



RESOLUÇÃO Nº 027/2023

Dispõe sobre os procedimentos relativos às Infrações e Penalidades Aplicáveis, pela AGER, ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE ERECHIM, no uso de suas atribuições legais, aprova e manda à publicação a presente RESOLUÇÃO:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Considerando a necessidade de estabelecer procedimentos para a apuração de irregularidades e aplicação de sanções e, considerando o disposto na Resolução nº **026/2023** (Estabelece Condições Gerais da Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, prestado pela Concessionária no Município de Erechim), ficam regulamentados, por esta Resolução, as irregularidades, os procedimentos de apuração e a aplicação de penalidades ao prestador de serviços regulado pela agência.

Art. 2º Esta Resolução determina as penalidades aplicáveis ao prestador de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, define as hipóteses de aplicação e dá outras providências.

§ 1º 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 AGER, desde que não impliquem em mais de uma sanção para uma mesma infração.

§ 2º Nas ações de fiscalização instauradas pela AGER, caso haja a definição das penalidades em lei do titular ou contrato considerar-se-ão as condutas neles tipificadas, em havendo omissão na forma de aplicação e gradação destas, aplicando-se os preceitos desta Resolução no que for compatível com aquelas normas legais e contratuais.

CAPÍTULO II
DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES
SEÇÃO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3º As infrações às disposições desta Resolução, bem como às normas legais aplicáveis sujeitarão o infrator, conforme a sua natureza, às seguintes penalidades:

- I - Advertência; e
- II - Multa.

Art. 4º A aplicação de sanção pela AGER não exime o prestador de serviços de efetuar as ações que visem ao cumprimento das medidas necessárias à regularização das não conformidades constatadas, bem como à reparação dos efeitos sobrevindos das infrações.

Art. 5º Na hipótese de ocorrência concomitante de mais de uma infração, as penalidades correspondentes a cada uma delas poderão ser aplicadas simultânea e cumulativamente, sendo vedado o *bis in idem*.

Art. 6º Verifica-se a reincidência quando o prestador de serviços comete nova infração idêntica à qual se aplicou penalidade anterior, em caráter definitivo.

§ 1º Consideram-se idênticas as infrações que tenham sido objetivamente descritas no mesmo dispositivo desta Resolução.

§ 2º A penalidade em caráter definitivo será assim considerada a partir da data em que não couber recurso acerca da decisão final da AGER.

§ 3º Não se caracterizará a reincidência se, entre a data da decisão em caráter definitivo relativa à penalidade precedente e a data de emissão do Termo de Notificação que identificar a nova infração, tiver decorrido de fiscalização antecessora programada, ressalvado o caso de reincidência continuada.

SEÇÃO II
DAS INFRAÇÕES

Art. 7º É infração do Grupo 1, de natureza leve, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - disponibilizar ao usuário estrutura adequada nos locais de atendimento, inclusive no site institucional do prestador de serviços:

- a) espaço para registros como pedidos de: informação, reclamação, sugestão, denúncia ou elogio;
- b) as normas e padrões do prestador de serviços;
- c) a tabela com as tarifas vigentes;
- d) a tabela com os serviços cobráveis (preços públicos) e prazo para sua execução;
- e) tabela com as infrações e irregularidades sujeitas à multa;
- f) as resoluções da AGER; e
- g) o número de telefone do prestador de serviços e da Ouvidoria da AGER;

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 5 (cinco) anos, bem como quaisquer outros dados exigidos por lei, contrato de programa ou concessão, ou regulamento dos serviços;

III - manter atualizado junto à AGER 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;

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

V - constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável;

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

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

VIII - disponibilizar canal de comunicação para atendimento das solicitações de seus serviços, consoante estabelecido na legislação aplicável, nos contratos ou nas normas de regulação;

IX - remeter à AGER, na forma e nos prazos estabelecidos, todos os dados e informações solicitadas, inclusive para os procedimentos de reajuste e revisão tarifária; e

X - encaminhar à AGER, na forma e nos prazos estabelecidos, informações contábeis, econômicas e financeiras, inclusive quanto aos procedimentos de Ouvidoria, definidas nas disposições legais, regulamentares e contratuais.

Art. 8º É infração do Grupo 2, de natureza média, sujeita à penalidade de multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - atender às solicitações de serviços nos prazos e condições estabelecidas na legislação e/ou no contrato de programa ou concessão, incluindo-se nestes prazos os negociados entre o prestador de serviços e o usuário;

II - comunicar previamente aos usuários do corte do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto dentro dos prazos pré-estabelecidos, com breve exposição de motivos;

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

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

V - restituir ao usuário os valores recebidos de forma indevida, nos prazos estabelecidos na legislação aplicável, no contrato de programa ou concessão ou nas normas de regulação;

VI - utilizar material, equipamento, instalação, quadro de pessoal e método operativo, em condições atuais, adequadas e em quantidades suficientes, de forma a garantir a prestação de serviço adequado ao usuário;

- VII - manter as instalações do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em bom estado de limpeza e organização;
- VIII - responder as reclamações do usuário, na forma e nos prazos estabelecidos;
- IX - não suspender a prestação dos serviços enquanto a reclamação do usuário, comunicada ao prestador de serviços, estiver sendo objeto de análise por parte da AGER, salvo por razões diversas do objeto da reclamação pendente;
- X - encaminhar à AGER as informações necessárias a elaboração dos indicadores utilizados para a apuração da quantidade e qualidade dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e econômico-financeiros na forma e nos prazos estabelecidos nos dispositivos legais aplicáveis;
- XI - manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data, horário, o nome do atendente, o nome do usuário e o objeto da reclamação ou solicitação;
- XII - 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;
- XIII - instalar equipamentos de medição de água nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos previstos em lei, regulamento ou contrato de programa ou concessão;
- XIV - realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com a legislação aplicável, o contrato de concessão ou programa ou as normas regulatórias;
- 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, observadas as normas contábeis, societárias e regulatórias;
- XVI - operar os sistemas de abastecimento de água com a instalação de macromedição adequada;
- XVII - manter a pressão nas redes de distribuição de água potável dentro dos limites e das condições estabelecidas nas normas vigentes;
- XVIII - realizar, mantendo o devido registro, a limpeza periódica dos reservatórios de acumulação e distribuição de água, de acordo com a legislação aplicável e as normas técnicas;
- XIX - 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, ressalvadas as situações devidamente justificadas;
- XX - executar 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;
- XXI - cumprir as normas de gestão dos mananciais de abastecimento e das respectivas áreas de proteção;
- XXII - dispor adequadamente a água e os resíduos resultantes da limpeza das unidades da estação de tratamento de água, dos reservatórios e das estações de tratamento de esgoto; e

XXIII - efetuar o pagamento no respectivo vencimento, de qualquer das obrigações relativas às parcelas mensais do repasse de regulação à AGER; e

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

Art. 9º É infração do Grupo 3, de natureza alta, sujeita a penalidade de multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - fornecer água, por meio do sistema público de abastecimento, dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação e/ou normas técnicas específicas da autoridade de saúde;

II - comunicar de forma imediata aos usuários, à AGER e aos demais órgãos públicos competentes, qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável que possa colocar em risco a saúde da população;

III - comunicar de imediato à AGER e as autoridades competentes sanitárias, de meio ambiente e gestão de recursos hídricos acidentes de contaminação que afetem o fornecimento de água bruta tão logo o prestador tomar conhecimento;

IV - assegurar o fornecimento de água, em caráter permanente, à população, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, observadas as excepcionalidades legais.

V - implementar, na forma e nos prazos previstos, as metas definidas e aprovadas nos planos de saneamento básico editados pelo titular dos serviços e nos contratos de programa ou concessão;

VI - 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;

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

VIII - facilitar à fiscalização da AGER o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização;

IX - atender aos requisitos de qualidade dos efluentes das estações de tratamento de esgoto, conforme os padrões estabelecidos na legislação vigente;

X - efetuar a cessão ou transferência de bens vinculados ao serviço, a qualquer título, bem como dar em garantia estes bens somente com a prévia autorização do titular dos serviços, nos termos definidos em contrato de concessão ou de programa;

XI - conservar documentação de interesse da AGER por 5 (cinco) anos ou mais, conforme exigências fixadas nas normas regulamentares e em contrato de concessão ou programa;

XII - elaborar planos de emergência e contingência conforme as disposições legais, regulamentares e contratuais;

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

XIV - estabelecer medidas e procedimentos de racionamento e racionalização no abastecimento de água sempre com prévia autorização da AGER;

- XV - fornecer informação idônea a AGER, ao titular dos serviços ou ao usuário;
- XVI - praticar valores de tarifas e outros preços públicos observando as deliberações da AGER;
- XVII - proceder a alteração do estatuto social, a transferência de ações que implique mudança de seu controle acionário, bem como efetuar reestruturação societária da empresa mediante prévia anuência do Poder Concedente, nos termos dispostos em contrato de concessão ou de programa;
- XVIII - registrar, em separado, as atividades que não sejam objeto do contrato de delegação da prestação do serviço;
- XIX - cumprir qualquer determinação da AGER, na forma e no prazo estabelecido;
- XX - informar à AGER, o prestador, prévia ou concomitantemente ao início, os procedimentos de licitação, concessão e permissão e de contratação ou de aditamento ou extinção contratual, em relação à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados de sua iniciativa; e
- XXI - não embaraçar, não impedir ou não apresentar obstáculos e/ou objeções, o prestador, em relação à participação da AGER em todo o processo administrativo de licitação, concessão e permissão e de contratação ou de aditamento ou extinção contratual em relação à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados, incluindo no conceito de participação a presença em reuniões, apresentações e eventos de qualquer natureza.

SEÇÃO III DA ADVERTÊNCIA

Art. 10. A penalidade de advertência poderá ser imposta pela AGER desde que no ano anterior não exista sanção de mesma natureza.

§ 1º Por simples culpa compreende-se as situações em que a conduta irregular seja praticada, por omissão ou comissão, com negligência, imperícia ou imprudência do prestador de serviços, em circunstâncias que não acarretem grave prejuízo aos usuários.

§ 2º Deverá ser aplicada a penalidade de multa nas hipóteses de infrações de natureza média e alta, descumprimento da penalidade de advertência e reincidência, independentemente da lavratura de novo procedimento de apuração da infração, cujos valores serão determinados mediante utilização de percentual sobre o valor das tarifas arrecadadas no mês de ocorrência da infração, correspondente às receitas de abastecimento de água e esgotamento sanitário relativas à exploração dos serviços outorgados e/ou delegados durante o ano anterior à lavratura da infração.

SEÇÃO IV DAS MULTAS

Art. 11. A multa deverá observar o percentual máximo definido no contrato ou, nos casos omissos, os percentuais e valores estabelecidos nesta Resolução.

Parágrafo único: ~~As transgressões que não forem corrigidas no prazo estabelecido pela Agência Reguladora serão acrescidas de multa diária no valor correspondente a 3,33% do valor da multa atribuída aos Grupos, por dia de atraso, aplicado sobre as tarifas arrecadadas no mês de ocorrência da infração.~~

Parágrafo único: As transgressões que não forem corrigidas no prazo estabelecido pela Agência Reguladora serão acrescidas de multa diária no valor correspondente a 3,33% do valor da multa atribuída aos Grupos, por dia de atraso, aplicado sobre as tarifas arrecadadas no mês de ocorrência da infração, limitado ao montante total do valor originário da multa. (Redação dada pela Resolução AGER nº 038/2025)

Art. 12. Na fixação dos valores das multas serão consideradas a gravidade da infração e as circunstâncias agravantes e atenuantes.

Art. 13. A pena de multa será aferida em duas etapas:

- I - Primeiramente, proceder-se-á a fixação da pena-base;
- II - Posteriormente, sobre ela serão aplicadas as circunstâncias agravantes e atenuantes, se houver, de modo a determinar o valor final da penalidade.

Art. 14. A pena-base será calculada aplicando-se a alíquota correspondente a gravidade da não conformidade/infração, da seguinte forma:

- I - 0,2% (zero vírgula dois por cento) do faturamento anual bruto, se a infração for de natureza leve, correspondente ao Grupo 1, limitado ao valor de R\$ 5.000,00, por infração;
- II - 0,3% (zero vírgula três por cento) do faturamento anual bruto, se a infração for de natureza média, correspondente ao Grupo 2, limitado ao valor de R\$ 10.000,00, por infração; e
- III - 0,4% (zero vírgula quatro por cento) do faturamento anual bruto, se a infração for de natureza alta, correspondente ao Grupo 3, limitado ao valor de R\$ 20.000,00, por infração.

§ 1º 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 fiscal anterior à lavratura da infração.

§ 2º Inexistindo faturamento no ano fiscal anterior, ou sendo este parcial, adotar-se-á como parâmetro de cálculo o último faturamento disponibilizado pelo prestador.

Art. 15. 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; e

III - ter o prestador de serviços agido com dolo.

Art. 16. A ocorrência de cada uma das circunstâncias atenuantes implica redução de 1/6 (um sexto) sobre a pena-base aferida.

Parágrafo único: consideram-se circunstâncias atenuantes:

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 AGER, voluntariamente, a ocorrência da infração; e

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

Art. 17. A multa diária será aplicada sempre que as transgressões não forem corrigidas no prazo estabelecido pela Agência Reguladora.

§ 1º Constatada a situação prevista no *caput*, o Relatório Técnico de Fiscalização e o Termo de Não Conformidade deverão indicar que a não correção da transgressão no prazo estabelecido pela Agência Reguladora resultará na aplicação da multa diária.

§ 2º A multa diária deixará de ser aplicada a partir da data em que o autuado regularizar a situação que deu causa à lavratura da infração, desde que comprovada a regularização em até 15 dias úteis.

§ 3º Não comprovada a regularização em até 15 dias úteis, a multa diária deixará de ser aplicada a partir da data em que o autuado apresentar à AGER documentos que comprovem a regularização da situação que deu causa à lavratura da infração.

§ 4º Caso se verifique que a situação que deu causa à lavratura da infração não foi regularizada, a multa diária voltará a ser imposta desde a data em que deixou de ser aplicada, sendo notificado o autuado, sem prejuízo da adoção de outras sanções previstas nesta Resolução.

§ 5º Por ocasião do julgamento de eventual recurso contra a infração, o poder Executivo deverá, em caso de procedência da autuação, decidir o período de sua aplicação e consolidar o montante devido pelo autuado, para posterior execução.

§ 6º O valor da multa será consolidado e executado após o julgamento final, nos casos em que a infração não tiver cessado.

Art. 18. Toda multa deverá ser paga para a agência reguladora, mediante depósito bancário identificado em nome do prestador de serviços, em conformidade com as condições estabelecidas na decisão de imposição da penalidade, não sendo admitidas compensações, nem tampouco sua contabilização como custos para efeito de cálculo tarifário, devendo estes custos serem sempre contabilizados separadamente, de modo que não onerem a tarifa.

Art. 19. Os valores das multas em razão da aplicação desta Resolução serão revertidos em favor de ações de saneamento e de educação ambiental.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. As decisões da AGER deverão ser fundamentadas e publicadas no Diário Oficial Eletrônico dos Municípios do Rio Grande do Sul.

Art. 21. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pela Diretoria Colegiada da AGER.

Art. 22. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Art. 23. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Erechim, 02 de fevereiro de 2023

VALDIR FARINA
Diretor Presidente

Edgar Radeski
Diretor Administrativo-Financeiro

Registre-se.
Publique-se.
Em 02 de fevereiro de 2023