



## **AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DO NATAL**

### **RESOLUÇÃO N ° 001/2020, de 28 de janeiro de 2020.**

Estabelece a aplicabilidade das penalidades à prestadora dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no âmbito do Município do Natal e dá outras providências.

#### **O DIRETOR PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DE NATAL – ARSBAN**

Considerando as atribuições legais previstas na Lei Municipal nº 5.346, de 28 de dezembro de 2001 e na Lei Complementar Municipal nº 141, de 28 de agosto de 2014; e em conformidade com as diretrizes nacionais para o saneamento básico, estabelecidas na Lei Federal nº 11.445, de janeiro de 2007, e seu regulamento, Decreto nº 7.217, de 21 de junho de 2010;

Considerando a Lei Municipal nº 6.880, 27 de março de 2019, que estabelece a Política Municipal de Saneamento Básico do Município de Natal;

Considerando o Decreto Municipal nº 11.447, de 28 de dezembro de 2017, que aprova o Plano Municipal de Saneamento Básico no Município do Natal;

Considerando o Decreto Municipal nº 10.796, de 20 de agosto de 2015, que aprova o Regimento Interno da Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Município do Natal – ARSBAN;

Considerando que as penalidades previstas nesta Resolução serão aplicadas sem prejuízo das demais sanções administrativas específicas, definidas no Contrato de Concessão e na legislação vigente, incluindo normas editadas ou homologadas pela Agência Reguladora, desde que não impliquem mais de uma sanção para uma mesma infração;

Considerando os prazos estabelecidos destacadamente nas Resoluções ARSBAN nº 004/2008, 002/2011, 002/2012, 003/2014, 002/2016 e posteriores;

Considerando a homologação da presente resolução pelo Conselho Municipal de Saneamento Básico – COMSAB, ocorrida na 67ª Reunião Extraordinária, realizada no dia 28 de janeiro de 2020.

#### **RESOLVE:**

#### **Capítulo I – Do Objetivo e das Definições**

#### **Seção I – Do Objetivo e Diretrizes Gerais**

**Art. 1º** Esta Resolução objetiva estabelecer os procedimentos gerais a serem adotados nas ações de fiscalização e a aplicação de penalidades por infrações na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município do Natal, regulados pela Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Município do Natal – ARSBAN.



**Art. 2º** As penalidades serão aplicadas pela ARSBAN, através de processo de notificação e/ou autuação.

**Art. 3º** Constitui infração a não observância de qualquer preceito desta Resolução e das normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, ficando o infrator sujeito às penalidades nelas previstas.

## **Seção II – Das Definições**

**Art. 4º** Para efeito de interpretação desta Resolução, entende-se por:

I – Auto de Infração (AI): documento pelo qual se imputa penalidade a prestadora de serviços pelo fato do cometimento de infração à legislação;

II – Contrato: instrumento pelo qual o titular dos serviços delega a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário ao prestador de serviço, seja por concessão ou programa;

III – Departamento Técnico: departamento da Agência Reguladora responsável pelas atividades de fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

IV – Determinação: obrigação que deverá ser cumprida pela prestadora 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;

V – 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;

VI – Equipe de fiscalização: um ou mais Analistas de Fiscalização e Regulação da ARSBAN, acompanhados ou não de equipe de suporte técnico-operacional;

VII – Fiscalização programada: atividade de fiscalização realizada com base em cronograma previamente estabelecido;

VIII – Fiscalização eventual: atividade de fiscalização realizada em qualquer tempo a fim de apurar situações emergenciais, atender as demandas da Ouvidoria ARSBAN, as solicitações de outros órgão públicos ou verificar o cumprimento de determinações e recomendações da Agência Reguladora;

IX – Interdição de instalação: paralisação total ou parcial de equipamento ou sistema público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;

X – Ligação: interligação do sistema público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário ao ramal predial do imóvel;

XI – Não-conformidades: procedimentos adotados pela prestadora de serviços que não estão de acordo com esta Resolução, com a legislação e normas aplicadas ao setor de saneamento;

XII – Recomendação: medida adicional a ser adotada pela prestadora de serviços, quando for aconselhável ajuste em sua conduta ou na prestação dos serviços, que não resulte de não-conformidade;

XIII – Relatório de Fiscalização: documento que apresenta o resultado da atividade de fiscalização realizada pela Agência Reguladora;



XIV – Serviço adequado: serviço que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no atendimento e modicidade das tarifas;

XV – Sistema Público de abastecimento de água: instalação composta por conjunto de infraestruturas, obras civis, materiais e equipamentos, destinada à produção e à distribuição canalizada de água potável para populações, sob a responsabilidade do Poder Público;

XVI. Sistema Público de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, estações de tratamento, elevatórias, equipamentos e demais instalações destinadas a coletar, transportar, tratar e dispor adequadamente os esgotos;

XVII – Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto.

## **Capítulo II – Das Infrações e Penalidades dos Prestadores de Serviços**

### **Seção I – Das Infrações e Penalidades**

**Art. 5º** O não cumprimento das obrigações estabelecidas na legislação, resoluções e dispositivos contratuais, bem como das recomendações indicadas nas ações de fiscalização, ensejará a aplicação das seguintes penalidades aos prestadores de serviço, sem prejuízo de outras penalidades previstas em lei, sendo elas:

I – advertência escrita;

II – multa;

III – embargo de obra e/ou interdição de instalação.

**Art. 6º** Competirá à Agência Reguladora, após consulta ao COMSAB, ainda, a recomendação ao Poder Concedente, nos casos em que couber, a aplicação das seguintes penalidades:

I – intervenção administrativa;

II – caducidade da Concessão ou permissão.

Parágrafo único. A Agência Reguladora poderá propor ainda ao Poder Concedente outras formas de extinção da concessão nos termos da Lei Federal nº 8.987/95, Lei Municipal nº 5.346/2001 e demais atos pertinentes autorizados em Lei.

**Art. 7º** As penalidades serão aplicadas pela ARSBAN, mediante procedimento administrativo, considerados a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para os serviços prestados e para os usuários, a vantagem auferida pela prestadora e a existência de sanções anteriores.

**Art. 8º** Na hipótese de ocorrer simultaneamente, duas ou mais infrações, tipificadas no mesmo grupo ou em grupos distintos, serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as respectivas penalidades.

### **Seção II – Da Advertência**

**Art. 9º** A pena de advertência poderá ser imposta pela Agência Reguladora relativamente às infrações de natureza leve e média (Grupos 1 e 2), desde que não exista sanção anterior de mesma natureza nos últimos 2 (dois) anos. Será estabelecido prazo para que o prestador de serviços proceda à adequação do serviço prestado ou da obra executada aos parâmetros definidos no contrato de delegação.



### Seção III – Das Multas

**Art. 10.** A penalidade de Multa será de, no mínimo 0,01% (um centésimo por cento) e, no máximo 3,0% (três por cento), referente à média do valor arrecadado pela prestadora a que se refere o serviço objeto da multa, nos últimos 6 (seis) meses anteriores à data da notificação, conforme os grupos e gravidade a seguir:

I – Grupo 1: infração de natureza leve – terão valor entre 0,01% (um centésimo por cento) e 0,1% (um décimo por cento) da média do valor arrecadado;

II – Grupo 2: infração de natureza média – terão valor entre 0,101% (cento e um milésimo por cento) e 1,0 % (um por cento) da média do valor arrecadado;

III – Grupo 3: infração de natureza grave – terão valor entre 1,1% (um e um décimo por cento) e 2,0% (dois por cento) da média do valor arrecadado;

IV – Grupo 4: infração de natureza gravíssima – terão valor entre 2,1% (dois e um décimo por cento) e 3,0% (três por cento) da média do valor arrecadado.

§ 1º Ocorrendo a reincidência na infração penalizada com multa, no prazo de até 6 (seis) meses após a aplicação da sanção, será aplicada nova multa com acréscimo de 100% (cem por cento) sobre o valor da multa anterior.

§ 2º O valor acumulado das multas aplicadas, no prazo de 12 (doze) meses consecutivos, não poderá exceder a 13% (treze por cento) do valor da arrecadação mensal média do mesmo período.

§ 3º Caso o valor acumulado das multas ultrapassar o limite estabelecido no parágrafo anterior, o contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido, ou ter declarado a sua caducidade, a critério do Poder Concedente, nos termos do art. 6º desta Resolução.

§ 4º O simples pagamento da multa não eximirá a Prestadora de Serviços da obrigação de sanar a falha ou a irregularidade que lhe deu origem, sob pena de reincidência e aplicação de nova sanção administrativa.

**Art. 11.** No caso de descumprimento da penalidade de advertência, quer pela não observância 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, com relação ao mesmo fato, em que haja sido advertida anteriormente, no prazo de 24 (vinte e quatro) meses.

### Seção IV – Do Embargo e/ou Interdição de Instalação

**Art. 12.** A Agência Reguladora poderá propor às autoridades competentes o embargo de obras e/ou a interdição de terceiros, sem prejuízo de outras penalidades.

**Art. 13.** A Agência Reguladora poderá realizar a interdição de instalação total ou parcial do sistema público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, por ato próprio ou, em conjunto com outros órgãos competentes, quando aplicável.

### Seção V – Da Intervenção Administrativa

**Art. 14.** A ARSBAN poderá propor ao Poder Concedente a intervenção administrativa nos seguintes casos:



I – Prestação de serviços em desacordo com as condições estabelecidas no Contrato de Concessão ou de Programa e demais normas legais e administrativas relativas ao setor;

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

III – Verificação de reiteradas infrações às normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes, não regularizadas após determinação da ARSBAN.

IV – Pedido de recuperação judicial.

§ 1º Declarada a intervenção pelo Poder Concedente, a ARSBAN instaurará, no prazo de 90 (noventa) 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 180 (cento e oitenta) dias, sob pena de considerar-se inválida a intervenção.

§ 2º Para os atos de alienação e disposição do patrimônio da Prestadora de Serviços, o interventor necessitará de prévia autorização da Diretoria da ARSBAN.

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

#### **Seção VI – Da Caducidade da Concessão**

**Art. 15.** A ARSBAN poderá propor ao Poder Concedente, ao seu critério, e de forma fundamentada, a caducidade da concessão quando a prestadora de serviços:

I – Prestar os serviços de forma inadequada ou ineficiente, tendo por base, as normas, critérios, indicadores e parâmetros definidores da qualidade de 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 concedido;

IV – Não cumprir as penalidades impostas por infrações, no limite do valor acumulado das multas aplicadas estabelecido no parágrafo 2º do Art. 10 desta Resolução;

V – Não atender a intimação da ARSBAN no sentido de regularizar a prestação do serviço;

**Art. 16.** A aplicação da penalidade de caducidade da concessão é de competência do Poder Concedente, que poderá promovê-la por sua iniciativa ou mediante recomendação da ARSBAN.

§ 1º Nos casos em que o Poder Concedente entender, por sua iniciativa, pela caducidade da concessão, deverá ouvir previamente a ARSBAN.

§ 2º Na hipótese de não observância da penalidade de advertência em que fique caracterizada grave ou reiterada inexecução total ou parcial do contrato de concessão, ou na hipótese de não observância da penalidade de multa, a ARSBAN poderá recomendar ao Poder concedente a declaração de caducidade da concessão.

§ 3º No caso do parágrafo anterior, a decisão do Poder Concedente sobre a declaração de caducidade da concessão não está vinculada à recomendação da ARSBAN.



§ 4º A declaração da caducidade da concessão deverá ser precedida da verificação da inadimplência da prestadora de serviços em processo administrativo, assegurado o direito de ampla defesa.

§ 5º Não será instaurado processo administrativo de inadimplência antes de comunicados à prestadora de serviços, detalhadamente, os descumprimentos contratuais referidos no art. 15, 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 Poder Concedente, independentemente de indenização prévia, calculada no decurso do processo.

§ 7º Caso o Poder Concedente não entenda pela declaração da caducidade, a ARSBAN deverá aplicar a penalidade de multa correspondente ao Grupo da infração, de acordo com esta resolução.

### **Seção VII – Do Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta**

**Art. 17.** Poderá a Agência Reguladora, alternativamente à imposição de penalidade, firmar com a concessionária, Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta, visando à adequação da conduta irregular às disposições regulamentares e/ou contratuais aplicáveis.

§ 1º O Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta será submetido à aprovação da Diretoria da Agência Reguladora pelo seu Departamento Técnico.

§ 2º As metas de compromissos objeto do termo referido nesse artigo deverão, no seu conjunto, ser compatíveis com as obrigações previstas nos regulamentos e contratos de concessão ou de programa da prestação de serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário descumpridas pela concessionária.

§ 3º Do Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta constará, necessariamente, o estabelecimento de multa pelo seu descumprimento, cujo valor será correspondente ao montante da penalidade que seria aplicada, acrescida de 20% (vinte por cento).

### **Seção VIII – Das Infrações**

**Art. 18.** É infração do Grupo 1, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I – Identificar as instalações pertencentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, e escritórios de atendimento ao usuário, inclusive quanto ao horário de funcionamento;

Prazo de adequação: 60 dias.

II – Prover as áreas de risco das instalações de sinalizadores e avisos de advertência de forma adequada à visualização de terceiros, conforme legislação específica;

Prazo de adequação: imediato.

III – Manter à disposição do usuário, em locais acessíveis e visíveis, nos escritórios de atendimento ao usuário:

a) a legislação aplicável;

b) serviço para manifestação de reclamações;





- c) as normas e padrões do prestador de serviços;
- d) tabela com as tarifas vigentes;
- e) tabela com os serviços cobráveis e prazo para sua execução;
- f) resoluções da ARSBAN;

Prazo de adequação: 60 dias.

IV – Manter organizado e atualizado o cadastro relativo a cada unidade usuária, com informações que permitam a identificação do usuário;

Prazo de adequação: 60 dias.

V – Encaminhar à ARSBAN as informações periódicas relativas aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos termos de Resolução específica;

Prazo de adequação: 30 dias.

VI – Manter normas e instruções de operação atualizadas nas instalações e/ou centros de operações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

Prazo de adequação: 30 dias.

VII – Manter registro atualizado do funcionamento das instalações e das ocorrências nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

Prazo de adequação: 30 dias.

VIII – Operar e manter as instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário sempre com desenhos, plantas, especificações e/ou nos manuais de equipamentos devidamente atualizados;

Prazo de adequação: 30 dias.

IX – Cumprir aviso prévio para a suspensão ou interrupção programada do fornecimento de água;

Prazo de adequação: imediato.

X – 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, bem como constar da fatura de água e esgoto, de forma destacada, o número telefônico da Concessionária e da ARSBAN para recebimento de reclamações, observando ainda os demais dispositivos vigentes em Resolução;

Prazo de adequação: imediato.

XI – Dispor de pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das unidades operacionais, de modo a assegurar a qualidade e a eficiência das atividades e a segurança das pessoas, assim como para o atendimento comercial;

Prazo de adequação: 60 dias

XII – Manter as instalações do sistema público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em bom estado de limpeza e organização;



Prazo de adequação: 15 dias.

XIII – Prestar informações quando solicitadas pelos usuários ou conforme determinado pela legislação aplicável;

Prazo de adequação: 5 dias.

XIV – Não criar dificuldades, de qualquer natureza, à fiscalização da ARSBAN.

Prazo de adequação: imediato.

XV – 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.

XVI – 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 afluentes e efluentes às estações de tratamento de esgotos.

Prazo de adequação: imediato.

XVII – Remeter à ARSBAN, na forma e nos prazos estabelecidos, as informações e os documentos solicitados, inclusive quanto aos procedimentos de Ouvidoria e aos de reajuste e revisão tarifários;

Prazo de adequação: imediato.

XVIII – Encaminhar à ARSBAN, na forma e nos prazos estabelecidos, informações contábeis, econômicas e financeiras definidas nas disposições legais, regulamentares e contratuais;

Prazo de adequação: imediato.

Parágrafo único: Fica estabelecido o prazo de 24 meses para cumprimento da obrigação do inciso XVI deste artigo.

**Art. 19.** É infração do Grupo 2, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I – Efetuar a suspensão e a religação do abastecimento de água nas economias, de acordo com os casos e prazos definidos;

Prazo de adequação: imediato.

II – Comunicar previamente ao usuário do corte do fornecimento de água e/ou coleta de esgoto dentro dos prazos preestabelecidos, com exposição de motivos;

Prazo de adequação: imediato.

III – Comunicar previamente a população atingida e à ARSBAN a suspensão e/ou a interrupção do abastecimento de água, salvo quando se tratar de serviços de urgência;

Prazo de adequação: imediato.





IV – Comunicar imediatamente à ARSBAN e aos órgão competentes situações de emergências que possam resultar na interrupção de prestação dos serviços ou causem transtornos à população;

Prazo de adequação: imediato.

V – Não suspender a prestação dos serviços, enquanto a reclamação do usuário, comunicada à prestadora de serviços, estiver sendo objeto de análise por parte da ARSBAN, salvo por razões diversas do objeto da reclamação pendente, tendo a Agência Reguladora até 15 dias úteis para emissão de parecer técnico, prorrogáveis caso devidamente justificado;

Prazo de adequação: imediato.

VI – Encaminhar à ARSBAN 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 pela ARSBAN e nos dispositivos legais aplicáveis;

Prazo de adequação: imediato.

VII – Cumprir obrigações de manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data, horário e motivo, bem como informando-lhes, quando requerido, as providências adotadas;

Prazo de adequação: imediato.

VIII – Disponibilizar ao usuário estrutura adequada, que lhes possibilite fácil acesso à empresa para o atendimento das solicitações e reclamações na forma estabelecida pela ARSBAN e nos dispositivos legais aplicáveis;

Prazo de adequação: imediato.

IX – Atender às reclamações do usuário, na forma e nos prazos estabelecidos pela ARSBAN e nos dispositivos legais aplicáveis;

Prazo de adequação: imediato.

X – Encaminhar à ARSBAN, nos prazos estabelecidos, relatório de reclamações de usuários na forma e nos prazos estabelecidos pela ARSBAN e nos dispositivos legais aplicáveis;

Prazo de adequação: imediato.

XI – Fornecer ao usuário protocolo numerado e prazo para atendimento da reclamação e/ou da solicitação, devendo manter registrado a data, motivo da reclamação e/ou da solicitação, o nome do atendente, nome do usuário e matrícula do imóvel;

Prazo de adequação: imediato.

XII – Efetuar nas instalações do sistema público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos prazos estabelecidos, reparos, melhoramentos, substituições e modificações, consideradas de caráter urgente;

Prazo de adequação: imediato.

XIII – Executar as obras de reparação do pavimento das vias públicas e dos passeios, reinstalar o mobiliário urbano e a sinalização viária, nos prazos estabelecidos pela ARSBAN e nos dispositivos legais aplicáveis;



Prazo de adequação: 2 dias.

XIV – Instalar equipamentos de medição de água nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos previstos em lei, regulamento ou contrato;

Prazo de adequação: 15 dias.

XV – 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, remetendo à ARSBAN quando solicitado;

Prazo de adequação: variável até 60 dias, a critério do analista.

XVI – Operar os sistemas de abastecimento de água com a instalação de macromedição adequada de acordo com a normatização vigente;

Prazo de adequação: 30 dias.

XVII – Manter a pressão, vazão e a qualidade nas redes de distribuição de água potável dentro dos limites e condições estabelecidas nas normas vigentes;

Prazo de adequação: 7 dias.

XVIII – Realizar, mantendo o devido registro, a limpeza periódica dos reservatórios de acumulação e distribuição;

Prazo de adequação: 15 dias.

XIX – Informar a ARSBAN, o cadastro das unidades produtoras de água, mantendo atualizado o registro das mudanças e/ou manobras no sistema de produção e distribuição da água tratada;

Prazo de adequação: 30 dias.

XX – Encaminhar à ARSBAN, nos prazos estabelecidos e segundo instruções específicas, dados estatísticos sobre a produção, comercialização e consumo próprio de água;

Prazo de adequação: 30 dias.

XXI – Manter programa de educação sanitária e ambiental em comunidades que apresentam problemas operacionais recorrentes, que recebem melhorias e/ou alterações nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

Parágrafo único: Caso a concessionária não tenha condições de atender a execução das obras de reparação no prazo estabelecido, previsto na obrigação do inciso XIII, deverá encaminhar imediatamente a ARSBAN relatório explicativo atendendo os preceitos da Lei Municipal nº 5.933/2009, que dispõe sobre a execução de obras, reparos ou serviços em vias e logradouros públicos.

**Art. 20.** É infração do Grupo 3, sujeita à penalidade de multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I – Restituir ao usuário os valores recebidos indevidamente, nos prazos estabelecidos na legislação aplicável ou no contrato;

II – Ressarcir os danos materiais causados ao usuário em função do serviço prestado;



III – Atender as certificações, normas e exigências dos órgãos de controle para a prestação adequada dos serviços de saneamento básico;

IV – Dispor adequadamente a água e os resíduos resultantes da limpeza da unidade da Estação de Tratamento de Água (ETA) e dos reservatórios;

V – Cumprir as disposições legais ou contratuais relativas aos níveis de qualidade, continuidade, regularidade e universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em consonância com o PMSB e ciclo tarifário vigente.

VI – Implementar as metas definidas e aprovadas nos Planos de Saneamento editados pelo Poder Concedente e nos contratos de concessão ou programa;

VII – Realizar os investimentos previstos à prestação de serviço adequado, conforme estabelecido no ciclo tarifário;

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

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 Poder Concedente, em regime especial de uso;

X – Garantir a fiscalização da ARSBAN, com o acesso às instalações respeitando normas de segurança, bem como aos documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização;

XI – Cumprir os prazos estabelecidos nos atos de outorga de concessões, permissões ou autorizações de implantação de instalações de produção e distribuição de água e coleta, transporte e tratamento de esgotos;

XII – 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;

XIII – Atender aos requisitos de qualidade dos efluentes das Estações de Tratamento de Esgoto, conforme os padrões estabelecidos na legislação vigente;

XIV – Comunicar à ARSBAN, projetos de obras e instalações do sistema público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e suas eventuais modificações, assim como proceder à sua execução em conformidade com o projeto aprovado e com os prazos estabelecidos;

XV – Comunicar de forma imediata aos usuários e à ARSBAN qualquer anormalidade no padrão de qualidade de água potável que possa colocar em risco a saúde da população;

XVI – Comunicar de imediato à ARSBAN e às autoridades competentes sanitárias, de meio ambiente e gestão de recursos hídricos acidentes de contaminação que afetem o fornecimento de água;

XVII – Fornecer água, por meio do sistema público de abastecimento, dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação específica do Ministério da Saúde;

XVIII – Efetuar o pagamento no respectivo vencimento e percentual, estabelecidos em legislação e/ou contrato, de qualquer das obrigações relativas às parcelas mensais do repasse de regulação à ARSBAN;



XIX – Elaborar e revisar periodicamente Planos de Emergência e Contingência conforme as disposições legais, regulamentares e contratuais;

XX – Realizar auditoria e certificação de investimentos em conformidade com procedimentos e instruções aplicáveis ao setor de saneamento básico, a serem estabelecidos em Resolução específica da ARSBAN;

XXI – Informar aos órgãos competentes situações que envolvam riscos à população;

XXII – Gerar relatório técnico analítico de qualidade dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, com frequência semestral, conforme modelo a ser estabelecido em Resolução específica da ARSBAN, sem prejuízo de outras obrigações;

XXV – Ter o serviço de ouvidoria satisfatório, conforme normas e padrões estabelecidos;

**Art. 21.** É infração do Grupo 4, sujeita à penalidade de multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I – Informar à ARSBAN, as ocorrências de paralisações no sistema público de abastecimento de água com duração superior a 8 (oito) horas, contendo o motivo da paralisação, a localidade, a população atingida e as providências tomadas para solução do problema;

II – Apresentar à ARSBAN, para análise e aprovação, antes de implementá-los, os procedimentos operacionais e comerciais que alterem significativamente a forma ou a qualidade da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

III – Estabelecer medidas e procedimentos de racionamento e racionalização no abastecimento de água, sempre com prévia autorização da ARSBAN;

IV – 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;

V – Discriminar economias da mesma classificação quanto à cobrança de qualquer natureza ou quando da comercialização de água;

VI – Fornecer sempre informação idônea à ARSBAN, ao Poder Concedente e/ou ao usuário;

VII – Cumprir determinação da ARSBAN, devidamente fundamentada, ainda que não prevista nesta Resolução, na forma e no prazo estabelecido.

VIII – Praticar valores de tarifas respeitando os limites fixados para os níveis tarifários;

IX – Tomar providências cabíveis para eliminar ou reduzir riscos em situações de contingências e emergência, conforme estabelecido no Plano de Contingência e Emergência.

Parágrafo único: Caso a prestadora não tenha condições de atender a determinação na forma e no prazo estabelecido no inciso VII deste artigo, deverá encaminhar à ARSBAN, no prazo de 5 dias úteis, relatório explicativo, onde deve constar as medidas a serem adotadas para atendimento da exigência e do prazo de execução.

**Art. 22.** As infrações dos grupos 3 e 4, em razão da sua natureza terão prazo de adequação imediato, observados os princípios legais administrativos.



## Capítulo III – Do Procedimento de Fiscalização

### Seção I – Da Fiscalização

**Art. 23.** A Agência Reguladora procederá com a fiscalização da prestação do serviço de saneamento básico, através do seu Departamento Técnico, que finalizará a ação por meio da emissão do Relatório de Fiscalização. Caso a ação de Fiscalização constate algum fato que possa se consubstanciar irregularidade na prestação dos serviços de saneamento, será emitido Termo de Notificação.

**Art. 24.** Para efeito desta Resolução, a Ação de Fiscalização caracteriza-se pela realização de uma ou mais das seguintes atividades:

- I – Acompanhamento das condições de prestação dos serviços;
- II – Apuração de denúncias e reclamações;
- III – Vistorias técnicas de rotina ou eventuais;
- IV – Medições, análises, estudos, ensaios e outros procedimentos;
- V – Solicitação e análise de informações, planos, projetos, relatórios e outros documentos;
- VI – Diligências;
- VII – Monitoramentos;
- VIII – Auditorias;
- IX – Emissão de relatórios, laudos e outros documentos;

§ 1º A fiscalização de que trata esta Resolução, envolve os aspectos técnicos, operacionais, comerciais, contábeis e financeiros referentes aos serviços de saneamento.

§ 2º Compete à Diretoria Técnica da ARSBAN a coordenação das atividades de fiscalização e ao corpo técnico a responsabilidade pela realização das fiscalizações programadas e não programadas.

**Art. 25.** A Ação de Fiscalização tem por objetivos:

- I – Zelar pela prestação adequada dos serviços públicos de saneamento básico, nos termos das Resoluções da ARSBAN, da legislação vigente e do Contrato de Concessão ou Programa, em especial, pelo cumprimento das condições e metas ali estabelecidas;
- II – Identificar as conformidades ou não-conformidades na prestação dos serviços de saneamento com os requisitos especificados nas Resoluções da ARSBAN, na legislação vigente e no Contrato de Concessão ou Programa, observada a repressão ao abuso do poder econômico, nos limites da competência do Órgão Regulador;
- III – Determinar as condições da prestação dos serviços de saneamento no atendimento aos usuários, em consonância com os seus direitos e deveres estabelecidos nas Resoluções da ARSBAN, na legislação vigente e no Contrato de Concessão ou Programa;
- IV – Prover oportunidade de melhoria da prestação de seus serviços pela Prestadora de Serviços, inclusive, com a participação do usuário no exercício do controle social;
- V – Gerar informações sobre as condições da prestação dos serviços;



VI – Atender aos requisitos regulamentares.

**Art. 26.** A fiscalização relativa aos Serviços realizados pela Prestadora de Serviços, nas suas dependências ocorrerá de forma programada, após ser comunicada, com antecedência mínima de 03 (três) dias, por meio de documento escrito ou eletrônico que conterá:

- a) Identificação e endereço da ARSBAN;
- b) Data do início e data prevista para o término da Ação de Fiscalização;
- c) Local e escopo da Ação de Fiscalização;
- d) Identificação do (s) técnico (s) responsável (eis) pela Ação de Fiscalização, com seu cargo, telefone e endereço do correio eletrônico para contato;
- e) Identificação dos técnicos integrantes da equipe de fiscalização;
- f) Local e data da emissão do ofício.

§ 1º A Ação de Fiscalização poderá ser executada sem comunicação prévia nos casos em que, a critério da ARSBAN, seja necessária e urgente para comprovar ou afastar suspeita de irregularidade capaz de causar prejuízo significativo à qualidade dos serviços aos usuários.

§ 2º A Ação de Fiscalização, realizada em regime de urgência, deve ser imediatamente comunicada ao Diretor do Departamento Técnico da ARSBAN.

§ 3º A data prevista para término da Ação de Fiscalização poderá ser prorrogada a critério da equipe de fiscalização, devendo o responsável pela ação comunicar através de ofício a nova data à Prestadora de Serviços.

§ 4º Anterior ao prazo estabelecido no caput deste artigo, a ARSBAN poderá a seu critério solicitar reunião com a Prestadora de Serviços para explicitar os objetivos, métodos e informações necessárias a Ação de Fiscalização.

**Art. 27.** Nas Ações de Fiscalização que envolvam procedimentos de rotina e de manutenção dos serviços realizados pela Prestadora fica dispensada a prévia comunicação prevista no caput do art. 26.

**Art. 28.** A fiscalização da ARSBAN devidamente identificada, terá acesso irrestrito às instalações respeitando normas de segurança, bem como aos documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização;

**Art. 29.** A equipe de fiscalização poderá determinar ou ajustar prazos com a Prestadora de Serviços para entrega de documentos, prestação de esclarecimentos ou complementação de informações.

§ 1º A critério da equipe de fiscalização, estes prazos poderão ser prorrogados, desde que a Prestadora de Serviços solicite e justifique formalmente a prorrogação antes do vencimento do prazo programado.

§ 2º O não cumprimento do disposto neste artigo caracteriza embaraço à fiscalização.

**Art. 30.** A equipe de fiscalização poderá a qualquer tempo solicitar esclarecimentos e complementações à Prestadora de Serviços acerca do objeto da Ação de Fiscalização, podendo haver reiteração da solicitação quando os esclarecimentos e complementações não tenham sido satisfatórias.





## Seção II – Do Relatório De Fiscalização

**Art. 31.** A equipe de fiscalização finalizará a Ação de Fiscalização por meio da emissão do Relatório de Fiscalização, contendo:

- a) Identificação da ARSBAN e respectivo endereço;
- b) Identificação da Prestadora de Serviços e respectivo endereço;
- c) Objetivo da Ação de Fiscalização;
- d) Relato da denúncia, registrada pela Ouvidoria da ARSBAN, quando couber;
- e) Período de realização da Ação de Fiscalização;
- f) Descrição dos fatos apurados;
- g) Relação das normas e legislação incidente;
- h) Não-conformidades, determinações e/ou recomendações de ações a serem empreendidas pela Concessionária;
- i) Identificação do responsável pela Ação de Fiscalização, com seu cargo, função, número da matrícula e assinatura;
- j) Local e data de elaboração do relatório.

Parágrafo único. Ao Relatório de Fiscalização será dada publicidade.

## Seção III – Do Termo de Notificação

**Art. 32.** Caso a Ação de Fiscalização constate algum fato que possa se consubstanciar irregularidade na prestação dos serviços de saneamento, será emitido Termo de Notificação (TN).

**Art. 33.** O Termo de Notificação (TN) será emitido em duas vias, contendo no mínimo:

- a) Identificação do órgão fiscalizador e respectivo endereço;
- b) Nome, endereço e qualificação da notificada;
- c) Descrição dos fatos apurados;
- d) Determinação de ações a serem empreendidas pela notificada, com seus respectivos prazos;
- e) Relação das recomendações de ações a serem atendidas pela notificada;
- f) Identificação do representante do órgão fiscalizador, com seu cargo, função, número da matrícula e assinatura;
- g) Local e data da lavratura;
- h) Base Legal da Notificação.

§ 1º Uma via do Termo de Notificação será entregue pessoalmente ou eletronicamente ao representante legal da notificada ou remetido via postal, mediante registro com Aviso de Recebimento ou outro documento que comprove o recebimento do documento.

§ 2º A outra via do Termo de Notificação ficará nos autos respectivos.



§ 3º Ao Termo de Notificação será dada publicidade.

§ 4º O Processo Administrativo de Fiscalização poderá ser físico ou eletrônico, à conveniência da ARSBAN.

**Art. 34.** A notificada terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado do recebimento do Termo de Notificação, para se manifestar sobre o assunto, oferecendo as informações e os documentos considerados necessários ou convenientes.

§ 1º O Departamento Técnico da ARSBAN poderá, excepcionalmente, conceder prorrogação do prazo, desde que solicitada tempestivamente e devidamente justificada pela notificada.

§ 2º Manifestando-se a notificada, o Departamento Técnico responsável poderá solicitar informações complementares à notificada, ou as demais áreas da ARSBAN e órgãos das esferas municipais, estaduais e federais envolvidos com os fatos levantados.

## **Capítulo IV – Do Processo Administrativo Infracional**

### **Seção I – Da Autuação**

**Art. 35.** Comprovada a não-conformidade na prestação e se não atendidas as determinações da Agência Reguladora, será lavrado o Auto de Infração e expedida notificação ao infrator, por remessa postal ou eletrônica com Aviso de Recebimento, para no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a partir da data de recebimento da autuação, sob pena de revelia, apresentar defesa endereçada à Agência Reguladora ou desde logo, reconhecer a procedência da autuação.

**Art. 36.** O Auto de Infração conterá:

I – O número do auto, a identificação do órgão fiscalizador e o seu endereço, a assinatura do autuante e a sua qualificação;

II – Nome, qualificação e endereço do autuado;

III – Nome, cargo, função, matrícula e assinatura do responsável pela lavratura do Auto de Infração;

IV – Descrição dos fatos ou dos atos constitutivos das infrações e a indicação dos dispositivos legais ou contratuais infringidos e as respectivas penalidades;

V – A indicação do prazo de 10 (dez) dias úteis para a apresentação de defesa ou recolhimento da multa;

VI – O local e a data da lavratura.

§ 1º Lavrado o auto, esse não poderá ser inutilizado nem sustado a sua tramitação.

§ 2º O Departamento Técnico fará a abertura do Processo Administrativo Infracional, incumbindo-lhe numeração, organização, controle e autuação dos mesmos.

§ 3º O Departamento Técnico poderá corrigir de ofício erros e omissões verificados no Auto de Infração, reabrindo o prazo para apresentação de recurso pela autuada.

§ 4º O Processo Administrativo Infracional será sigiloso até decisão final, quando então, lhe será dada publicidade.



## **Seção II – Da Defesa à ARSBAN**

**Art. 37.** Devidamente apresentada a defesa, serão realizadas as demais etapas do processo, com atendimento aos princípios da ampla defesa e do contraditório, cabendo a decisão final à Presidência da ARSBAN. Acaso seja julgado procedente o Auto de Infração, o Departamento Técnico da ARSBAN, por remessa postal ou eletrônica com Aviso de Recebimento, notificará o infrator para pagamento da multa ou interposição do recurso ao COMSAB, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, que poderá requerer efeito suspensivo.

**Art. 38.** A defesa a ser apresentada, além de sua fundamentação e sob pena de não ser levada em consideração, deverá conter, no mínimo, os seguintes requisitos básicos:

- I – O nome da autoridade a quem é dirigida;
- II – O número do processo da ARSBAN;
- III – O número do Auto de Infração;
- IV – O nome, o endereço e a qualificação do representante legal do autuado;
- V – O local, a data e assinatura.

Parágrafo único. No requisito do inciso IV deste artigo, o autuado deverá juntar à sua defesa os documentos que comprovem o poder de gerência do seu representante legal.

**Art. 39.** Decorrido o prazo para defesa à ARSBAN sem que esta tenha sido apresentada, o Departamento Técnico verificará se houve o pagamento da multa correspondente e se tal não tiver ocorrido, lavrará nos autos esta circunstância, comunicando-a, em seguida, ao Presidente da ARSBAN.

**Art. 40.** O processo, instruído e saneado, deverá ser encaminhado pela Diretoria do Departamento Técnico, com seu parecer, para julgamento pela Presidência da ARSBAN.

**Art. 41.** Da decisão da Presidência da ARSBAN de que acatar a defesa e julgá-la procedente, o Departamento Técnico, por remessa postal ou eletrônica com Aviso de Recebimento, notificará o autuado de seu provimento.

**Art. 42.** Da decisão da Presidência da ARSBAN que julgar procedente o Auto de Infração, o Departamento Técnico da ARSBAN, por remessa postal ou eletrônica com Aviso de Recebimento, notificará o infrator para pagamento da multa ou interposição do recurso ao COMSAB.

## **Seção III – Do Recurso ao COMSAB**

**Art. 43.** Da decisão da ARSBAN caberá recurso ao COMSAB, no prazo de 15 (quinze) dias úteis.

**Art. 44.** O recurso deverá ser interposto perante a Presidência da ARSBAN, que o encaminhará ao COMSAB, para julgamento.

Parágrafo único. Deverá ser elaborado Parecer pela Câmara Técnica do COMSAB, não integrada pelas partes envolvidas, a ser apreciado em seguida pelo plenário do Conselho.

**Art. 45.** Da decisão do COMSAB que acatar as razões do recurso interposto e julgá-lo procedente, a ARSBAN, por remessa postal ou eletrônica com Aviso de Recebimento, notificará o autuado do seu provimento.



**Art. 46.** Da decisão do COMSAB que julgar improcedente as razões do recurso interposto, a ARSBAN, por remessa postal ou eletrônica com Aviso de Recebimento, notificará o infrator para pagamento da multa aplicada, no prazo de 15 dias úteis após a notificação, sob pena de inscrição em dívida ativa e cobrança judicial por execução fiscal.

**Art. 47.** O recurso deverá atender aos requisitos básicos previstos no Art. 38 desta Resolução.

**Art. 48.** Da decisão que negar provimento ao recurso, havendo fato novo que altere ou modifique a decisão, poderá ser interposto pedido de revisão ao COMSAB, para reapreciação da matéria.

### **Capítulo V – Dos Prazos**

**Art. 49.** Os prazos começam a correr a partir da data de recebimento da notificação, através de remessa postal ou eletrônica com Aviso de Recebimento, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

Parágrafo Único. Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente na ARSBAN ou este for encerrado antes do horário normal.

### **Capítulo VI – Das Disposições Finais**

**Art. 50.** Na aplicação das penalidades previstas nesta Resolução, deverão ser observadas as disposições do Contrato de Concessão ou Programa, inclusive os prazos para o cumprimento de ações nele previsto.

**Art. 51.** Os casos omissos nesta Resolução serão submetidos à decisão da Diretoria da ARSBAN, caso couber ouvindo o COMSAB.

**Art. 52.** As importâncias pecuniárias resultantes da aplicação das multas serão recolhidas pela Agência Reguladora, em favor do Fundo Municipal de Saneamento Básico – FMSB, que aplicará obrigatoriamente as quantias na Regulação desempenhada pela Agência Reguladora, priorizando as Ações de Educação Ambiental e Sanitária e universalização dos serviços, sendo tais multas passíveis de inscrição e cobrança na dívida ativa do município.

**Art. 53.** Esta Resolução entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após sua publicação.

**Rossini Fernandes de Oliveira**

Diretor-Presidente da ARSBAN