao prestador responsável pelos serviços.

§ 3º O uso das imagens por terceiros constantes dos relatórios de fiscalização produzidos pela ARM, deverão ser usados com a referência à fonte, dentro do contexto do relatório de fiscalização, a fim de manter a veracidade e fidedignidade da informação.

§ 4º Todos os documentos produzidos ou recebidos devem ser juntados aos autos do respectivo processo administrativo.

Art. 7º Na comunicação da fiscalização programada deverão constar as seguintes informações:

I - Identificação e endereço da ARM;

II - Objeto (assunto/tema) a ser fiscalizado;

III - Documentos a serem apresentados antes e durante a fiscalização *in loco*;

IV - Local e data prevista para início das inspeções nas instalações do prestador de serviços fiscalizado;

V - Identificação do responsável pela fiscalização, com telefone e endereço eletrônico para contato;

VI - Local e data da emissão da comunicação.

Parágrafo único. A ARM poderá, a seu critério, solicitar reunião prévia com o prestador de serviços para explicitar os objetivos e métodos, bem como solicitar informações e documentos necessários à fiscalização.

Art. 8º Os prazos relativos ao envio de informações, pelo prestador de serviços, serão definidos pelo responsável pela

ação de fiscalização, que poderá prorrogá-los mediante solicitação acompanhada de justificativa do prestador de serviços, bem como solicitar complementações ou reiterar suas solicitações, caso as considere não atendidas ou atendidas de forma insatisfatória.

Parágrafo único. O responsável pela fiscalização deverá observar os seguintes critérios para a concessão de prazos na solicitação de documentos, informações e/ou esclarecimentos:

a) 03 (três) dias úteis, para informações e documentos de fácil acesso e que o prestador tenha ou deveria ter a pronta disposição.

b) 10 (dez) dias úteis, para documentos e informações complexas que demandem levantamentos, customizações ou confecção de relatórios técnicos.

c) Durante a realização da fiscalização programada os documentos e informações complementares existentes e disponíveis deverão ser fornecidos(as) imediatamente.

Art. 9º A **Fiscalização Não Programada** poderá ser realizada em qualquer tempo, a fim de apurar situações emergenciais, atender solicitações de outros órgãos públicos ou verificar o cumprimento de solicitações e determinações realizadas pela ARM, independentemente de prévia comunicação ao prestador de serviços.

Parágrafo único. Aplicam-se às fiscalizações não programadas as mesmas regras constantes do artigo 6º desta Resolução, com exceção do inciso I e do § 1º do referido artigo.

Art. 10 A ação de fiscalização será consubstanciada no Relatório de Fiscalização, com base no qual se emitirá o Termo de Notificação ou diretamente o Auto de Infração, quando constatadas não-conformidades decorrentes do descumprimento de preceitos fixados em lei, nos contratos ou nas normas técnicas, inclusive as expedidas pela ARM.

§ 1º. O relatório deverá ser emitido em até 30 (dias) após o início da fiscalização, ficando este prazo suspenso no período compreendido entre a solicitação e o envio de documentos e esclarecimentos complementares.

§ 2º. O Relatório de Fiscalização deverá conter:

I - Identificação da ARM e respectivo endereço;

II - Identificação do prestador de serviços e respectivo endereço;

III - Local, data e hora da fiscalização;

IV - Descrição dos fatos apurados;

V - Relação das não-conformidades (irregularidades);

VI - Relação das determinações e recomendações, conforme o caso;

VII - Identificação do responsável pela fiscalização e assinatura.

CAPÍTULO II

Do Termo de Notificação

Art. 11. Presente qualquer não-conformidade nas fiscalizações programadas ou não programadas, bem como nos demais casos previstos no contrato de concessão e resoluções da ARM, compete ao Coordenador Setorial responsável a expedição de Termo de Notificação, após a conclusão do relatório de fiscalização ou parecer, dando-se ciência ao prestador dos serviços dos fatos imputados e da possibilidade de apresentação de Impugnação ao Termo de Notificação.

§ 1º O Termo de Notificação deverá ser emitido e encaminhado ao prestador, contendo no mínimo:

I - Identificação da ARM e respectivo endereço;

II - Nome e endereço do prestador de serviços;

III - Descrição dos fatos apurados (constatação);

IV - Prazo para regularização;



V - Relação das não-conformidades (irregularidades);
VI - Atividades necessárias para a correção;
VII - Enquadramento das penalidades;
VIII - Identificação do Coordenador Setorial e assinatura;
IX - Identificação e assinatura do representante do prestador de serviços.

X - Data e hora do recebimento da notificação.

§ 2º Uma via do Termo de Notificação será encaminhada diretamente ao prestador de serviços, sempre acompanhada do respectivo Relatório de Fiscalização, salvo nas situações elencadas no artigo 6º, § 2º desta Resolução.

Art. 12. No mesmo prazo estabelecido no Termo de Notificação para regularização da não-conformidade, é facultado ao prestador de serviços apresentar Impugnação dirigida ao Diretor de Regulação, Controle e Fiscalização, quem será responsável pela análise do ato, podendo juntar a documentação que julgar conveniente.

§ 1º A impugnação suspende o prazo para a regularização da não-conformidade.

§ 2º O Diretor responsável terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias para avaliar a Impugnação, ficando este suspenso no período compreendido entre a solicitação e o envio de documentos e esclarecimentos pelo prestador de serviços.

§ 3º Quando da análise da Impugnação do prestador de serviços, poderão ser solicitadas outras informações julgadas necessárias ao melhor esclarecimento dos fatos relatados.

§ 4º Julgada procedente a Impugnação, ou quando atendidas as determinações e regularizadas as não-conformidades nos prazos estabelecidos no próprio Termo de Notificação, o processo administrativo será arquivado e o prestador dos serviços será notificado.

§ 5º Julgada improcedente a Impugnação, o Diretor responsável pelo julgamento do recurso relativo ao Termo de Notificação encaminhará o procedimento ao D. Presidente para a autorização da lavratura do Auto de Infração contendo as justificativas, enquadramento e gradação da penalidade que entende ser aplicável.

CAPÍTULO III

Do RAR - Relatório Anual de Regulação

Art. 13. Ao final de cada ano de concessão, a Diretoria Colegiada da Agência Reguladora do Município de Anápolis emitirá o RAR - Relatório Anual de Regulação, por meio do qual se verificará o cumprimento das metas contratuais e obras previstas no plano de investimentos para o ano em referência.

Art. 14. Concluído o RAR, o D. Presidente convocará reunião do Conselho de Gestão e Regulação para apresentação do resultado do referido relatório aos conselheiros.

CAPÍTULO IV

Do Auto de Infração

Art. 15. Compete ao D. Presidente da ARM, autorizar a lavratura do Auto de Infração que será emitido pela Coordenadoria Setorial responsável pelo Termo de Notificação correspondente, nas hipóteses do §5º do artigo 11.

Parágrafo Único: Na ausência do Coordenador Setorial, o D. Presidente indicará um outro Coordenador, quando do despacho autorizativo, para a lavratura do Auto de Infração.

Art. 16. Compete ao Diretor de Regulação, Controle e Fiscalização, a lavratura de Auto de Infração, quando por meio do RAR restar apontado o não cumprimento de metas contratuais ou de obras previstas no plano de investimentos para o ano em referência, entre outras disposições contratuais

e regulamentares.

Parágrafo Único: Na ausência ou omissão do Diretor de Regulação, Controle e Fiscalização, o D. Presidente indicará um outro Diretor da Agência Reguladora do Município de Anápolis, para a lavratura do Auto de Infração.

Art. 17. O Auto de Infração será acompanhado de cópia do Termo de Notificação/Relatório de Fiscalização ou do RAR, conforme o caso.

Parágrafo único. O Auto de Infração conterá, no mínimo:

I - Identificação da ARM e respectivo endereço;

II - Identificação e endereço do prestador de serviços;

III - Descrição dos fatos apurados;

IV - Relação das não-conformidades/infração;

V - Enquadramento e fundamentos das penalidades;

VI - Valor da multa;

VII - Conclusão;

VIII - Data, hora, identificação do Superintendente Geral e assinatura.

CAPÍTULO V

Da Defesa Administrativa e do Recurso Administrativo Contra o Auto de Infração

Art. 18. Da lavratura do Auto de Infração poderá a parte interessada, no prazo de 30 dias do seu recebimento, apresentar Defesa Administrativa, com efeito suspensivo, dirigida ao D. Presidente, que proferirá sua decisão no prazo de 60 (sessenta) dias, podendo tal prazo ser prorrogado uma única vez.

Art. 19. A decisão proferida pelo D. Presidente, deverá ser motivada e fundamentada, apontando-se os elementos atacados ou não na Defesa Administrativa apresentada pelo prestador dos serviços.

Art. 20. A Chefia de Gabinete ligada ao Diretor Presidente, providenciará a notificação do prestador dos serviços da decisão proferida em face da Defesa Administrativa apresentada.

Art. 21. Uma vez negada a Defesa Administrativa, é cabível a apresentação de Recurso Administrativo, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da intimação da decisão, dirigido ao Conselho de Gestão e Regulação, órgão colegiado da ARM.

§ 1º. O Presidente do CGR designará um relator para o Recurso, que apresentará relatório e voto em sessão de julgamento, a ser agendada em até 60 (sessenta) dias após o protocolo do Recurso Administrativo, podendo ser prorrogado uma única vez.

§ 2º. A sessões de julgamento do CGR serão convocadas com antecedência mínima de 10 (dez) dias, havendo a comunicação formal a todos os membros e divulgação oficial da pauta.

§ 3º. Aos interessados será facultada a presença de 1 (um) representante, com prazo de até 15 (quinze) minutos para sustentação oral.

§ 4º. Os membros do CGR convocados para o ato poderão manifestar divergência ao voto do relator, restando suspensa a sessão de julgamento para apresentação do voto de divergência, em nova sessão a ser realizada em até 5 (cinco) dias.

§ 5º. A decisão do Recurso Administrativo será colegiada, proferida pela maioria de 3 (três) Conselheiros componentes do Colegiado.

§ 6º. O Colegiado será formado pelo Presidente do CGR e mais 2 (dois) Conselheiros convocados por este dentre aqueles que compõem o Conselho de Gestão e Regulação.

Art. 22. A Impugnação, a Defesa Administrativa e o Recurso Administrativo devem ser apresentados no horário de funcionamento da agência, das 8h às 18h, por meio do sistema



Protocolo Web – 1 Doc.

Art. 23. Mantido o auto de infração em última instância administrativa, o prestador dos serviços será notificado a respeito, no prazo de 05 (cinco) dias após a decisão, pela Chefia de Gabinete do Diretor Presidente da ARM, devendo a penalidade ser imposta em observância ao seguinte:

- a) no caso de advertência, será anotada nos registros do prestador dos serviços junto ao CONCEDENTE;
- b) em caso de multa pecuniária, o prestador dos serviços deverá efetuar o pagamento dentro do prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento da notificação da decisão, sendo que o não pagamento, no prazo estipulado, ensejará a imediata inclusão do débito em Dívida Ativa Municipal, o Protesto do Título correspondente e/ou a possibilidade de utilização, pela ARM, da garantia contratual, conforme definido no contrato de concessão.

CAPÍTULO VI

Do Compromisso de Ajustamento de Conduta

Art. 24. Poderá a ARM, mediante requerimento do prestador de serviços, alternativamente à imposição de penalidade, firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), visando à adequação às disposições regulamentares aplicáveis, bem como a reparação aos usuários atingidos, se for o caso.

§ 1º O requerimento de celebração do TAC será apresentado pelo prestador de serviços em até 5 (cinco) dias úteis, contados: I – da lavratura do AI, caso o prestador não tenha interposto recurso;

II – da decisão proferida pelo Diretor Presidente da ARM, nos termos do art. 19.

§ 2º O requerimento de celebração do TAC será submetido à aprovação do Conselho de Gestão e Regulação – CGR, que se manifestará no prazo máximo de 30 (trinta) dias, e contera cronograma com o detalhamento das ações a serem realizadas pelo prestador.

Art. 25. O requerimento de celebração do TAC suspende a tramitação do Processo Sancionatório correspondente, até a sua aprovação ou rejeição.

§ 1º Caso o Conselho de Gestão e Regulação rejeite a celebração de TAC, o Processo Sancionatório correspondente será retomado, sem prejuízo das sanções previstas, sendo o prestador de serviços informado de imediato da decisão.

§ 2º Caso o Conselho de Gestão e Regulação aprove a celebração de TAC, o prestador de serviços será convocado para sua assinatura, e o desatendimento do prazo estipulado, ensejará no imediato arquivamento dos autos.

§ 3º O D. Presidente da ARM, fará publicar extrato do TAC no Diário Oficial do Município, em até 05 (cinco) dias úteis da sua assinatura.

§ 4º O Conselho de Gestão e Regulação, para fins de apreciação da proposta do TAC, poderá requerer da Agência Reguladora do Município de Anápolis, informações e/ou comprovações necessárias, cujos prazos deverão ser rigorosamente cumpridos, garantindo-se a suspensão do prazo estipulado no § 2º.

Art. 26. Os compromissos assumidos no TAC serão compatíveis com as obrigações previstas nas normas de regulação e demais regras aplicáveis aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

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, tampouco servindo para aplicação de multas calculadas com base na reincidência.

Art. 27. Além da adequação das não conformidades, poderão ser estabelecidos, a critério da ARM, compromissos adicionais que impliquem benefícios aos usuários eventualmente prejudicados ou melhorias ao serviço prestado, desde que previstos em regulamentações da Agência Reguladora e que não constituam obrigações contratuais do prestador de serviços.

§ 1º 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.

§ 2º Os compromissos adicionais a que se refere o caput poderão consistir em ações não relacionadas diretamente às não conformidades constatadas, desde que previstas em regulamentações da Agência Reguladora.

§ 3º A correção das não conformidades terá prioridade sobre a execução dos compromissos adicionais.

Art. 28. Não será admitido o requerimento de TAC:

I – quando o prestador de serviços houver descumprido outro TAC há menos de 4 (quatro) anos, nos moldes desta Resolução.

II – quando a proposta apresentada tiver por objetivo corrigir descumprimento de outro TAC ou possuir o mesmo objeto e abrangência de TAC ainda vigente.

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

Art. 29. Deverá constar do TAC:

I – identificação e endereço do compromissário;

II – objeto da fiscalização;

III – descrição das infrações e respectivas sanções;

IV – compromissos para a correção das não conformidades;

V – compromissos adicionais, se for o caso, nos termos desta Resolução;

VI – prazos e as etapas de execução dos compromissos pactuados;

VII – mecanismos de monitoramento e acompanhamento dos compromissos e prazos por parte da ARM;

VIII – declaração do prestador de serviços de que assumirá todos os compromissos constantes do TAC;

IX – sanções pelo eventual descumprimento dos compromissos assumidos, com a consequente retomada do processo sancionatório, nos termos desta Resolução.

§ 1º A qualquer tempo, a ARM poderá realizar fiscalizações para verificar o atendimento do disposto no TAC, que atestará o descumprimento total ou parcial do TAC pelo prestador de serviços.

§ 2º No caso de nova fiscalização realizada durante a vigência do TAC, não será lavrado AI para infrações referentes às não conformidades que sejam objeto daquele Termo.

Art. 30. O TAC poderá ser revisto quando situações supervenientes e imprevisíveis, de ordem extraordinária, acarretarem impossibilidade técnica que impeça a execução dos compromissos assumidos pelo prestador de serviços.

Art. 31. Verificado o cumprimento dos compromissos assumidos no TAC pelo prestador de serviços, a ARM encerrará o processo sancionatório correlato e emitirá uma declaração de conformidade.

Art. 32. Quando constatado o descumprimento de compromissos assumidos no TAC, será retomado o processo sancionatório para a aplicação da multa respectiva, cujo valor será acrescido de 20% (vinte por cento).

Parágrafo único. A multa a que se refere o caput poderá ser imposta antes do prazo final estabelecido no TAC na hipótese de descumprimento, sem as devidas justificativas de ordem técnica, das etapas e prazos parciais de execução dos



compromissos assumidos.

TÍTULO III DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES

SEÇÃO I Disposições Gerais

Art. 33. As infrações às disposições desta Resolução, bem como às normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis sujeitarão o infrator, conforme a sua natureza, às penalidades de:

I - advertência;

II - multa;

III - embargo de obra ou serviço;

IV - intervenção administrativa; e

V - declaração da viabilidade da caducidade ou rescisão contratual.

§ 1º. Na aplicação de qualquer penalidade, será estabelecido pela ARM prazo para que o prestador de serviços proceda à adequação do serviço prestado ou da obra executada aos parâmetros definidos em lei, norma de regulação da ARM ou contrato de programa ou concessão.

§ 2º. Na hipótese de descumprimento da penalidade de advertência, quer pela inobservância dos prazos fixados para a regularização das não conformidades quer pela reincidência, será aplicada multa cujos valores serão determinados mediante utilização de percentual sobre o valor do faturamento, correspondente às receitas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário relativo à exploração dos serviços outorgados durante o ano anterior à lavratura do Auto de Infração, limitada ao valor percentual máximo definido no contrato de programa ou concessão;

§ 3º. Na hipótese de inobservância da penalidade de advertência em que fique caracterizada grave ou reiterada inexecução total ou parcial do contrato de programa ou concessão, ou na hipótese de inobservância da penalidade de multa, será aplicada a penalidade de declaração da viabilidade da caducidade ou rescisão contratual.

Art. 34. Considera-se reincidência a notificação de prática de infração tipificada no mesmo dispositivo regulamentar em que haja sido punida anteriormente no prazo de dois anos.

Parágrafo único. Para efeito do computo do prazo de reincidência, considera-se a data de notificação como a data de recebimento do Termo de Notificação, e a data de pena como a do recebimento da respectiva advertência, multa ou proposição da ARM de declaração de caducidade.

Art. 35. Não será instaurado processo administrativo punitivo antes do prestador de serviços ter sido previamente comunicado através de Termo de Notificação a respeito das infrações praticadas.

Parágrafo único. Os prazos citados no caput deste artigo serão definidos de acordo com a gravidade e abrangência da transgressão.

Art. 36. Na fixação do valor das multas serão consideradas a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo prestador de serviços e a existência de sanção anterior nos últimos dois anos.

Art. 37. Na hipótese da ocorrência concomitante de mais de uma infração serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as penalidades correspondentes a cada uma delas.

Art. 38. Constitui infração a inobservância de qualquer preceito desta Resolução e das normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, ficando o infrator sujeito às penalidades

nelas previstas.

SEÇÃO II Das Infrações

Art. 39. A multa deverá observar o percentual máximo definido no contrato de programa ou de concessão, ou, nos casos omissos, o valor máximo de 1% (um por cento) do valor do faturamento anual bruto.

Parágrafo único. Para fins de definição dos valores das multas, entende-se por valor do faturamento anual bruto as receitas oriundas da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário correspondente ao ano anterior à lavratura do Auto de Infração.

Art. 40. É infração do Grupo 1, de natureza leve, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - manter à disposição dos usuários, em locais acessíveis e visíveis, no escritório de atendimento ao usuário:

a) o livro para manifestação de reclamações;

b) as normas e padrões do prestador de serviços;

c) a tabela com as tarifas vigentes;

d) a tabela com os serviços cobráveis e prazo para sua execução;

e) as resoluções da ARM compiladas, disponibilizadas aos prestadores;

f) o telefone do prestador de serviços e da ARM;

Prazo de adequação: 30 dias.

II - manter organizado e atualizado o cadastro relativo a cada unidade usuária, com informações que permitam a identificação do usuário, sua localização, os valores faturados e o histórico de consumo dos últimos cinco anos, bem como quaisquer outros dados exigidos por lei, contrato de programa ou concessão, ou regulamento dos serviços;

Prazo de adequação: 60 dias.

III - manter atualizado junto a ARM e ao titular dos serviços o(s) nome(s) do(s) representante(s) legal(is) e o endereço completo, inclusive as respectivas formas de comunicação que possibilitem fácil acesso ao prestador de serviços;

Prazo de adequação: 30 dias

IV - manter registro atualizado do funcionamento das instalações e das ocorrências nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, conforme critérios definidos na legislação aplicável;

Prazo de adequação: 30 dias.

V - atender as solicitações de serviços, inclusive vistorias, nos prazos e condições estabelecidas na legislação, no contrato de programa ou concessão ou nas Resoluções estabelecidas pela ARM, incluindo-se nestes prazos os negociados entre o prestador e o usuário;

Prazo de adequação: imediato

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

Prazo de adequação: imediato

VII - entregar a fatura ao usuário, na forma e nos prazos estabelecidos na legislação aplicável;

Prazo de adequação: imediato

VIII - constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável, inclusive, de forma destacada, os canais de atendimento da Agência Reguladora do Município de Anápolis – ARM, ou por ela utilizados em Termos de Convênio específico, observando ainda os demais dispositivos vigentes em Resolução;

Prazo de adequação: 60 dias.



IX - dispor de pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, comprovado através de documento hábil;

Prazo de adequação: 60 dias.

X - prestar serviços de atendimento comercial somente através de pessoal com a devida identificação e o devido treinamento e capacitação, comprovado através de documento hábil;

Prazo de adequação: imediato

XI - utilizar material, veículo motorizado, equipamento, instalação, quadro de pessoal e método operativo, em condições adequadas e quantidade suficiente, de forma a garantir a prestação de serviço adequado ao usuário, incluindo o atendimento contínuo ao público durante o horário de atendimento, exceto em casos emergenciais;

Prazo de adequação: imediato

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

Prazo de adequação: imediato

XIII - operar e manter as instalações do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário sempre com desenhos, plantas, especificações e/ou nos manuais de equipamentos devidamente atualizados;

Prazo de adequação: 45 dias.

XIV - operar e manter as instalações do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em bom estado de limpeza e organização, inclusive com identificação que a caracterize;

Prazo de adequação: imediato

XV - cumprir aviso prévio à ARM, no prazo mínimo de 72h (setenta e duas horas), para a suspensão ou interrupção programada do fornecimento de água;

Prazo de adequação: imediato.

XVI - executar, nos prazos regulamentares, as obras de reparação do pavimento das vias públicas e dos passeios, reinstalar o mobiliário urbano e a sinalização viária horizontal e vertical, conforme as diretrizes, especificações técnicas e prazos estabelecidos nas normas municipais ou nos regulamentos;

Prazo de adequação: 30 dias

XVII - sinalizar as vias públicas com placas e indicações precisas das anormalidades decorrentes das intervenções;

Prazo de adequação: 30 dias

XVIII - prestar informações quando solicitadas pelos usuários ou conforme determinado pela legislação aplicável, regulamento ou contrato de programa ou concessão;

Prazo de adequação: imediato

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

Prazo de adequação: imediato

XX - manter em dias a manutenção corretiva nas redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

Prazo de adequação: imediato

XXI - implementar ações constantes do plano de redução de perdas físicas e comerciais globais;

Prazo de adequação: imediato

Art. 41. É infração do Grupo 2, de natureza média, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - comunicar previamente ao usuário do corte do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto dentro dos prazos pré-estabelecidos, com exposição de motivos;

Prazo de adequação: imediato.

II - comunicar previamente a ARM, com prazo mínimo de 72h (setenta e duas horas), 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;

Prazo de adequação: imediato

III - comunicar imediatamente a ARM e aos órgãos competentes situações de emergências que possam resultar na interrupção de prestação dos serviços ou causem transtornos à população;

Prazo de adequação: imediato

IV - disponibilizar ao usuário estrutura adequada, que lhes possibilite fácil acesso à empresa para o atendimento das suas solicitações e reclamações;

Prazo de adequação: imediato

V - responder às reclamações do usuário, na forma e nos prazos estabelecidos;

Prazo de adequação: imediato

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

Prazo de adequação: imediato

VII - manter normalizada a prestação dos serviços de água e esgoto, enquanto em análise, pela ARM, qualquer tipo de reclamação ou recurso, desde que devidamente informado(a) o(a) prestador(a) de serviços, salvo por razões diversas do objeto da reclamação pendente;

Prazo de adequação: imediato

VIII - encaminhar a ARM as informações necessárias à elaboração dos indicadores utilizados para a apuração da qualidade dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e econômico financeiros na forma e nos prazos estabelecidos nos dispositivos legais aplicáveis;

Prazo de adequação: imediato

IX - cumprir obrigações da legislação aplicável ou contratual de manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data, horário e motivo, bem como informando-lhe, no prazo estabelecido, as providências adotadas;

Prazo de adequação: imediato

X - fornecer protocolo numerado do atendimento ao usuário contendo a data e o motivo da reclamação e/ou da solicitação, o nome do atendente e o nome do usuário, encaminhando por sms ou e-mail o número de protocolo, salvo se por negativa do usuário;

Prazo de adequação: 15 dias

XI - efetuar nas instalações do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos prazos estabelecidos, reparos, melhoramentos, substituições e modificações, consideradas de caráter urgente, informando sempre a ARM, no prazo de 5 (cinco) dias, o início das obras e/ou serviços, bem como sua conclusão;

Prazo de adequação: imediato e 15 dias para início dos informes à ARM

XII - realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com as disposições legais aplicáveis, informando ao final de cada mês, à ARM, os totalizadores por bairro;

Prazo de adequação: imediato e 15 dias para início dos informes à ARM

XIII - comunicar, imediatamente, aos órgãos competentes, a descoberta de materiais ou objetos estranhos às obras, que possam ser de interesse geológico ou arqueológico;

Prazo de adequação: imediato



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

Prazo de adequação: imediato

XV - instalar equipamentos de medição de água nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos previstos em lei, regulamento ou contrato de programa ou concessão;

Prazo de adequação: imediato

XVI - apurar e registrar, separadamente, os investimentos, as receitas, as despesas e os custos de todas as etapas dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

Prazo de adequação: imediato

XVII - operar os sistemas de abastecimento de água com a instalação de macromedição adequada;

Prazo de adequação: imediato

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

Prazo de adequação: imediato

XIX - realizar, mantendo o devido registro, a limpeza periódica dos reservatórios de acumulação e distribuição, de acordo com a legislação aplicável, informando com antecedência, no prazo mínimo de 72h (setenta e duas horas), a ação programada;

Prazo de adequação: imediato

XX - obter no prazo adequado, junto às autoridades competentes, as licenças, inclusive as ambientais, necessárias à execução de obras ou de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como não arcar com os custos respectivos;

Prazo de adequação: 120 dias

XXI - informar a ARM, o cadastro das unidades produtoras de água, mantendo atualizado o registro das mudanças e/ou manobras no sistema de produção e distribuição de água tratada;

Prazo de adequação: 30 dias

Art. 42. É infração do Grupo 3, de natureza grave, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - restituir ao usuário os valores recebidos indevidamente, nos prazos estabelecidos na legislação aplicável ou no contrato de programa ou concessão;

Prazo de adequação: imediato

II - ressarcir os danos causados ao usuário em função do serviço prestado;

Prazo de adequação: imediato

III - cumprir as normas de gestão dos mananciais de abastecimento e das respectivas áreas de proteção;

Prazo de adequação: imediato

IV - dispor adequadamente a água e os resíduos resultantes da limpeza das unidades da Estação de Tratamento de Água (ETA) e dos reservatórios;

Prazo de adequação: imediato

V - remeter à ARM, na forma e nos prazos estabelecidos, as informações e os documentos solicitados, inclusive os relativos aos procedimentos fiscalizatórios e aos de reajuste e revisão tarifários;

Prazo de adequação: imediato

VI - encaminhar a ARM, na forma e nos prazos estabelecidos, informações contábeis, econômicas e financeiras definidas nas disposições legais, regulamentares e contratuais;

Prazo de adequação: imediato

VII - implementar, na forma e nos prazos previstos, as metas definidas e aprovadas nos Planos de Saneamento editados pelo titular dos serviços e nos contratos de programa ou concessão;

Prazo de adequação: imediato

VIII - realizar a contabilidade regulatória sempre em conformidade com as normas, procedimentos e instruções aplicáveis ao setor de saneamento básico;

Prazo de adequação: imediato

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

Prazo de adequação: imediato

X - facilitar a fiscalização da ARM, inclusive o acesso às instalações, bem como aos documentos e quaisquer outras fontes de dados, registros e/ou informações pertinentes ao objeto da fiscalização;

Prazo de adequação: imediato

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

Prazo de adequação: imediato

XII - efetuar cessão ou transferência de bens vinculados ao serviço, a qualquer título, bem como dar em garantia estes bens, somente com a prévia autorização da ARM e do titular dos serviços;

Prazo de adequação: imediato

XIII - conservar documentação de interesse da ARM por cinco anos ou mais, conforme exigências fixadas nas normas regulamentares;

Prazo de adequação: imediato

XIV - efetuar o pagamento no respectivo vencimento, de qualquer das obrigações relativas às parcelas mensais do repasse de regulação a ARM;

Prazo de adequação: imediato

XV - elaborar planos de emergência e contingência conforme as disposições legais, regulamentares e contratuais, informando à ARM, todos os planos implementados, no prazo de 5 (cinco) dias após a sua implementação;

Prazo de adequação: imediato e 15 dias para início dos informes à ARM

XVI - realizar auditoria e certificação de investimentos sempre em conformidade com as normas, procedimentos e instruções aplicáveis ao setor de saneamento básico;

Prazo de adequação: imediato

XVII - cumprir com as disposições legais aplicáveis ou contratuais relativas à gestão dos recursos econômico-financeiros da concessão;

Prazo de adequação: imediato

XVIII - cumprir 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;

Prazo de adequação: imediato

XIX - comunicar previamente ao ente regulador, com antecedência mínima de 10 dias úteis, de forma pessoal e direta, projetos de obras e instalações do sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e suas eventuais modificações, assim como proceder à sua execução em conformidade com o projeto aprovado e com os prazos estabelecidos, informando ao ente regulador, no prazo de 5 (cinco) dias, todas as conclusões;

Prazo de adequação: imediato

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

Prazo de adequação: imediato



XXI – manter programa de educação sanitária e ambiental em locais que apresentem problemas operacionais recorrentes;

Prazo de adequação: 30 dias

Art. 43. É infração do Grupo 4, de natureza gravíssima, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - estabelecer medidas e procedimentos de racionamento e racionalização no abastecimento de água sempre com prévia autorização a ARM;

Prazo de adequação: imediato

II - cobrar do usuário o pagamento das tarifas de água e esgoto, e demais serviços a serem prestados, conforme critérios e valores estabelecidos na legislação aplicável e nas normas contratuais estabelecidas;

Prazo de adequação: imediato

III - discriminar economias da mesma classificação quanto à cobrança de qualquer natureza ou

Prazo de adequação: imediato

IV - fornecer sempre informação idônea a ARM, ao titular dos serviços ou ao usuário;

Prazo de adequação: imediato

V - cumprir sempre qualquer determinação da ARM na forma e no prazo estabelecido;

Prazo de adequação: imediato

VI - praticar valores de tarifas observando os limites fixados para os níveis tarifários;

Prazo de adequação: imediato

VII - registrar, em separado, as atividades que não sejam objeto do contrato de delegação da prestação do serviço;

Prazo de adequação: imediato

VIII - proceder à alteração do estatuto social, transferir ações que implique mudança de seu controle acionário, bem como efetuar reestruturação societária da empresa, com anuência previa da ARM;

Prazo de adequação: imediato

IX – disponibilizar para o órgão regulador sistema de gerenciamento de informações com dados de operação e manutenção, com destaque aos aspectos do controle de pressão, vazão e de qualidade das águas no sistema público de abastecimento e de monitoramento da qualidade e das vazões dos afluentes e efluentes às estações de tratamento de esgotos;

Prazo de adequação: 180 dias.

X - comunicar de imediato a ARM e às autoridades competentes sanitárias, de meio ambiente e gestão de recursos hídricos acidentes de contaminação que afetem o fornecimento de água bruta;

Prazo de adequação: imediato

XI - comunicar de forma imediata aos usuários e a ARM qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável que possa colocar em risco a saúde da população;

Prazo de adequação: imediato

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

Prazo de adequação: imediato

XXIII – manter sistema de comunicação que possibilite fácil acesso dos usuários, inclusive sistema de ouvidoria e de recebimento de reclamações por telefone, acessível por ligação gratuita, atendendo os usuários de forma satisfatória e célere, inclusive através do uso de aplicativo próprio e específico, disponível para celulares e/ou smartphones, com o uso de um menu de fácil compreensão e interação do usuário;

Prazo de adequação: 45 dias.

XIV – explorar atividades de abastecimento de água e esgotamento sanitário em conformidade com a legislação

aplicável e as normas contratuais;

Prazo de adequação: imediato

XV – atender, nos casos omissos, determinação do ente regulador, na forma e no prazo estabelecido;

Prazo de adequação: imediato

XVI – implementar medidas objetivando o incremento da eficiência dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme estipulado contratualmente ou por meio de legislação específica;

Prazo de adequação: imediato

XVII – proibir a cobrança de qualquer ônus para o usuário no atendimento dos pedidos de ligação de água ou esgoto, salvo os casos previstos em lei ou em normas correspondentes;

Prazo de adequação: imediato

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

Prazo de adequação: imediato

XIX – informar ao ente regulador, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, 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 a solução do problema, salvo as paralisações emergenciais, que deverão ser informadas, até o 5º dia da ocorrência do evento;

Prazo de adequação: imediato

XX – 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;

Prazo de adequação: imediato

XXI – efetuar nas instalações do sistema público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos prazos estabelecidos, reparos, melhoramentos, substituições e modificações;

Prazo de adequação: variável até 180 dias, a critério do analista, sob fundamentação.

XXII – proibir qualquer tipo de obra ou serviço que permita a interligação de qualquer empreendimento público ou privado, aos sistemas públicos de água e esgoto, sem a prévia comunicação ao ente regulador e a autorização do poder concedente, respeitadas as disposições normativas correspondentes.

Prazo de adequação: imediato

Art. 44. Quando o prestador de serviços cometer, simultaneamente, duas ou mais infrações, tipificadas no mesmo grupo ou em grupos distintos, ser-lhe-ão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as respectivas penalidades.

Prazo de adequação: imediato

SEÇÃO III Da Advertência

Art. 45. A pena de advertência poderá ser imposta pela ARM relativamente às infrações identificadas, desde que não exista sanção anterior, de mesma natureza, nos últimos dois anos.

Parágrafo único. Na aplicação da penalidade de advertência será estabelecido prazo para que o prestador de serviços proceda à regularização das não-conformidades em cumprimento ao contrato de programa ou concessão.

SEÇÃO IV Das Multas



Art. 46. Na hipótese de descumprimento da penalidade de advertência, quer pela inobservância dos prazos fixados para a regularização das não-conformidades, quer pela reincidência, será aplicada multa correspondente à classificação da infração.

Parágrafo único. Considera-se reincidência a prática de infração tipificada no mesmo dispositivo regulamentar em que haja sido apenada anteriormente, no prazo de dois anos.

Art. 47. Na fixação dos valores das multas serão consideradas a gravidade da infração, as circunstâncias agravantes e atenuantes.

Art. 48. A pena de multa será aferida em duas etapas:

I - Primeiramente, proceder-se-á à fixação da pena-base;

II - Posteriormente, sobre ela serão aplicadas as circunstâncias agravantes e atenuantes, de modo a determinar o valor final da penalidade.

Art. 49. A pena-base será calculada aplicando-se a alíquota correspondente à gravidade da infração, conforme incisos deste artigo, ao valor do faturamento anual do prestador de serviços.

I - 0,2% (dois décimos por cento) do faturamento anual, se a infração for de natureza leve, correspondente ao Grupo 1;

II - 0,3% (três décimos por cento) do faturamento anual, se a infração for de natureza média, correspondente ao Grupo 2;

III - 0,4% (quatro décimos por cento) do faturamento anual, se a infração for de natureza grave, correspondente ao Grupo 3;

IV - 0,5% (cinco décimos por cento) do faturamento, se a infração for de natureza gravíssima, correspondente ao Grupo 4.

Art. 50. A ocorrência de cada uma das circunstâncias agravantes implica aumento de 1/6 (um sexto) sobre a pena-base aferida.

Parágrafo único. Consideram-se circunstâncias agravantes:

I - ser o prestador de serviços reincidente, exceto se a punição anterior aplicada tenha sido advertência;

II - decorrer da infração riscos à saúde ou ao meio ambiente;

III - ter o prestador de serviços, por seus dirigentes, empregados ou prepostos, imposto resistência injustificada ao andamento do processo, à fiscalização ou à decisão da ARM;

IV - dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade, ou o cometimento de infração para facilitar ou assegurar a execução, a ocultação, a impunidade ou vantagem de outra infração;

V - ser a conduta infrativa praticada aproveitando-se o prestador de serviços de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

VI - ter o prestador de serviços agido com dolo.

Art. 51. A ocorrência de cada uma das circunstâncias atenuantes implica redução de 1/6 (um sexto) sobre a pena-base aferida, sendo estas:

I - ter o prestador de serviços adotado providências para evitar, minimizar ou reparar os efeitos danosos da infração;

II - ter o prestador de serviços comunicado a ARM, voluntariamente, a ocorrência da infração;

III - a ocorrência de equívoco na compreensão das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes à infração, claramente demonstrado em processo.

Art. 52. A omissão no recolhimento da multa no prazo estipulado no Auto de Infração, sem interposição de recurso, ou após decisão irrecorrível na esfera administrativa, acarretará, além da inscrição do valor correspondente na Dívida Ativa do titular dos serviços, a aplicação de juros e multa de mora, até a data do pagamento, exceto quando houver disposição específica em contrário.

§ 1º. Os juros de mora serão calculados à taxa referencial do

Selic (Sistema Especial de Liquidação e Custódia) acumulada mensalmente, a partir do primeiro dia do mês subsequente ao vencimento do prazo até o mês anterior ao do pagamento, e de um por cento no mês do pagamento.

§ 2º. A multa de mora será calculada à taxa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento), por dia de atraso, até o limite máximo de 20% (vinte por cento). A multa de mora deve ser calculada a partir do primeiro dia subsequente ao do vencimento do prazo previsto para o recolhimento da multa até o dia em que ocorrer o seu pagamento.

Art. 53. Toda multa deverá ser paga em dinheiro, em conformidade com as condições estabelecidas no Auto de infração (AI), não sendo admitidas compensações, nem tampouco sua contabilização como custos para efeito de cálculo tarifário, devendo estes custos ser sempre contabilizados separadamente.

Parágrafo único. A ARM deverá promover a constituição do crédito mediante o lançamento e encaminhamento, ao autuado, de DUAM- Documento Único de Arrecadação Municipal, que descreverá no mínimo: - o tipo da penalidade aplicada; - o número do processo administrativo correspondente; - o valor devido e os acréscimos legais; - o vencimento da obrigação; e - a instituição financeira a ser creditada e o número da conta bancária da Autarquia.

Art. 54. Os valores relativos às multas aplicadas pela ARM serão utilizados exclusivamente na melhoria e reaparelhamento da referida Agência, da seguinte forma:

I. Informatização, equipamentos, instalações, biblioteca, bens móveis e imóveis, utensílios e serviços relacionados à regulação e fiscalização dos serviços regulados;

II. Custeio de suas atividades de pesquisa, estudos, consultorias, intercomunicação e associação com órgãos, entidades públicas e instituições especializadas em regulação com pertinência aos serviços regulados, incluindo-se viagens e/ou visitas, à cidades com "cases" de sucesso ou boas práticas, nacionais ou internacionais;

III. Capacitação e aperfeiçoamento profissional;

IV. Realização e participação em cursos, seminários, aulas, palestras, simpósios, congressos, treinamentos e outros encontros com pertinência aos serviços regulados;

V. Assinatura e aquisição de jornais, livros, periódicos, revistas especializadas, vídeos e documentários de interesse do órgão.

SEÇÃO V

Do Embargo de Obra ou Serviço

Art. 55. A ARM poderá efetuar ou propor às autoridades competentes o embargo de obras ou serviços e a interdição das instalações que ponham em risco a integridade física ou patrimonial de terceiros, sem prejuízo de outras penalidades.

Parágrafo único. Na hipótese da aplicação das penalidades de embargo de obras ou serviços e de interdição de instalações, o recurso será recebido sem o efeito suspensivo.

SEÇÃO VI

Da Intervenção Administrativa

Art. 56. A ARM poderá propor ao titular dos serviços a intervenção administrativa, em caso de:

I - prestação de serviços em desacordo com as condições estabelecidas nos contratos de programa ou concessão e demais normas reguladoras do setor;

II - desequilíbrio econômico-financeiro decorrente de gestão que coloque em risco a continuidade dos serviços;



III - verificação de reiteradas infrações a normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes, não regularizadas após determinação de a ARM; e

IV - pedido de recuperação judicial.

§ 1º. Declarada a intervenção pelo titular dos serviços, a ARM instaurará, no prazo de trinta dias, procedimento administrativo para comprovar as causas determinantes da medida e apurar responsabilidades, assegurado o direito de ampla defesa, devendo o mesmo ser concluído no prazo de até cento e oitenta dias, sob pena de considerar-se inválida a intervenção.

§ 2º. Para os atos de alienação e disposição do patrimônio do prestador de serviços, o interventor necessitará de prévia autorização do Diretor Presidente da ARM.

§ 3º. O interventor prestará contas a ARM e responderá pelos atos praticados durante a sua gestão.

SEÇÃO VII

Da Declaração da Viabilidade da Caducidade ou Rescisão Contratual

Art. 57. A ARM poderá propor ao titular dos serviços, ao seu critério, e de forma fundamentada, a caducidade da delegação ou a rescisão contratual quando o prestador de serviços:

I - prestar os serviços de forma inadequada ou ineficiente, tendo por base, as normas, critérios, indicadores e parâmetros definidores da qualidade do serviço;

II - paralisar o serviço ou concorrer para tanto, ressalvadas as hipóteses decorrentes de caso fortuito ou força maior;

III - perder a condição econômica, técnica ou operacional para manter a adequada prestação do serviço outorgado em contrato de programa ou concessão;

IV - não cumprir as penalidades impostas por infrações, nos devidos prazos;

V - não atender a intimação da ARM no sentido de regularizar a prestação do serviço; e

VI - for condenado em sentença transitada em julgado por sonegação de tributos, inclusive contribuições sociais.

Art. 58. A aplicação da penalidade de caducidade do contrato de delegação é de competência do titular dos serviços, que poderá promovê-la por sua iniciativa ou mediante declaração pela recomendação de caducidade pela ARM.

§ 1º. Nos casos em que o titular dos serviços entender, por sua iniciativa, pela caducidade do contrato de delegação, deverá ouvir previamente a ARM, cuja manifestação, neste caso, terá natureza vinculante.

§ 2º. Na hipótese de inobservância da penalidade de advertência em que fique caracterizada grave ou reiterada inexecução total ou parcial do contrato de programa ou concessão, ou na hipótese de inobservância da penalidade de multa, a ARM deverá recomendar ao titular dos serviços a declaração de caducidade do contrato de delegação da prestação dos serviços.

§ 3º. No caso do parágrafo anterior, a decisão do titular dos serviços sobre a declaração de caducidade da delegação não está vinculada à recomendação da ARM.

§ 4º. A declaração da caducidade do contrato de delegação deverá ser precedida da verificação da inadimplência do prestador de serviços em processo administrativo, assegurado o direito de ampla defesa.

§ 5º. Não será instaurado processo administrativo de inadimplência antes de comunicados ao prestador de serviços, detalhadamente, os descumprimentos contratuais referidos no § 1º deste artigo, dando-lhe um prazo para corrigir as falhas e transgressões apontadas e para o enquadramento, nos termos

contratuais.

§ 6º. Instaurado o processo administrativo e comprovada a inadimplência, a caducidade será declarada por decreto do titular dos serviços, independentemente de indenização prévia, calculada no decurso do processo.

§ 7º. Caso o titular dos serviços não entenda pela declaração da caducidade, a ARM deverá aplicar a penalidade de multa correspondente, de acordo com os critérios desta Resolução.

TÍTULO IV Das Disposições Finais

Art. 59. Os procedimentos administrativos a serem adotados nas reclamações de usuários e nas Ações de Fiscalização das instalações e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário observarão no que couber, as disposições da resolução específica da ARM.

Parágrafo único. As reclamações dos usuários deverão ser todas registradas pela Ouvidoria da ARM, através de canal de atendimento específico, recebendo cada qual, número de protocolo próprio e individual, contendo a síntese do fato ou ocorrência e a data do evento, podendo o usuário indicar e-mail para contato, sendo obrigatório o informe sobre a conclusão dos procedimentos a cargo da Autarquia, sendo todos os registros considerados situações emergenciais para os efeitos da presente Resolução.

Art. 60. As decisões do CGR deverão ser fundamentadas e publicadas no órgão de publicidade oficial da agência.

Art. 61. Até a definição pelo prestador, dos prazos para execução dos serviços no Manual ou Regulamento de Prestação dos Serviços, devidamente ratificado pela Agência Reguladora do Município de Anápolis – ARM, ficam válidos os prazos máximos estabelecidos na tabela a seguir:

SERVIÇO	PRAZO MÁXIMO
<i>Aferição de hidrômetro em bancada fixa ou portátil, a pedido do usuário</i>	10 dias úteis
<i>Cancelamento ou desligamento da ligação a pedido do usuário</i>	15 dias úteis
<i>Corte e religação de água, a pedido do usuário</i>	2 dias úteis
<i>Desobstrução de ramal predial de esgoto</i>	24 horas
<i>Desobstrução de rede coletora de esgoto</i>	24 horas
<i>Ligação de água e/ou esgoto após vistoria em área rural</i>	10 dias úteis
<i>Ligação de água e/ou esgoto após vistoria em área urbana</i>	7 dias úteis
<i>Mudança de ligação de água</i>	10 dias úteis
<i>Mudança de ligação de esgoto</i>	15 dias úteis
<i>Religação após corte por inadimplência</i>	24 horas
<i>Reparo de muros e instalações do usuário</i>	5 dias úteis



<i>Reparo de vazamento de água na rua</i>	3 dias úteis
<i>Reparo de vazamento de água no passeio</i>	3 dias úteis
<i>Reposição de pavimento asfáltico</i>	7 dias úteis
<i>Reposição de pavimento em passeios públicos</i>	5 dias úteis
<i>Substituição de registro de cavalete</i>	3 dias úteis
<i>Substituição ou instalação de hidrômetro violado, danificado ou furtado</i>	2 dias úteis
<i>Vistoria de ligação de água e/ou esgoto em área rural</i>	7 dias úteis
<i>Vistoria de ligação de água e/ou esgoto em área urbana</i>	5 dias úteis

Art. 62. A presente Resolução aplica-se, no que couber aos prestadores de serviços vinculados à Administração Direta e Indireta e às empresas privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 63. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho de Gestão e Regulação da Agência Reguladora do Município de Anápolis.

Art. 64. Constituem parte integrante da presente Resolução os seguintes **Anexos**:

- I - Anexo I (Relatório de Fiscalização);
- II – Anexo II (Termo de Notificação);
- III – Anexo III (Imagens Complementares); e
- IV – Anexo IV (Auto de Infração).

Parágrafo único. Os **Anexos** descritos no caput deste artigo determinam os modelos dos documentos a serem utilizados pelos técnicos da Agência Reguladora do Município de Anápolis – ARM, para efeito de efetivo cumprimento de todas as normas ora estatuídas.

Art. 65. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Anápolis (GO), em 02 de fevereiro de 2023.

ROBSON TORRES

Presidente do Conselho de Gestão e Regulação
Agência Reguladora do Município de Anápolis

