

## **RESOLUÇÃO AGERT Nº 05, DE XX DE XXXXXXXX DE 2025**

**Altera a Resolução nº 003, de 31 de maio 2016, que dispõe sobre as sanções administrativas aplicáveis à companhia de água e esgoto de Timon (águas de Timon), em razão de infrações aos direitos dos usuários, bem como os procedimentos de fiscalização e aplicação das penalidades, e dá outras providências.**

A Diretoria da AGERT – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Timon - AGERT, reunida sob a forma de Diretoria Colegiada, no uso de suas atribuições que lhe confere os arts. 1º, 3º, parágrafo único, 7º, I, e 11, II, da Lei municipal nº 1926, de 11 de setembro de 2014 e demais normas pertinentes, aprova a presente Resolução:

Art. 1º Esta Resolução atualiza, altera, inclui e dá nova redação, à Resolução nº 003, de 31 de maio 2016, que dispõe sobre as sanções administrativas aplicáveis à companhia de água e esgoto de Timon (águas de Timon), em razão de infrações aos direitos dos usuários, bem como os procedimentos de fiscalização e aplicação das penalidades, e dá outras providências, de forma a adequá-la à Lei municipal nº 1926, de 11 de setembro de 2014 e em razão da necessidade de aperfeiçoamento dos procedimentos administrativos fiscalizatório e sancionatório na regulação e fiscalização dos serviços de Saneamento Básico, à luz dos objetivos da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, e das normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) aplicáveis aos projetos, execução, instalação, obras e operação das infraestruturas e equipamentos afetos aos serviços de saneamento básico e recepcionados pela lei, contratos e normas.

Art. 2º Os dispositivos Art. 3º, Art. 4º, Art. 5º, Art. 6º, Art. 7º, Art. 8º, Art. 9º, Art. 10, Art. 11, Art. 12, Art. 13, Art. 14, Art. 15, Art. 16, Art. 17, Art. 18, Art. 19, Art. 20, Art. 21, Art. 22, Art. 23, Art. 24, Art. 25, Art. 26, Art. 27, Art. 28, Art. 29, Art. 30, Art. 31, Art. 32, Art. 33, Art. 34, Art. 35, Art. 36, Art. 37, Art. 38, Art. 39, Art. 40, Art. 41, Art. 42, Art. 43 e Art. 44, passam a ter nova redação definida por esta Resolução.

Art. 3º A Resolução nº 003, de 31 de maio 2016, passa a vigorar com a seguinte estrutura e redação:

**Dispõe sobre o procedimento fiscalizatório e as sanções administrativas aplicáveis ao prestador de serviços de saneamento básico de Timon, em razão de infrações à legislação, à regulação e aos direitos dos usuários, bem como os procedimentos de fiscalização e aplicação das penalidades, e dá outras providências**

## **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS – DEFINIÇÕES**

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre as sanções administrativas aplicáveis ao Prestado de Serviços, tendo em vista o disposto nos arts. 1º, 3º, parágrafo único, 7º, I, e 11, II, da Lei municipal nº 1926, de 11 de setembro de 2014, em razão de infrações aos direitos dos usuários dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário regulados pela AGERT, bem como os procedimentos de fiscalização e aplicação das penalidades.

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

I - Ação de Fiscalização: um conjunto de etapas e procedimentos que serão adotados para observar o cumprimento das leis, regulamentos e contrato aplicáveis à prestação dos serviços, notificando os eventuais descumprimentos e, se for o caso, aplicando as sanções cabíveis;

II- Advertência: sanção não pecuniária e de caráter educativo, utilizada como alternativa à sanção administrativa de multa por cometimento de infração de grau leve, nas condições apresentadas no contrato ou Resolução da AGERT;

III - Auto de Infração (AI): documento por meio do qual a AGERT imputa penalidade ao prestador de serviços pela constatação de não-conformidade na prestação dos serviços;

IV - Aviso: informação dirigida a usuário pelo prestador de serviços, com comprovação de recebimento, que tenha como objetivo notificar a interrupção da prestação dos serviços;

V - área delegada: território ao qual foi delegada a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário pelo titular ao Prestador, por meio de contrato de concessão ou de programa ou por instrumento congêneres;

VI - Bem vinculado: ativo que compõe o conjunto formado pela soma dos bens reversíveis e não reversíveis que atendem a prestação do serviço;

VII - Comunicação: informação dirigida a usuário e ao regulador, inclusive por meio de mídia impressa ou eletrônica;

VIII - Constatação: fato, circunstância ou conduta do prestador identificado durante a fiscalização e registrado no Relatório de Fiscalização;

IX - Defesa: Instrumento pelo qual o prestador contesta o Auto de Infração emitido pela AGERT;

X - Determinação: (i) obrigação estabelecida pela AGERT com prazo definido a ser cumprida pelo Prestador de Serviços, quando a constatação admitir regularização da não-conformidade sem a imputação de multa, desde que cumprida integralmente; ou (ii) medida corretiva adicional em razão de não-conformidade constatada em fiscalização, quando a simples regularização da não-conformidade não for suficiente para normalização da prestação de serviços e reparação dos danos;

XI - faturamento anual: total das receitas oriundas da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, relativas aos serviços outorgados em contrato de concessão ou de programa, ou instrumento congênere, durante o ano anterior à lavratura do Auto de Infração, deduzidos o ICMS, o ISS e a COFINS;

XII - fiscalização emergencial: fiscalização motivada por conflito ou ocorrência grave na exploração do serviço de saneamento básico, ou que, a critério da AGERT, seja necessária e urgente para comprovar ou afastar suspeita de irregularidade;

XIII - fiscalização eventual: fiscalização motivada por denúncia de irregularidade, inclusive as não dirigidas diretamente à AGERT, por constatação de irregularidade no transcurso da atividade de regulação da AGERT, ou por solicitação de órgão com poder requisitório, desde que não caracterizada como emergencial; É decorrente de uma demanda não programada e realizada nos seguintes casos: por solicitação do poder concedente, denúncias, informações da mídia, necessidade de averiguações detalhadas que forem geradas durante as outras formas de fiscalização;

XIV - fiscalização programada: fiscalização de rotina de iniciativa da Coordenadoria da AGERT competente, de acordo com o planejamento interno da respectiva Coordenadoria, no âmbito de suas competências próprias de fiscalização;

XV - infração administrativa ou infração: inobservância, por ação ou omissão, de qualquer preceito desta Resolução e das normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, ficando o infrator sujeito às penalidades nelas previstas;

XVI - ligação ativa de água: é a interligação do ponto de entrega de água às instalações da unidade usuária que está em pleno funcionamento e contribui para o faturamento

XVII - ligação ativa de esgoto: é a interligação do ponto de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária que está em pleno funcionamento e contribui para o faturamento;

XVIII. Multa: sanção administrativa de natureza pecuniária passível de cumulação com outras sanções, a ser aplicada pela AGERT em razão de infração cometida pelo Prestador;

XIX - não-conformidade ou irregularidade: a falta de adequação da conduta (fato, circunstância ou procedimento) do Prestador de Serviços ou da prestação dos serviços às disposições da legislação, regulamento ou contrato, constatada na ação de fiscalização;

XX. Norma Técnica: documento que estabelece as especificações, diretrizes e regras, visando à organização e padronização da prestação de serviços públicos de saneamento básico expedido por órgão técnico da Administração Pública ou entidade privada reconhecidamente competente para normatização técnica, a exemplo da ABNT;

XXI. Pena-Base: Valor inicial da multa, ao qual serão aplicados os acréscimos e descontos em decorrências das circunstâncias agravantes e atenuantes;

XXI. Prestador ou Prestador de Serviços: pessoa jurídica responsável pela prestação dos serviços públicos de saneamento básico regulados e fiscalizados pela AGERT;

XXII - Processo administrativo sancionatório: processo administrativo por meio do qual são apuradas condutas em desacordo com a legislação aplicável e que podem resultar na aplicação de sanções;

XXIII - recomendação: medida adicional a ser adotada pelo Prestador de Serviços, quando for aconselhável ajuste, em sua conduta ou na prestação do serviço, que não resulte de não-conformidade;

XXIV. Regulação: conjunto de atos administrativos e normativos, editados pela AGERT com o intuito de disciplinar a prestação de serviços públicos sujeitos à sua regulação;

XXV. Reincidência: prática de infração tipificada no mesmo dispositivo, no intervalo temporal previsto no contrato ou, em sua ausência, dentro do período de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data da primeira infração cometida pela prestadora, sendo desnecessário que, à época da prática da infração recorrente, tenha havido condenação, ou mesmo instauração de processo administrativo sancionatório, referente à infração anterior;

XXVI - Relatório de Fiscalização: Documento elaborado pelo servidor competente, designado como responsável pela fiscalização, contendo constatações, aspectos relevantes ou não-conformidades observadas durante o ato fiscalizatório;

XXVII - Sanção administrativa ou sanção: penalidade aplicada pela AGERT ao Prestador em razão de infração cometida;

XXVIII. Serviço Adequado: é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e modicidade das tarifas, estabelecidas na legislação ou no contrato;

XXIX. Termo de Notificação (TN): documento elaborado pela autoridade competente para a instauração de processo sancionatório, contendo a descrição das infrações decorrente de não-conformidade e demais informações pertinentes à compreensão, pelo prestador, dos fatos imputados e das possíveis implicações sancionatórias;

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

XXXI - usuário: toda pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o fornecimento de água e/ou coleta de esgotos, regida por contrato firmado ou de adesão, e assumir

a responsabilidade pelo pagamento dos serviços prestados e pelo cumprimento das demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais.

## **CAPÍTULO II**

### **DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO FISCALIZATÓRIO**

Art. 3º. A Ação de Fiscalização da prestação dos serviços tem por objetivo garantir o serviço adequado por meio de:

- I. Apuração de indicadores e metas, seja de contrato, dos planos municipais e/ou regionais relativos aos serviços de saneamento, bem como os estabelecidos pela regulação.
- II. Acompanhamento e supervisão da prestação dos serviços;
- III. Vistorias para avaliação da conservação e realização de testes de funcionamento dos bens vinculados;
- IV. verificação das condições, dos instrumentos, das instalações e dos procedimentos utilizados pelo Prestador de Serviços;
- V. Identificação de aspecto relevante ou de não conformidade na prestação dos serviços
- VI. Apuração de reclamações recebidas sobre a ocorrência de nãoconformidade na prestação dos serviços;
- VII. Acompanhamento e supervisão dos aspectos econômico-financeiros, contábeis e tarifários;
- VIII. Outras atribuições fiscalizatórias de competência da AGERT por força de lei ou contrato.

Art. 4º. O processo administrativo fiscalizatório será iniciado na área competente, de acordo com o Regimento Interno da AGERT, estabelecendo o objeto, as diretrizes, prioridades ou outros requisitos necessários para sua execução.

Art. 5º. A fiscalização da prestação dos serviços de saneamento básico será realizada pelo Diretor de Saneamento Básico, por intermédio dos servidores da AGERT lotados na Diretoria de saneamento básico.

§1º. A Diretoria de Saneamento Básico será responsável pelos procedimentos relativos às Ações de Fiscalização, incumbindo-lhe numeração, organização, controle e autuação.

§2º. A critério da conveniência da AGERT, o titular dos serviços e o Prestador serão informados previamente sobre a data em que será realizada a fiscalização.

§3º. Em se tratando de fiscalização programada ou eventual nas dependências do Prestador de Serviços, este será comunicado, com antecedência mínima de 10 (dez) e 3 (três) dias úteis, respectivamente, por meio de documento escrito, que conterà:

- I - os objetivos da ação de fiscalização, bem como os locais e datas previstas para início e término de inspeções nas instalações do Prestador de Serviços;
- II - identificação do responsável pela Ação de Fiscalização, com indicação de seu cargo, telefone e endereço do correio eletrônico.

§4º. A fiscalização emergencial não necessita de comunicação prévia, mas o Prestador será informado por escrito até o primeiro dia útil após o início da fiscalização sobre as razões para seu início, o local fiscalizado e a identificação do responsável pela Ação de Fiscalização.

Art. 6º. No exercício de suas atribuições, o responsável pela Ação de Fiscalização poderá:

- I. acessar as instalações operacionais dos serviços, desde que respeitadas as normas de saúde e segurança do trabalho, acompanhadas ou não pelo representante do Prestador;
- II. solicitar ao fiscalizado, durante as inspeções nas instalações, medições e simulações de procedimentos adotados para prestação dos serviços;
- III. consultar documentos, bancos de dados e sistemas dos prestadores, podendo registrar imagens, extrair cópias de documentos ou requerer arquivos, de forma imediata ou em prazo razoável quando não estiverem disponíveis, respeitando o tratamento das informações conforme estabelece a LGPD;
- IV. averiguar o andamento ou solução de eventos específicos, a qualquer horário e em qualquer circunstância;
- V. acionar outros órgãos competentes quando houver fundada suspeita de cometimento de infrações ou crimes sob sua competência, notadamente em matéria ambiental, saúde pública e recursos hídricos;
- VI. comunicar e requerer apoio policial quando houver recusa ou resistência de parte do prestador em franquear o acesso dos profissionais para obstruir o desempenho de suas atividades descritas nos incisos I a III deste artigo.
- VII - adiar o início, assim como prorrogar a duração das inspeções nas instalações do Prestador;
- VIII - solicitar, a qualquer tempo, esclarecimentos e documentos ao fiscalizado;
- IX - reiterar suas solicitações quando as considere não atendidas ou atendidas de forma insatisfatória;
- X - fixar e prorrogar prazos para o atendimento de suas solicitações

Art. 7º. As constatações decorrentes da ação de fiscalização serão descritas no Relatório de Fiscalização, que conterá, no mínimo:

- a) Nome, CNPJ e endereço do prestador;
- b) Número do processo fiscalizatório na AGERT;
- c) Objetivo da ação de Fiscalização;
- d) Período em que foi realizada e sua abrangência;



- e) Descrição de constatação, não-conformidade, recomendação, determinação, acompanhados do respectivo prazo de execução e/ou correção, e dispositivo legal, regulamentar ou contratual infringido, quando aplicável;
- f) Recomendação expressa quanto à instauração de processo administrativo sancionatório pela autoridade competente;
- g) nome, cargo, função, número de matrícula e assinatura do(s) responsável(is) pela Ação de Fiscalização;
- h) local e data de elaboração do Relatório.

§1º. A regularização das não-conformidades apontadas no relatório de fiscalização não afastará a aplicação da penalidade pela infração cometida.

2º. O prestador está obrigado a reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas e no prazo estipulado pela AGERT, os serviços e bens vinculados em que se verificarem vícios, defeitos e/ou incorreções apontados nas determinações e não-conformidades.

§3º. A AGERT poderá exigir que o prestador apresente plano de ação visando a reparar, corrigir, interromper, suspender ou substituir qualquer prática ou serviço prestado de maneira viciada, defeituosa e/ou incorreta, relacionado com a prestação dos serviços ou aos bens vinculados, em prazo a ser estabelecido pela AGERT, sempre compatível com a magnitude do escopo.

§4º. A AGERT avaliará a concessão de eventual pedido de prazo adicional para a correção de não conformidade, ou para o cumprimento de recomendação e determinação, nos termos do §1º do artigo 27.

Art. 8º. A fiscalização realizada por outros órgãos e entidades públicas, federais, estaduais e municipais, dentro dos seus respectivos âmbitos de competência, nos termos da legislação em vigor, não excluirá a fiscalização realizada pela AGERT.

Art. 9º. As reclamações ou denúncias apresentadas à AGERT, que indicarem a prática de infrações administrativas, serão objeto de processo fiscalizatório pela área competente.

Parágrafo único. Em caso de competência de outro órgão para apuração da irregularidade indicada, será expedido ofício contendo a descrição dos fatos e os documentos que evidenciam a sua ocorrência, independentemente de requerimento contido na reclamação.

### **CAPÍTULO III**

### **DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Art. 10. O inadimplemento total ou parcial do contrato, da regulação, da legislação ou das normas técnicas, configura infração e sujeitará o prestador à aplicação das penalidades previstas nesta Resolução, observadas as disposições dos respectivos contratos de prestação dos serviços.

Parágrafo único: As penalidades a que se referem este artigo serão aplicadas pela AGERT, após regular processo administrativo sancionatório.

Art. 11. Nas hipóteses em que uma conduta corresponda a mais de uma infração, será observado o princípio da especialidade, aplicando-se a penalidade correspondente à infração mais específica, vedada a cumulação de infração mais genérica relativa à mesma conduta.

Art. 12. A aplicação das sanções e o pagamento de multa não eximem o prestador da obrigação de sanar a não-conformidade e reparar eventual dano.

## **Seção I**

### **Da Classificação das Infrações**

Art. 13. As infrações serão classificadas de acordo com o tipo específico definido nos Anexos, ou, quando não expressamente caracterizados nestes, de acordo com os critérios abaixo:

I. a infração será considerada **leve**, no caso de não-conformidade que não apresente qualquer efeito das hipóteses relacionadas nos demais incisos deste artigo;

II. a infração será considerada **média** para o caso de não-conformidade que representar ou configurar:

- a) risco à integridade e conservação de bem vinculado;
- b) risco ao meio ambiente;
- c) risco à saúde ou segurança de quaisquer pessoas;
- d) descumprimento de determinação da AGERT;
- e) recusa ou omissão de apresentação de informações ou documentos a qualquer pessoa ou autoridade a que esteja obrigada;
- f) prática contábil contrária às exigências do contrato, da regulação ou da legislação aplicável;

III. a infração será considerada **grave** para o caso de não-conformidade que representar ou configurar:

- a) dano à integridade física ou à saúde humana;
- b) dano ao meio ambiente;
- c) dano aos bens vinculados à prestação dos serviços ou ao patrimônio de terceiros;
- d) violação a direito dos usuários;



- e) risco à continuidade dos serviços;
- f) prática comercial ou tarifária contrária às exigências do contrato, da regulação ou da legislação;
- g) óbice ou resistência injustificada à fiscalização da AGERT;
- h) descumprimento de prazo ou obrigação prevista no contrato, nos planos municipais ou regional de saneamento, na regulação, nas normas técnicas ou na legislação, no que se refere aos investimentos, ações, intervenções e obras previstos ou realizados;
- i) atrasar o início ou a conclusão das obras.

IV. a infração será **gravíssima** quando o prestador:

- a) não atingir meta ou objetivo estabelecido em contrato, plano municipal ou regional, quando o contrato não apresentar regra específica a respeito;
- b) aplicar multas aos usuários em desconformidade com o estabelecido nos regramentos vigentes;
- c) suspender e/ou interromper indevidamente a prestação dos serviços, nos prazos e condições estabelecidos nos regramentos vigentes;
- d) não comunicar tempestivamente aos usuários, à AGERT e as autoridades competentes qualquer anormalidade na qualidade da água distribuída, que possa colocar em risco a sua saúde;
- e) realizar o despejo de esgotos, após o tratamento, em condições inferiores aos padrões exigidos pelos planos de saneamento e pelos órgãos ambientais, observada a margem de tolerância admitida, de forma que tipifique ineficiência do tratamento;
- f) fornecer água fora dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação do Ministério da Saúde;
- g) deixar de realizar as melhorias para o sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, nos termos do contrato de prestação dos serviços, do plano municipal de saneamento básico, bem como de suas posteriores revisões e alterações;
- h) ficar evidenciado que a CONCESSIONÁRIA atuou com má-fé a fim de beneficiar-se ou causar prejuízo aos usuários.

## **Seção II**

### **Das Sanções/Penalidades**

Art. 14 As infrações tipificadas nesta Resolução sujeitarão o infrator às seguintes penalidades, de acordo com a gravidade do descumprimento:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - suspensão temporária da operação dos serviços públicos pelo prestador, ou embargo ou interdição de obras ou de instalações;
- IV - suspensão total ou parcial da cobrança do tributo e/ou tarifa; e
- V - cassação do ato autorizativo.

§ 1º Sem prejuízo da aplicação das sanções previstas, a AGERT poderá emitir, ao poder concedente dos serviços públicos, recomendação de intervenção ou a declaração de caducidade.

§ 2º As penalidades previstas neste artigo somente serão aplicadas após comunicação ao prestador de serviços por meio do Termo de Notificação, na forma do Capítulo IV desta Resolução.

§ 3º A aplicação de sanção pela AGERT não exige o Prestador 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.

§ 4º As disposições sobre penalidades previstas nesta Resolução serão aplicadas sem prejuízo das demais sanções específicas de natureza civil, penal e administrativa, definidas na legislação vigente, incluindo normas editadas ou homologadas pela AGERT.

§ 5º A aplicação das penalidades de que trata este artigo compete:

- a) ao Coordenador de Fiscalização de Saneamento Básico, no caso previsto nos incisos I do caput deste artigo;
- b) à Diretoria de Saneamento Básico, por proposta do Coordenador de Fiscalização, nos casos referidos nos incisos II, III e IV deste artigo.
- c) à Diretoria-Geral, por proposta do Diretor de Saneamento Básico, no caso referido no inciso V deste artigo, caso assim previsto em contrato de concessão.

§ 6º Além das penalidades previstas no Art. 14, a AGERT poderá impor penalidades acessórias, levando em conta a gravidade da infração e o impacto sobre os usuários, quando necessário para garantir a efetividade da regulação, incluindo:

- I - Obrigação de publicação da infração e penalidade aplicada em meios de comunicação locais ou regionais, a expensas do infrator;
- II - Exigência de apresentação e cumprimento de plano de ação corretiva no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis;
- III - Realização de compensações financeiras ou operacionais em benefício dos usuários prejudicados pela infração.

Art. 15 A aplicação de sanções, especialmente as de natureza pecuniária, deverá considerar o impacto na continuidade e qualidade da prestação dos serviços, de modo a garantir o equilíbrio entre o poder sancionador da AGERT e a viabilidade operacional do prestador.

§ 1º Sempre que a penalidade imposta puder comprometer a sustentabilidade econômico-financeira dos serviços, a AGERT poderá avaliar a necessidade de implementação de medidas compensatórias, ajustes operacionais ou dilação de prazos para adequação, desde que sem prejuízo da efetividade da sanção.

§ 2º As multas aplicadas poderão ser redirecionadas, parcial ou integralmente, para investimentos na melhoria dos serviços prestados, conforme deliberação da Diretoria Colegiada da AGERT, observada a legislação vigente.

Art. 16 Na hipótese de ocorrência concomitante de mais de uma infração de natureza distinta, as penalidades correspondentes a cada uma delas poderão ser aplicadas simultânea e cumulativamente, respeitando o princípio da proporcionalidade e os seguintes critérios:

I - Se a infração comprometer diferentes áreas geográficas, poderá ser aplicado um fator de agravamento progressivo, com aumento de 10% para cada bairro adicional afetado;

III - O valor total das multas aplicadas não poderá ultrapassar 10% da receita operacional líquida anual do prestador.

Art. 17 Considera-se reincidência a autuação em prática de infração tipificada no mesmo dispositivo em que haja sido punida anteriormente e com efeito sobre a mesma área delegada, dentro do prazo de 2 (dois) anos contados da data de recebimento do primeiro Auto de Infração e da lavratura do novo Auto de Infração.

#### **Sub-seção I Da Advertência**

Art. 18 A sanção de Advertência poderá ser aplicada de maneira alternativa à sanção de multa quando, cumulativamente:

I. O prestador não tenha sido autuado por idêntica infração nos últimos 12 (doze) meses anteriores à ocorrência;

II. A infração seja classificada como leve;

III. O Prestador reconhecer a prática da infração e a sua responsabilidade;

IV. O Prestador solicitar expressamente em sua defesa a aplicação da advertência em alternativa à multa;

V. O prestador comprovar, no prazo para apresentação da defesa, já ter regularizado a não-conformidade, observando o prazo exigido pela AGERT quando da fiscalização, se o caso; e

VI. Não se trate de hipótese de reincidência.

Parágrafo único. A solicitação de conversão de sanção de multa, decorrente de cometimento de infração, em advertência, se deferida pela AGERT, implicará no reconhecimento da prática da infração pelo prestador, colocando fim ao apontamento no processo sancionatório, com o imediato trânsito em julgado administrativo da decisão proferida, não passível de interposição de recursos.

Art. 19 A sanção de advertência, após decisão comunicada ao prestador, constará no registro da infração e será considerada para fins de reincidência, mantendo a infração na classificação Leve.

## **Sub-seção II Das Multas**

Art. 20 Será aplicada multa em consequência de infração praticada pelo prestador, na forma desta Resolução e seus Anexos, respeitadas as condições específicas previstas em contrato.

Art. 21 Na fixação do valor final 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, a condição econômica do prestador de serviços e a existência de sanção anterior nos últimos 2 (dois) anos.

Art. 22 As infrações sujeitas à penalidade de multa classificam-se em quatro Grupos definidos nos Anexos I, II e III desta Resolução, de acordo com a sua gravidade, a seguir indicadas:

- I - Grupo I: infração de natureza leve;
- II - Grupo II: infração de natureza média;
- III - Grupo III: infração de natureza grave;
- IV - Grupo IV: infração de natureza gravíssima

Art. 23 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 previstas nos artigos 30 e 31, de modo a determinar o valor final da penalidade.

Art. 24 Na hipótese de descumprimento pelo prestador de qualquer obrigação prevista nas normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, para a qual não houver cominação de multa específica, esta será calculada usando-se como referência os valores previstos para infrações similares tipificadas como condutas irregulares nesta Resolução.

Art. 25 O valor da multa será calculado, sempre respeitando os valores mínimos e máximos previstos, garantindo-se a proporcionalidade entre a infração e a

correspondente sanção, apurando-se a Pena-Base conforme os Anexos, observando os seguintes critérios:

- I. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- II. a presença de dolo do prestador ou de seus prepostos;
- III. o dano resultante à AGERT, ao poder concedente, ao serviço ou aos usuários;
- IV. as vantagens eventualmente auferidas pelo prestador em decorrência da infração cometida;
- V. a adoção de medidas pelo prestador para minimizar os danos causados pela infração e corrigir a irregularidade antes da aplicação da penalidade;
- VI. a situação econômica e financeira do prestador, em especial a sua capacidade de honrar com compromissos financeiros, gerar receitas e manter a execução do contrato; e
- VII. os antecedentes do prestador, ou seja, a ocorrência de reincidência, conforme disposto no Art. 17.

§ 1º. A penalidade deverá ser aplicada considerando a extensão do dano causado e o histórico do infrator, de forma a garantir a proporcionalidade entre a infração cometida e a sanção imposta.

§ 2º. O cálculo da penalidade será detalhado no Auto de Infração, justificando os critérios adotados com base nas circunstâncias do caso concreto.

Art. 26 A pena-base será calculada conforme tabela abaixo, de acordo com a gravidade da infração, a receita do mês anterior ao do Auto de Infração e o serviço fiscalizado, **abastecimento de água ou esgotamento sanitário**:

<b>Infração</b>	<b>Grupo</b>	<b>Pena-Base</b>
Leve	I	0,5% do valor da receita do mês anterior ao que ocorreu a falta
Média	II	1,0% do valor da receita do mês anterior ao que ocorreu a falta
Grave	III	2,0% do valor da receita do mês anterior ao que ocorreu a falta
Gravíssima	IV	3,0% do valor da receita do mês anterior ao que ocorreu a falta

§1º. Para fins de definição da Pena-Base, o faturamento mensal a ser considerado:

- I. será o total auferido pelo prestador, caracterizado pelas receitas brutas do mês anterior ao que ocorreu a infração oriundas da receita tarifária e da receita extraordinária, conforme for o caso, deduzidos os tributos incidentes;
- ou

II. quando a infração afetar a prestação do serviço em um bairro ou aglomerado de bairros, será a soma das receitas brutas do respectivo bairro ou grupo de bairros no mês anterior ao que ocorreu a infração oriundas da receita tarifária e das receitas extraordinárias, conforme for o caso, deduzidos os tributos incidentes.

§ 2º. Na hipótese do serviço fiscalizado executar atividades relacionadas tanto ao serviço de abastecimento de água como ao serviço de esgotamento sanitário, deverá ser considerado, para efeito de cálculo do valor da multa, o serviço, água ou esgoto, com maior quantidade de ligações ativas na área atendida pelo Prestador de Serviços.

§ 3º. A AGERT poderá solicitar ao prestador de serviços a demonstração detalhada de sua receita mensal para conferência dos cálculos.

§ 4º. A não apresentação da documentação solicitada resultará na aplicação da multa correspondente ao dobro da penalidade originalmente prevista.

Art. 27 - A pena-base será calculada conforme incisos deste artigo, de acordo com a gravidade da infração e o serviço fiscalizado, **resíduos sólidos e limpeza pública e drenagem e manejo de águas pluviais:**

- I - 0,5% (meio por cento) para falta leve, incidente sobre o Faturamento Líquido Anual;
- II - 1% (um por cento) para falta média, incidente sobre o Faturamento Líquido Anual;
- III - 2% (dois por cento) para falta grave, incidente sobre o Faturamento Líquido Anual; e
- IV - 3% (três por cento) para falta gravíssima, incidente sobre o Faturamento Líquido Anual.

<b>Infração</b>	<b>Grupo</b>	<b>Pena-Base</b>
Leve	I	0,5% do valor do Faturamento Líquido Anual
Média	II	1,0% do valor do Faturamento Líquido Anual
Grave	III	2,0% do valor do Faturamento Líquido Anual
Gravíssima	IV	3,0% do valor do Faturamento Líquido Anual

§1º. Para fins de definição da Pena-Base, o faturamento líquido anual a ser considerado:

- I. será o total auferido pelo prestador, caracterizado pelas receitas brutas do último exercício fiscal oriundas da receita tarifária e da contraprestação, conforme for o caso, deduzidos os tributos incidentes; ou



II. quando a infração afetar a prestação do serviço em um bairro ou aglomerado de bairros, será a soma das receitas brutas do respectivo bairro ou grupo de bairros no último exercício fiscal oriundas da receita tarifária e da contraprestação, conforme for o caso, deduzidos os tributos incidentes.

§2º. Caso a sanção seja aplicada no primeiro ano de prestação dos serviços, o faturamento líquido anual será considerado a média mensal do faturamento líquido apurado nos meses anteriores multiplicada por doze.

§ 3º. O cálculo da multa será detalhado no Auto de Infração, justificando os critérios adotados com base na gravidade da infração.

§ 4º. Na ausência de disposição contratual que estabeleça limite máximo para a aplicação de multas, o valor total das multas aplicadas em decisão definitiva, assim entendida a decisão da qual não caiba recurso administrativo próprio no âmbito do processo administrativo na AGERT, não poderá exceder a 5% (cinco por cento) do faturamento líquido anual do Prestador, constante do balanço do último exercício social.

§ 5º Caso haja previsão contratual de valor de multas a partir do qual a intervenção seja cabível, a Diretoria Colegiada, sempre que as multas aplicadas ultrapassarem este limite, deliberará em cada caso e observado o devido processo legal, sobre a conveniência da medida interventiva. A intervenção será realizada na forma prevista da Sub-seção VI desta Resolução e estará restrita à gestão dos negócios e serviços referentes ao contrato em que ocorreram as infrações que a motivaram.

§ 6º. As transgressões que não forem corrigidas no prazo estabelecido pela AGERT serão acrescidas de multa diária sobre o valor da multa aplicada, por dia de atraso.

§ 7º. O valor da multa será consolidado e executado após o julgamento final, nos casos em que a infração não tiver cessado.

§ 8º. Eventual celebração de termo de ajustamento de conduta encerrará a contagem da multa diária.

Art. 28 Sem prejuízo da aplicação da sanção pelo cometimento da infração constatada, a AGERT, a seu critério, poderá conceder prazo para a correção das não-conformidades verificadas na fiscalização, que seja tecnicamente compatível para a realização da obra, serviço, atividade ou conduta não executada.

§1º. O prestador poderá, após ser notificado pelo Termo de Notificação, solicitar por uma única vez, à apreciação da AGERT, a dilação do prazo concedido, desde que

devidamente justificado, apresentando as ações concretas já tomadas para a correção ou mitigação de uma não-conformidade, bem como as razões que impossibilitam sua conclusão no prazo estabelecido inicialmente.

§2º. A não correção das transgressões dentro do prazo estipulado pela AGERT acarretará a cobrança de **multa diária**, além da multa principal, cujo valor será definido conforme o grupo da infração:

- I - 0,2% do valor da multa aplicada para infrações leves;
- II - 0,5% do valor da multa aplicada para infrações médias;
- III - 1% do valor da multa aplicada para infrações graves;
- IV - 2% do valor da multa aplicada para infrações gravíssimas.

§ 3º. O Termo de Notificação e o Auto de Infração deverão indicar que a não correção da transgressão no prazo estabelecido pela AGERT resultará na aplicação da multa diária, nos termos estabelecidos no parágrafo anterior.

§ 4º. A multa diária será aplicada a partir do primeiro dia subsequente ao vencimento do prazo originalmente estipulado para correção e cessará a partir da data em que o prestador comprovar a regularização da infração perante a AGERT.

§5º. A multa moratória diária, quando aplicada, não poderá ultrapassar o dobro do valor da multa base prevista para a infração, sem prejuízo do disposto no §11.

§6º. Decorrido o prazo estabelecido no Auto de Infração, com a correção da não-conformidade apontada, a multa diária deixará de ser aplicada a partir da data em que o autuado regularizar a situação que deu causa à lavratura do Auto de Infração, desde que comprovada a regularização em até 10 dias úteis. Neste caso, a penalidade aplicável restringir-se-á ao valor previsto na penalidade, mais o valor da multa moratória aplicada até a data da regularização da não-conformidade.

§ 7º. Não comprovada a regularização em até 10 dias úteis, a multa diária deixará de ser aplicada a partir da data em que o autuado apresentar à AGERT documentos que comprovem a regularização da situação que deu causa à lavratura do auto de infração.

§ 8º. Por ocasião do julgamento de eventual recurso contra o Auto de Infração, o Diretor de Saneamento Básico deverá, em caso de procedência da autuação, decidir o período de sua aplicação e consolidar o montante devido pelo autuado, para posterior execução.

§ 9º. O valor da multa será consolidado e executado após o julgamento final, nos casos em que a infração não tiver cessado.

§10. Attingido o valor máximo estabelecido para a multa moratória, ou transcorrido o prazo de 01 (um) ano desde a constatação da não conformidade, o que ocorrer primeiro, a AGERT poderá realizar novo procedimento fiscalizatório para apurar a persistência da não-conformidade, instaurando, se pertinente, novo processo sancionatório.

§11. Decorrido o prazo máximo considerado para aplicação da multa moratória sem ocorrer a regularização da não-conformidade, a Diretoria Colegiada da AGERT deliberará sobre a conveniência da intervenção ou outra medida.

Art. 29 O não cumprimento de determinação implica em infração, e a multa será aplicável ao término do seu prazo, bem como o disposto no §§1º e 2º do artigo 28.

### **Sub-seção III Dos Agravantes e Atenuantes**

Art. 30 É considerada circunstância atenuante:

I. ações espontâneas e imediatas do prestador para corrigir não conformidade e minimizar seus impactos, desde que a infração tenha resultado de condutas involuntárias: redução de 10% sobre a Pena-base da multa;

II - ter o prestador comunicado à AGERT, voluntariamente, a ocorrência da infração: redução de 10% (dez por cento) sobre a pena-base da multa;

III. o reconhecimento, no prazo de apresentação de defesa e em substituição a ela, do cometimento da infração objeto da apuração, bem como de sua responsabilidade: redução de 30% (trinta por cento) sobre a pena-base da multa;

IV. o reconhecimento, após decisão condenatória e antes da prolação de decisão em sede de recurso administrativo, no prazo de apresentação do recurso e em substituição a ele, do cometimento da infração objeto da apuração, bem como de sua responsabilidade: redução de 10% (dez por cento) sobre o valor estabelecido para a multa constante da decisão condenatória.

V - A comunicação voluntária da infração à AGERT antes de qualquer procedimento fiscalizatório: redução de 10% da multa;

VI - A adoção de medidas espontâneas para mitigar os efeitos da infração antes da lavratura do Auto de Infração: redução de 10% da multa;

VII - A inexistência de penalidades aplicadas nos últimos 12 meses: redução de 10% da multa.

§ 1º. A soma das atenuantes poderá reduzir a multa em até 40% do valor base, salvo em casos de reincidência.

§2º. A eficácia da atenuante prevista nos incisos III a IV do artigo 30 submete-se ao pagamento espontâneo da multa pelo prestador após a determinação do seu montante.

§3º. A superação do prazo estabelecido para a satisfação da multa, sem o seu incondicionado pagamento, importará na desconsideração das atenuantes aplicadas e na adoção das medidas legal ou contratualmente previstas para a cobrança da multa.

Art. 31 São consideradas circunstâncias agravantes:

I. ter a infração sido cometida mediante fraude ou má-fé: acréscimo de 30% (trinta por cento) sobre o Pena-Base da multa;

II - ser o prestador reincidente, nos termos do art. 17: (a) se a infração for leve, não se admite a conversão para advertência; (b) se a infração for média ou grave, acréscimo de 30% (trinta por cento) sobre o pena-base da multa;

III - decorrer da infração riscos à saúde ou ao meio ambiente: acréscimo de 30% (trinta por cento) sobre o Pena-Base da multa;

IV - ter o prestador, por seus dirigentes, empregados ou prepostos, imposto resistência injustificada à fiscalização, ao andamento do processo sancionatório ou à decisão da AGERT: acréscimo de 20% (vinte por cento) sobre o Pena-Base da multa;

V - ter o prestador agido com dolo: acréscimo de 30% (trinta por cento) sobre o Pena-Base da multa;

VI - ter o prestador obtido benefício econômico direto ou indireto em razão de prática de infração classificada no Anexo I como gravíssima, e que afete interesse difuso ou coletivo: acréscimo de 20% (vinte por cento) sobre o Pena-Base da multa;

VII. resultar da infração danos irreversíveis, ao usuário, ao serviço ou bens vinculados: acréscimo de 30% (trinta por cento) sobre o Pena-Base da multa;

VIII. da infração cometida resultar dano aos usuários, aos serviços ou aos bens vinculados, a despeito de recomendação, formalizada em relatório de fiscalização, sugerindo condutas voltadas a mitigar o risco de tais danos: acréscimo de 30% (trinta por cento) sobre Pena-Base da multa;

IX. ocorrer a constatação, em uma mesma fiscalização, de mais de uma não conformidade, no mesmo bem vinculado, na mesma tipificação: acréscimo de 5% (cinco por cento) para cada não conformidade adicional, até o limite de 30% (trinta por cento).

X – A continuidade da infração mesmo após a imposição de penalidade anterior para o mesmo fato: acréscimo de 40% sobre a multa aplicada.

Parágrafo único. Para os fins do inciso VII:

a) entende-se por bem vinculado a instalação de saneamento básico, com seu conjunto de bens e equipamentos;

b) as não-conformidades constatadas na mesma fiscalização, no mesmo bem vinculado, e com a mesma tipificação, serão consideradas como uma única infração, sujeita à incidência da circunstância agravante.

Art. 32 Caso ocorra, simultaneamente, mais de uma circunstância agravante ou a cumulação destas com as atenuantes, os percentuais correspondentes serão somados ou subtraídos, aplicando-se o saldo líquido das circunstâncias agravantes e atenuantes.

Art. 33 Da aplicação das circunstâncias agravantes e atenuantes, na forma do artigo 32, poderá resultar aplicação de multa em valor inferior à Pena-Base mínimo.

Art. 34. Para casos de reincidência grave, em que o prestador de serviços comete a mesma infração mais de duas vezes no período de 24 (vinte e quatro) meses, aplicar-se-á:

I - Acréscimo de 100% (cem por cento) sobre a multa base, sem prejuízo de outras penalidades previstas nesta Resolução;

II - Abertura de procedimento para declaração de caducidade da concessão, nos casos em que a reincidência comprometa a continuidade e qualidade dos serviços.

Parágrafo único. Para efeito deste artigo, considera-se reincidência grave a repetição da mesma infração que já tenha sido punida com multa e sanção acessória.

#### **Sub-seção IV Do Recolhimento da Multa**

Art. 35 Por decisão da Diretoria Colegiada, para fins de quitação da multa poderá ocorrer:

I. a consolidação dos valores líquidos e exigíveis das multas devidas pelo prestador, ao longo de cada ano, ao final dos correspondentes processos administrativos sancionatórios, e considerá-los como redutores do valor das tarifas devidas pelos usuários, a cada reajuste ou revisão, mediante ajuste compensatório, quando houver destinação legal ou contratual das multas em favor dos usuários; ou

II. a realização do pagamento, pelo prestador, do valor devido, indicando a forma de pagamento, hipótese na qual o prestador deverá realizá-lo em até 20 (vinte) dias corridos, contados do encaminhamento do documento de cobrança, salvo disposição diversa contida no contrato ou convênio de cooperação, devendo o comprovante de pagamento ser apresentado nos autos do processo administrativo sancionatório no mesmo prazo. A não apresentação do comprovante de pagamento importará na aplicação de juros

moratórios e na adoção das medidas legal ou contratualmente previstas para a cobrança da Multa.

§ 1º. O não pagamento de multa, no prazo estabelecido nesta Resolução implicará:

- I. na incidência automática de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e na correspondente correção monetária pelo IPCA/IBGE, pro rata die, a contar da data do respectivo vencimento e até a data do efetivo pagamento, ou de acordo com as normas do titular dos serviços.
- II. inscrição do débito inadimplido no CADIN e na Dívida Ativa do Município pelo titular dos serviços, possibilitando a execução fiscal do débito.

§ 2º. A AGERT notificará o prestador de serviços sobre a iminente inscrição na dívida ativa com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

Art. 36 O não recolhimento de qualquer multa devida, nos termos e prazo fixados, caracterizará infração grave, sujeita à aplicação de penalidade do Grupo III, sem que outras providências sejam necessárias.

Art. 37 Os valores pagos a título de multa serão contabilizados pelo autuado em separado, sendo vedada sua contabilização como custos para efeito de cálculo tarifário.

#### **Sub-seção V**

#### **Da suspensão temporária da operação dos serviços públicos, do Embargo de Obras ou Interdição de Instalações**

Art. 38 Constatada ação ou omissão que ponha em risco a integridade física ou patrimonial de terceiros, a AGERT poderá aplicar as seguintes sanções, sem prejuízo das penalidades de advertência e multa: suspensão temporária da operação/fornecimento dos serviços públicos; suspensão total ou parcial da cobrança do tributo e/ou tarifa; e embargo ou interdição, total ou parcial, de obras ou de instalações.

§ 1º Na hipótese da aplicação das penalidades descritas neste artigo, o recurso será recebido sem o efeito suspensivo.

§ 2º As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela AGERT, no âmbito de suas atribuições, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.



§ 3º Caso o resultado de ação ou omissão do Prestador coloque em risco a segurança do trabalho, a saúde ou o meio ambiente, a AGERT comunicará a irregularidade constatadas às autoridades competentes.

### **Sub-seção VI** **Da recomendação de intervenção**

Art. 39. Sem prejuízo das penalidades cabíveis e das responsabilidades incidentes, a AGERT poderá recomendar ao Poder Concedente a intervenção administrativa no serviço regulado em caso de grave descumprimento das obrigações contratuais que comprometam a continuidade e a adequação dos serviços prestados.

Art. 40. A intervenção dar-se-á mediante edição de Decreto do Prefeito Municipal, o qual conterà a justificativa da intervenção, o nome do interventor, o prazo da intervenção, bem como os objetivos e limites da medida.

Art. 41. A intervenção terá prazo máximo de 180 dias, prorrogável uma única vez pelo mesmo período, mediante justificativa técnica.

Art. 42. Declarada a intervenção, a AGERT deverá, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, instaurar procedimento administrativo para comprovar as causas determinantes da medida e apurar responsabilidades, assegurado o direito de ampla defesa.

Art. 43. Caso seja comprovado que a intervenção não observou os pressupostos legais e regulamentares, a AGERT declarará sua nulidade, devendo a Concessionária retomar imediatamente a prestação dos serviços.

Art. 44. O procedimento administrativo a que se refere o art. 42 deverá ser concluído no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sob pena de cessarem os efeitos da intervenção, sem prejuízo do prosseguimento do processo administrativo.

Art. 45. Cessada a intervenção, se não for extinta a concessão, a administração do serviço será retomada pela Concessionária, precedida de prestação de contas pelo interventor, que responderá por todos os atos praticados durante a sua gestão.

### **Sub-seção VII** **Da recomendação da caducidade**

Art. 46. A declaração da caducidade da delegação é de competência do titular dos serviços, que poderá promovê-la por sua iniciativa ou mediante recomendação da AGERT.

§ 1º A manifestação da AGERT sobre a aplicação da caducidade terá natureza vinculante à decisão do titular dos serviços caso assim previsto no contrato de concessão ou de programa.

§ 2º A recomendação da AGERT para declaração da caducidade da delegação deverá ser precedida da verificação da inadimplência do Prestador de Serviços em processo administrativo, assegurado o direito ao contraditório e a ampla defesa.

§ 3º A AGERT não recomendará a declaração de caducidade pelo titular dos serviços sem antes comunicar ao Prestador de Serviços, detalhadamente, os descumprimentos contratuais referidos nos incisos do artigo 20, dando-lhe um prazo, não será inferior a 180 dias, para corrigir as falhas e transgressões apontadas e para o enquadramento, nos termos contratuais e desta Resolução.

§ 4º Caso o titular dos serviços não entenda pela declaração da caducidade, a AGERT deverá aplicar a penalidade de multa, de acordo com os critérios desta Resolução.

Art. 47. A AGERT poderá propor ao titular dos serviços, ao seu critério, e de forma fundamentada, a caducidade da delegação quando:

I - ficar caracterizada grave e reiterada inexecução total ou parcial do contrato de concessão;

II – ocorrer a prestação dos serviços de forma inadequada ou deficiente, tendo por base as normas e critérios, indicadores e parâmetros definidores da qualidade do serviço;

III – o Prestador de Serviços paralisar o serviço ou concorrer para tanto, ressalvadas as hipóteses decorrentes de caso fortuito ou força maior;

IV – o Prestador de Serviços perder a condição econômica, técnica ou operacional para manter a adequada prestação do serviço delegado;

V – o Prestador de Serviços não cumprir as penalidades impostas por infrações, nos devidos prazos;

VI – o Prestador de Serviços não atender à notificação da AGERT no sentido de regularizar a prestação dos serviços;

VII - o Prestador de Serviços não atender à notificação da AGERT para, em 180 (cento e oitenta) dias, apresentar a documentação relativa à regularidade fiscal, no curso da concessão, na forma do artigo 20 da Lei nº 8.666/93. ou

VIII - o Prestador de Serviços for condenado em sentença transitada em julgado por sonegação de tributos.

## **CAPÍTULO IV**

### **DO PROCESSO PARA APURAÇÃO DE INFRAÇÕES E APLICAÇÃO DE SANÇÕES**

#### **Seção I**

#### **Processo de Acompanhamento de Ações Corretivas**

Art. 48 As constatações decorrentes da ação de fiscalização serão documentadas no Relatório de Fiscalização e conterão expressamente recomendação à diretoria competente quanto à instauração do processo administrativo sancionatório.

Art. 49 Constatada a ocorrência de não conformidades, será recomendada a instauração de processo administrativo sancionatório e o Relatório de Fiscalização deverá ser alçado à Diretoria competente para decisão.

§1º. Caso o Relatório de Fiscalização não recomende a instauração de processo administrativo sancionatório, este será encaminhado ao Prestador, para ciência.

§2º. Caso o Relatório de Fiscalização recomende a instauração de processo administrativo sancionatório, e este seja instaurado pela autoridade competente, o Relatório de Fiscalização será encaminhado ao prestador, para ciência, juntamente com o Termo de Notificação.

§3º. **Independente de sanção**, o Processo de Acompanhamento de Ações Corretivas terá início com o Termo de Notificação (TN), que será emitido sempre que algum fato que possa consubstanciar irregularidade na prestação dos serviços seja constatado pela AGERT em Ação de Fiscalização.

§4º. O Termo de Notificação (TN) será emitido em formulário próprio, do qual constará:

- I - número do Termo de Notificação, local e data da lavratura;
- II - identificação da agência reguladora e respectivo endereço;
- III - identificação do prestador de serviços notificado, com nome, qualificação e endereço;
- IV - nome, cargo, função, matrícula e assinatura do responsável por sua emissão;
- V - a identificação da(s) área(s) delegada(s) afetada(s) pela(s) não conformidade(s) identificada(s);
- VI - local, dia e hora da constatação da não conformidade;
- VII - descrição dos fatos levantados e indicação de não conformidades e do dispositivo legal, regulamentar ou contratual infringido e as respectivas penalidades;
- VIII - o prazo de 15 dias úteis para apresentação de manifestação/defesa junto à AGERT, o nome do Diretor da AGERT a quem deve ser dirigida a manifestação e o local para apresentação desta;
- IX – recomendações e/ou determinação de ações a serem empreendidas pelo notificado e o prazo para cumprimento da determinação, se for o caso.

§5º O Termo de Notificação será lavrado pelo responsável pela Ação de Fiscalização e conterà o visto do Diretor de Saneamento da AGERT, devendo ser emitido em duas vias, destinando-se a primeira via à notificada e a segunda via para os autos do processo respectivo.

§ 6º O Termo de Notificação também poderá ser emitido para fins de recomendação ou de comunicação ao Prestador sobre o resultado da fiscalização.

§ 7º. O funcionário do prestador de serviços, ao receber o Termo, deverá apor o ciente, registrar sua identificação e a data, para fins de contagem do prazo para a correção da não-conformidade, bem como para apresentação da defesa prévia.

§8º. O servidor que proceder à fiscalização anexará às vias do Termo de Notificação documentos, dados, fotos, ou quaisquer outras informações que contribuam para a comprovação da ocorrência e/ou da providência apontada.

§9º Independentemente do disposto nos §§ 1º e 2º, caso o Relatório de Fiscalização contenha Não Conformidade, Recomendação ou Determinação, estas devem ser levadas ao conhecimento imediato do Prestador.

Art. 50 O notificado terá o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento do Termo de Notificação, para apresentar defesa prévia, endereçada ao Diretor de Saneamento Básico, inclusive juntando os elementos de informação que julgar convenientes.

§ 1º. A defesa prévia a ser apresentada, além de sua fundamentação e sob pena de não ser apreciada, deverá conter, no mínimo, os seguintes requisitos:

- I – ser redigida em português;
- II – o cargo da autoridade a quem é dirigida;
- III – o número do processo administrativo registrado junto à AGERT;
- IV – o número do Termo de Notificação;
- V – o nome, o endereço e a qualificação do representante legal do notificado;
- VI – o local, a data e a assinatura.

§ 2º. Para fins de cumprimento do inciso V do § 1º deste artigo, o notificado deverá juntar à peça de defesa prévia o seu contrato social ou estatuto e outros documentos que comprovem os poderes de representação legal.

§ 3º. Quando da análise da defesa prévia, o Diretor de Saneamento Básico poderá solicitar outras informações julgadas necessárias ao melhor esclarecimento dos

fatos relatados, observado o prazo de 15 dias, a contar da solicitação, para manifestação do prestador.

§ 4º. O Diretor de Saneamento Básico poderá, excepcionalmente, conceder prorrogação do prazo para apresentação de defesa prévia, desde que solicitada tempestivamente e devidamente justificada pela notificada.

§ 5º. Decorrido o prazo sem apresentação de defesa prévia, ter-se-á como aceito pelo prestador de serviços o disposto no Termo de Notificação, inclusive quanto ao prazo indicado para cumprimento da determinação.

§ 6º. Caso o prestador de serviços deposite anualmente cópias dos documentos indicados no § 2º, estará dispensado, durante o respectivo ano, da apresentação dos documentos junto a cada defesa prévia, se responsabilizando pela atualização sempre que houver alterações posteriores ao depósito.

Art. 51 Esgotado o prazo para defesa prévia do notificado, os Especialistas emitirão parecer técnico:

- I – de conformidade, quando não forem observadas irregularidades;
- II – de não conformidade, quando forem constatadas irregularidades.

Art. 52 Após o recebimento e análise do parecer técnico, o Diretor de Saneamento Básico poderá, de forma motivada, alternativamente:

- I – conceder prazo para correção da irregularidade, na hipótese do Prestador não ser reincidente na prática de infração de mesma espécie;
- II - Acolher a defesa prévia e arquivar o Termo de Notificação (Processo de Acompanhamento de Ações Corretivas), nos casos de não confirmação da irregularidade, procedência das alegações do Prestador ou cumprimento das determinações nos prazos estabelecidos para correção das irregularidades;
- III – Certificar a intempestividade da defesa prévia ou a omissão do prestador de serviços em apresentá-la, lavrando, por conseguinte, o Auto de Infração.
- IV – Rejeitar a defesa prévia e instaurar o Processo Administrativo Sancionador, por meio de lavratura de Auto de Infração (AI), nos seguintes casos:
  - a) constatação de que o Prestador é reincidente na prática da irregularidade;
  - b) descumprimento das determinações da AGERT, inclusive quanto à eventuais prazos concedidos para correção das irregularidades.

§ 1º Terminado o prazo para a correção das irregularidades constatadas, o Prestador terá 10 (dez) dias úteis para enviar à AGERT Relatório de Ações e Ajustamento de Conduta (RAAC) com a documentação comprobatória de seu cumprimento.

§ 2º A documentação comprobatória a que se refere o parágrafo anterior poderá incluir fotos, laudos, relatórios de medições e quaisquer comprovantes que o Prestador julgar conveniente.

§ 3º O RAAC com a comprovação do atendimento das determinações, deverá conter assinatura de profissional do quadro do Prestador responsável pela área fiscalizada onde foi identificada a irregularidade.

§ 4º O Diretor da AGERT competente poderá realizar, a qualquer tempo e sem necessidade de comunicação prévia, diligências para verificação das informações fornecidas pelo Prestador no RAAC, inclusive por meio de realização de inspeções nas dependências do Prestador e solicitação de esclarecimentos e documentos ao fiscalizado, bem como reiterar suas solicitações quando as considere não atendidas ou atendidas de forma insatisfatória.

§ 5º A omissão no envio, no prazo regulamentar, do RAAC ou de respostas à solicitações da AGERT para verificação do cumprimento da determinação sujeita o Prestador às medidas cabíveis pelo descumprimento das determinações da AGERT, nos termos da alínea b, inciso IV deste artigo.

§ 6º Antes da emissão do Auto de Infração, o Diretor competente poderá solicitar, a seu critério, autorização ao Diretor-Geral da AGERT para tomar do Prestador Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), na forma do Capítulo VI.

## **Seção II Do Processo Sancionador**

### **Subseção I Da Autuação**

Art. 53 O Processo Administrativo Sancionatório será instaurado com a lavratura do Auto de Infração (AI), que será emitido quando for identificada a ocorrência de infração, e que conterá, no mínimo:

- a) Nome, CNPJ, e-mail e endereço do prestador autuado;
- b) Número do processo fiscalizatório na AGERT e do correspondente processo administrativo eletrônico;
- c) a descrição dos fatos constitutivos da infração;
- d) a indicação dos dispositivos legais, regulamentares, normativos ou contratuais infringidos e das respectivas penalidades;
- e) Indicação da reincidência, quando aplicável;
- f) a indicação do prazo de 15 (quinze) dias para a apresentação de defesa à AGERT;



- g) a indicação do prazo de 20 (vinte) dias para o recolhimento da multa e instruções para o recolhimento, se for o caso, para os fins do artigo 29, §1º;
- h) a identificação e assinatura do Diretor competente, de acordo com a natureza da autuação, respeitada eventual delegação realizada pela autoridade competente; e
- i) Cópia do Relatório de Fiscalização, quando houver, contendo a(s) recomendação(ões), quando aplicável(eis), bem como a(s) determinação(ões), prazo(s) de cumprimento e respectiva(s) penalidade(s) em caso de descumprimento, quando aplicável(eis).

§1º. O Auto de Infração será emitido ao prestador em duas vias, destinando-se a primeira via à autuada e a segunda via para os autos do processo respectivo.

§ 2º. Lavrado, o Auto de Infração não poderá ser inutilizado nem sustada a sua tramitação.

§ 3º. O Auto de Infração será acompanhado de cópia da decisão denegatória da defesa prévia.

§ 4º. O titular dos serviços receberá uma cópia do Auto de Infração (AI) e dos documentos que o fundamentaram.

§5º. Considera-se efetivada a notificação com a entrega do respectivo Auto de Infração (AI) por meio escrito, mediante recibo, ou enviada eletronicamente, ou, alternativamente, no endereço da sede do prestador, comprovada por meio de registro postal com aviso de recebimento ou outra forma idônea para comprovação.

§6º. O Prestador deverá manter atualizado junto à AGERT o endereço eletrônico pelo qual receberá quaisquer citações, notificações, intimações ou comunicações, adotando-se como termo inicial para a contagem de prazos o dia útil imediatamente subsequente ao envio da comunicação eletrônica.

§7º. Será possível a reunião, em um mesmo processo administrativo sancionatório:

- I. de casos conexos envolvendo infrações de idêntica tipificação, caso em que a dosimetria para a eventual aplicação de penalidade considerará o número de infrações cometidas; e
- II. de infrações cometidas em um mesmo prestador, ao longo de um mesmo procedimento de fiscalização pela AGERT, ainda que envolvendo infrações de tipificação distinta.

§8º. Na hipótese de reunião de infrações em um mesmo processo administrativo sancionatório, a verificação das circunstâncias atenuantes e agravantes, caso

alegadas em defesa por parte do prestador, será considerada separadamente por infração.

§9º. Constatada a ocorrência de circunstâncias atenuantes e/ou agravantes para apenas uma ou parte das infrações apuradas, a AGERT deverá aplicar as penalidades separadamente.

§10. Eventuais erros de enquadramento ou de indicação da penalidade cabível no Relatório de Fiscalização ou no Termo de Notificação poderão ser sanados no âmbito do processo sancionatório, sendo devolvido o prazo de defesa ao prestador, caso do saneamento resulte alguma nova informação de natureza fática.

§11. Somente será apreciado pedido de produção de provas caso o prestador, em sua defesa, indique especificamente quais provas pretende produzir, sua finalidade, e a justificativa para a dilação probatória.

§12. Os prazos serão contados em dias contínuos excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento, sendo que o vencimento do prazo em dia em que não houver expediente na AGERT acarretará sua prorrogação para o primeiro dia útil subsequente.

Art. 54 Os documentos enviados por meio eletrônico serão admitidos mediante uso de assinatura eletrônica baseada em certificado digital emitido por Autoridade Certificadora ou assinatura digital registrada mediante cadastro de usuário no meio eletrônico da AGERT, sendo obrigatório o credenciamento prévio na AGERT.

§1º. O credenciamento na AGERT será realizado por instituição definida pela AGERT, mediante procedimento no qual esteja assegurada a adequada identificação do interessado.

§2º. Ao credenciado serão atribuídos registro e acesso ao meio eletrônico, de modo a preservar o sigilo, a identificação e a autenticidade de suas comunicações, respeitados os fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

§3º. Reputam-se válidos os atos processuais praticados pelo Prestador quando são liberados no Sistema Eletrônico e, pela AGERT, quando da efetiva disponibilização pelo Sistema para a intimação eletrônica.

§4º. Todas as interações do Prestador com prazo processual serão consideradas tempestivas se realizadas até as 23:59:59 do dia do vencimento.

## **Sub-Seção II** **Da Defesa (Recurso Ordinário)**

Art. 55 O autuado terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado do recebimento do Auto de Infração, sob pena de revelia, para apresentar defesa endereçada ao Diretor de Saneamento Básico da AGERT ou cumprir a penalidade.

Parágrafo único. Será concedido desconto de 10% (dez por cento), na hipótese de o prestador de serviços cumprir a penalidade de multa, renunciando expressamente ao direito de interpor defesa.

Art. 56 A defesa a ser apresentada, além de sua fundamentação e sob pena de não ser apreciada, deverá conter, no mínimo, os seguintes requisitos:

- I – ser redigida em português;
- II – o cargo da autoridade a quem é dirigida;
- III – o número do processo administrativo registrado junto à AGERT;
- IV – o número do Auto de Infração;
- V – o nome, o endereço e a qualificação do representante legal do autuado;
- VI – o local, a data e a assinatura.

§ 1º. Para fins de cumprimento do inciso V deste artigo, o autuado deverá juntar à peça de defesa o seu contrato social ou estatuto e outros documentos que comprovem os poderes de representação legal.

§ 2º. Caso o prestador de serviços deposite anualmente cópias dos documentos indicados no parágrafo primeiro, estará dispensado, durante o respectivo ano, da apresentação dos documentos junto a cada defesa, se responsabilizando pela atualização sempre que houver alterações posteriores ao depósito.

Art. 57 O prestador deverá se manifestar, no prazo de defesa, quanto às recomendações e determinações que foram apresentadas no Relatório de Fiscalização e encampadas pelo Termo de Notificação, apresentando no prazo estabelecido a comprovação do seu cumprimento ou justificativa do não acatamento.

§1º. As recomendações não acatadas serão registradas para efeito da agravante prevista no artigo 31, inciso II e V.

§2º. A demonstração inequívoca do cumprimento da determinação, após parecer técnico da área competente da AGERT, afasta a aplicação da penalidade descrita no artigo 28, ressalvada a hipótese de informação falsa, constatada a qualquer tempo, inclusive em ação de fiscalização posterior.

### **Sub-seção III**

#### **Do Julgamento da Defesa (Recurso Ordinário)**

Art. 58 O processo, instruído e saneado, deverá ser encaminhado pelo Diretor de Saneamento Básico da AGERT, com seu relatório e voto, para julgamento pela Diretoria Colegiada da AGERT.

Parágrafo único. Compete ao Diretor de Saneamento Básico da AGERT apreciar os requisitos de admissibilidade previstos no artigo 45, bem como verificar a tempestividade da peça apresentada.

Art. 55 Compete à Diretoria Colegiada da AGERT julgar as autuações aplicadas com base nesta Resolução.

§ 1º. O Auto de Infração será anulável em caso de falha formal, hipótese em que será lavrado novo Auto de Infração, nos termos desta resolução, salvo se o erro for convalidável e/ou não acarretar prejuízo para o direito de defesa.

§ 2º. O Auto de Infração será arquivado se for julgado improcedente.

Art. 56 Da decisão da Diretoria Colegiada da AGERT que acatar as razões do Recurso e julgá-la procedente, o Diretor-Geral da AGERT, por remessa postal com Aviso de Recebimento ou protocolo, cientificará o autuado de seu provimento, dando-se por encerrada a autuação.

Art. 57 Julgadas improcedentes as razões do Recurso pela Diretoria Colegiada, o Diretor de Saneamento Básico da AGERT cientificará o autuado, por remessa postal com Aviso de Recebimento ou protocolo, para cumprimento da penalidade ou interposição do recurso.

Parágrafo único. A ciência referenciada no caput será acompanhada de cópia da decisão.

**Seção III**  
**Da Fase do Procedimento Revisional**  
**Sub-seção I**  
**Do Recurso de reconsideração**

Art. 58 Da decisão da Diretoria Colegiada da AGERT caberá recurso de Reconsideração ao Diretor-Geral, no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da ciência do autuado, nos termos do art. 82, II, §2º, da Lei Municipal nº 2.374 de 28 de fevereiro de 2025.

Art. 59 O recurso, que deverá atender aos requisitos básicos previstos no artigo 45 desta Resolução, será interposto perante a Diretoria-Geral da AGERT, para julgamento.

Parágrafo único. O recurso terá efeito suspensivo.

Art. 60 Da decisão da Diretoria-Geral da AGERT que acatar as razões do recurso interposto e julgá-lo procedente, o Diretor Geral da AGERT, por remessa postal com Aviso de Recebimento ou protocolo, cientificará o Recorrente do seu provimento.

Art. 61 Da decisão da Diretoria-Geral da AGERT que julgar improcedentes as razões do recurso interposto, o Diretor Geral da AGERT, por remessa postal com Aviso de Recebimento ou protocolo, cientificará o Recorrente da advertência ou do pagamento da multa aplicada, no prazo previsto, sob pena de inscrição em dívida ativa e cobrança judicial por execução fiscal.

Parágrafo único. A ciência referenciada no caput será acompanhada de cópia da decisão.

## **CAPÍTULO V DA FASE DE PUBLICIDADE**

Art. 62 As penalidades aplicadas em caráter definitivo deverão ser divulgadas mediante publicação do extrato resumido da decisão final, o que se fará obrigatoriamente no Diário Oficial do município de Timon e no sítio oficial da AGERT na *Internet*, sem prejuízo de outros meios, a critério da Diretoria Colegiada.

Parágrafo Único. As penalidades aplicadas em caráter definitivo possuem caráter auto-executório e produzem efeitos jurídicos após a notificação do prestador de serviços, independentemente da publicação a que se refere o caput.

## **CAPÍTULO VI DO TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**

Art. 63 A Diretoria Colegiada da AGERT poderá a seu exclusivo critério, alternativamente à imposição imediata de penalidade, firmar com o prestador de serviços Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), que terá eficácia de título executivo extrajudicial, para a correção de irregularidades ou pendências, visando corrigir irregularidades identificadas, assegurar a normalidade dos serviços prestados e resguardar o interesse público, dele constando obrigatoriamente:

I – a data e a qualificação das partes;

- II – a irregularidade ou pendência à qual o prestador estaria sujeito, com a respectiva fundamentação legal;
- III – os termos ajustados para a correção da irregularidade ou pendência;
- IV – o prazo para as correções e metas assumidas;
- V – multa pelo seu descumprimento, cujo valor será correspondente ao montante da penalidade que seria aplicada, acrescido de 20% (vinte por cento).

§ 1º Para os fins desta Resolução, entende-se por Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) o instrumento que estabelece compromissos a serem cumpridos pelo Prestador de serviços no sentido de elidir as não conformidades constatadas nas ações de fiscalização.

§ 2º. O Diretor de Saneamento Básico da AGERT encaminhará a proposta de TAC ao Diretor-Geral para deliberação.

§ 3º. O TAC somente será admitido se forem cumpridos os seguintes requisitos:

- I - O prestador apresentar proposta de regularização detalhada, com prazos e metas claras;
- III - O prestador oferecer garantias financeiras suficientes para cobrir eventuais danos decorrentes da infração;
- III - A infração não envolver fraude, má-fé, risco à saúde pública ou dano ambiental grave.

§ 4º. Caso seja tomado o TAC e o prestador o descumpra, será aplicada a penalidade originalmente prevista para a infração, com acréscimo de 50% sobre a multa base, sem prejuízo de outras medidas.

§ 5º. A assinatura do TAC não exime o prestador da obrigação de reparar eventuais danos causados aos usuários ou ao serviço público.

§ 6º Caso não seja tomado Termo de Ajustamento de Conduta do Prestador de Serviços, o Diretor de Saneamento deverá instituir o Processo Administrativo Sancionador, por meio da lavratura do Auto de Infração.

## **CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 64 Em todas as fases do processo administrativo sancionatório, serão assegurados a ampla defesa e o contraditório, bem como observados os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade, finalidade, interesse público e motivação dos atos administrativos.



Art. 65 As tipificações e penalidades previstas nesta Resolução serão aplicáveis às condutas perpetradas pelo Prestador posteriormente à sua publicação, sendo que as condutas anteriores continuarão sujeitas às penalidades previstas na normativa vigente à época.

Parágrafo único: Os procedimentos previstos nesta Resolução serão aplicáveis aos processos administrativos fiscalizatórios em andamento, a partir do estágio em que se encontrarem.

Art. 66 Os casos omissos nesta Resolução serão submetidos à decisão da Diretoria Colegiada da AGERT.

Art. 67 Esta resolução se aplica aos processos sancionatórios que estejam em curso, sem prejuízo para os atos processuais que já tenham sido praticados.

Art. 68 Esta Resolução, homologada pela Diretoria Colegiada da AGERT, entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 69 Enquanto não forem editados os anexos regulamentares específicos, aplicam-se subsidiariamente as penalidades e classificações previstas no Anexo I desta Resolução às infrações nos serviços de resíduos sólidos, drenagem urbana e transporte.



Itamar Antônio de Oliveira Júnior  
**Diretor-Geral**  
Portaria nº 0592/2024 – GP

---

Guilherme Dantas Bringel  
**Diretor de Saneamento Básico**  
Portaria nº xxx/2025-GP

---

Fulano de Tal  
**Diretor de Transportes**  
Portaria nº xxx/2025-GP

---

Enéas Ângelo da Silva Júnior  
**Diretor Administrativo e Financeiro**  
Portaria nº xxx/2025-GP

---

Tarsila Cezar de Noronha Pessoa  
**Diretora de Controle Social**  
Portaria nº xxx/2025-GP



**ANEXO I**  
**Relação das Infrações dos serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário**  
**Classificadas por Grupos, de Acordo com a Gravidade da Infração.**

<b>Categoria: Condições gerais da prestação dos serviços</b>		
<b>Código</b>	<b>Infração</b>	<b>Grupo</b>
P-I-1	Não disponibilizar, em local de fácil visualização e acesso, formulário para manifestações dos usuários relacionadas a críticas, sugestões e elogios nos postos de atendimento.	I
P-I-2	Não atender à solicitação do usuário de conexão à rede pública, encontrando-se satisfeitas as condições para realização da ligação	I
P-I-3	não manter organizado, atualizado e acessível à AGERT o cadastro relativo a cada unidade operacional, com informações que permitam a identificação da quantidade e	I

	da qualidade da água captada, tratada, aduzida, reservada, distribuída e faturada para abastecimento de água e do esgoto coletado, recalcado, tratado e lançado no meio ambiente, bem como suas localizações, seus equipamentos, sua paralisação ou desativação e quaisquer outros dados exigidos na legislação, na regulação ou contrato;	
P-I-4	Não identificar as unidades operacionais e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, inclusive quanto ao horário de funcionamento dos postos de atendimento ao usuário;	I
P-I-5	Não prover as áreas de risco das instalações com sinalização de risco e/ou avisos de advertência de forma adequada à visualização de terceiros;	I
P-I-6	Não prover as áreas de risco com estruturas e equipamentos de segurança que possam evitar a ocorrência de acidentes e o acesso de terceiros a área física das unidades operacionais.	I
P-I-7	Não divulgar adequadamente as informações acerca das situações de emergência e contingência que afetem a continuidade dos serviços na forma exigida pela legislação aplicável.	I
P-I-8	Deixar de realizar as aferições nos medidores de volume conforme prazos e condições estabelecidas nos regulamentos vigentes;	I
P-I-9	Deixar de informar ao usuário titular sobre a substituição dos medidores de volume, nas condições e formas previstas nos regulamentos vigentes;	I
P-II-1	Deixar de efetuar a religação e/ou restabelecimento dos serviços nas unidades usuárias, nas condições e prazos definidos nos regulamentos vigente;	II
P-II-2	Negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento do usuário justificando indisponibilidade de medidor de volume no mercado;	II
P-II-3	não zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação dos serviços;	II
P-II-4	não comunicar à AGERT, ao titular dos serviços e aos usuários, quaisquer circunstâncias que afetem a qualidade, continuidade, eficiência, segurança, que atinjam os usuários ou impliquem a modificação das condições de prestação dos serviços, nos prazos e condições estabelecidos na legislação ou nos contratos;	II
P-II-5	Não dispor de pessoal técnico legalmente habilitado em número suficiente para a operação e manutenção dos	II

	sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, assim como para o atendimento dos usuários;	
P-II-6	não 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 no contrato, nas normas municipais e na REGULAÇÃO;	II
P-II-7	deixar de operar adequadamente, as soluções alternativas individuais adotadas por USUÁRIOS em áreas rurais, quando contratualmente exigida tal operação pelo PRESTADOR;	II
P-III-1	não realizar as obras necessárias à prestação de serviço adequado, assim como não manter e operar satisfatoriamente as instalações e os equipamentos correspondentes, nos termos do contrato, dos planos e metas, bem como de suas posteriores revisões e alterações, assegurado, neste caso, o equilíbrio econômico-financeiro	III
P-III-2	não efetuar, nos prazos estabelecidos, reparos, melhoramentos, substituições e modificações, de caráter urgente, nas instalações;	III
P-III-3	realizar novas ligações de esgotos sanitários cujo lançamento se dê na rede de galerias de águas pluviais;	III
P-III-4	interromper o fornecimento de água por atacado ou reduzi-lo em volume inferior ao ajustado contratualmente pelas partes, sem aviso prévio aos contratantes;	III
P-III-5	estabelecer medidas e procedimentos de racionamento no abastecimento de água sem a prévia autorização da autoridade gestora de recursos hídricos e prévia comunicação à AGERT;	III
P-III-6	interromper o abastecimento de água ou a coleta de esgotos por motivos relacionados a falhas dos serviços ou a manutenção deficiente dos sistemas e instalações, que afete: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Área/Sistema com menos de 10.000 habitantes: mais de 100 clientes ou mais que 7% dos usuários da Área/Sistema;</li> <li>ii. Área/Sistema entre 10.000 e 50.000 habitantes: mais de 1.000 usuários;</li> <li>iii. Área/Sistema entre 50.000 e 250.000 de habitantes: mais de 5.000 usuários</li> <li>iv. Área/Sistema com mais de 250.000 habitantes: mais de 12.000 usuários</li> </ul>	III
P-III-7	Obter classificação que indique não-conformidade em Estação de Tratamento de Água ou em Estação de	III

	Tratamento de Esgoto, apurada conforme os indicadores cabíveis, na forma das respectivas Deliberações da AGERT;	
P-III-8	adotar medidas de gestão de perdas de água tratada, através de redução da pressão nos ramais do sistema de distribuição de água, que resulte em desabastecimento de USUÁRIOS, salvo em hipóteses excepcionais devidamente justificadas que atendam aos requisitos estabelecidos pela AGERT;	III
P-III-9	Não realizar a gestão do manejo, condicionamento, transporte e destinação adequada de lodos e subprodutos do tratamento de água ou de esgotos.	III
P-III-10	Atrasar injustificadamente o início ou a conclusão das obras	III
P-IV-1	Realizar a interrupção dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que não estiver amparada ou que contrarie o disposto em Resolução da AGERT	IV
P-IV-2	Deixar de realizar as melhorias para o sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, nos termos do contrato de prestação dos serviços, do plano municipal de saneamento básico, bem como de suas posteriores revisões e alterações.	IV
<b>Categoria: Gestão Comercial</b>		
<b>Código</b>	<b>Infração</b>	<b>Grupo</b>
C-I-1	Deixar de manter organizada e/ou atualizada todas as informações do cadastro comercial e demais informações, na forma exigida nos regramentos vigentes.	I
C-I-2	Deixar de manter à disposição dos usuários, pelo sítio na Internet e nos locais de atendimento ao público, exemplares do Código de Defesa do Consumidor e de normativos pertinentes, tais como, a Portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade da água e o manual sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de fornecimento de água e de coleta de esgoto editados pela AGERT.	I
C-I-3	Não divulgar, mediante publicação na imprensa de grande circulação, ou não colocar à disposição dos usuários nos postos de atendimento e no sítio do prestador na internet as tabelas de tarifas autorizadas pelo titular dos serviços e pela AGERT;	I
C-I-4	Não prestar, sem justa causa, e mediante comprovação por meio de protocolo fornecido pela prestadora, informações solicitadas pelos usuários, com exceção daquelas protegidas por sigilo em razão de estratégia empresarial ou de	I

	segurança, no prazo estabelecido na legislação, na regulação ou contrato ou, não havendo previsão nestes instrumentos, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos;	
C-I-5	Não fazer constar na fatura de água e esgoto, de forma destacada, o número telefônico do prestador de serviços e o endereço na internet do prestador para atendimento aos usuários, bem como a forma de contato com a AGERT, e demais informações exigidas nos regramentos vigentes;	I
C-I-6	Não disponibilizar aos usuários serviços de acesso à empresa por meio de sítio na Internet e atendimento telefônico.	I
C-I-7	não manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data, do motivo, do valor cobrado e da execução do serviço, bem como não informar ao interessado, no prazo definido nas normas pertinentes e no contrato, as providências adotadas.	I
C-I-8	não atender às reclamações e pedidos de serviços nos prazos e condições estabelecidos na legislação, na regulação ou contrato ou, não havendo previsão nestes instrumentos, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados do protocolo de recebimento;	I
C-I-9	não realizar leitura e faturamento de acordo com o disposto na legislação e na regulação;	I
C-I-10	não instalar equipamentos de medição de água nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos excepcionados na legislação, na regulação ou contrato	I
C-I-11	Não informar ao usuário titular sobre a reclassificação da unidade usuária, conforme prazos e condições estabelecidos nos regramentos vigente;	I
C-II-1	Não ressarcir os danos causados aos usuários em função dos serviços prestados;	II
C-II-2	suspender a prestação dos serviços, enquanto a reclamação do usuário, comunicada ao prestador, estiver sendo objeto de análise por parte da AGERT, salvo se por razões diversas do objeto da reclamação pendente;	II
C-II-3	não proceder ao prévio aviso para a suspensão ou interrupção do abastecimento de água, mediante comunicação que informe expressamente sobre essa medida e o período, com aproximação de 7 (sete) dias, em que poderá ocorrer, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias anteriormente à data da suspensão ou interrupção, salvo nos casos admitidos na legislação, na regulação ou contrato;	II



C-II-4	deixar de realizar e disponibilizar ao titular dos serviços, à AGERT e aos usuários a pesquisa de satisfação dos usuários, nos termos da legislação, na regulação ou contrato;	II
C-III-1	não restituir ao usuário os valores comprovadamente recebidos indevidamente, nos prazos estabelecidos na legislação, na regulação ou contrato ou, não havendo previsão nestes instrumentos, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da comunicação do usuário ou da efetiva apuração da ocorrência pelo prestador, respeitadas as circunstâncias em que o valor deva ser devolvido em dobro, na forma da legislação e da regulação;	III
C-III-2	Deixar de realizar a compensação do faturamento ao usuário titular na forma estabelecida pelo regramento vigente;	III
C-III-3	não comunicar previamente a estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas com, no mínimo, 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência em relação à data prevista, o corte, suspensão ou restrição do fornecimento de água ou coleta de esgoto, com exposição de motivos;	
C-III-4	Prestar serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário ao usuário sem contrato de adesão ou especial ou com contrato em desacordo com o exigido no regramento vigente;	III
C-III-5	Não fornecer ao usuário cópia do contrato de adesão ou especial, até a data de apresentação da primeira fatura;	III
C-III-6	praticar descontos tarifários em desacordo com o estabelecido na legislação, na regulação ou contrato;	III
C-IV-1	Suspender e/ou interromper indevidamente a prestação dos serviços, nos prazos e condições estabelecidos nos regramentos vigentes;	IV
C-IV-2	praticar tarifas de água e de esgoto e outros preços por demais serviços em valores superiores àqueles autorizados pelo titular dos serviços e pela AGERT;	IV

**Categorias: Qualidade da água e Proteção Ambiental**

<b>Código</b>	<b>Infração</b>	<b>Grupo</b>
Q-II-1	Não dar publicidade à qualidade da água distribuída, bem como ao esgoto tratado e lançado, nos termos da legislação;	II
Q-II-2	Deixar de encaminhar à AGERT o resultado das medições realizadas quanto à qualidade da água tratada ou do esgotamento sanitário tratado, independentemente da	II

	superação do número mínimo de medições exigidas em contrato ou na legislação;	
Q-II-3	Não informar de imediato à AGERT e às autoridades competentes sobre falhas no tratamento de efluentes que resultem em poluição ambiental.	II
Q-II-4	Não proceder às medidas cabíveis para minimizar os danos e corrigir as anormalidades detectadas na qualidade da água	II
Q-III-1	não comunicar à AGERT e às autoridades competentes de meio ambiente, gestão de recursos hídricos e sanitárias, imediatamente após comprovada ciência, os acidentes de contaminação e as alterações de padrão que afetem a qualidade da água;	III
Q-III-2	não comunicar aos usuários, tão logo ocorra a comprovada ciência, qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável que possa colocar em risco a sua saúde;	III
Q-III-3	não realizar controle de qualidade da água bruta e tratada e distribuída à população de acordo com as disposições do Ministério da Saúde.	III
Q-III-4	Não cumprir a frequência de amostragem da ETE, estabelecida em Resolução da AGERT.	III
Q-IV-1	Fornecer água fora dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação do Ministério da Saúde;	IV
Q-IV-2	Não comunicar tempestivamente aos usuários, à AGERT e as autoridades competentes qualquer anormalidade na qualidade da água distribuída, que possa colocar em risco a sua saúde;	IV
Q-IV-3	Realizar o despejo de esgotos, após o tratamento, em condições inferiores aos padrões exigidos pelos planos de saneamento e pelos órgãos ambientais, observada a margem de tolerância admitida, de forma que tipifique ineficiência do tratamento;	IV
<b>Categoria: Regulatório</b>		
<b>Código</b>	<b>Infração</b>	<b>Grupo</b>
R-I-1	não manter atualizado junto à AGERT o endereço completo das unidades e instalações dos respectivos Sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário que possibilitem fácil acesso à empresa;	I
R-I-2	não comunicar, imediatamente após a comprovada ciência, aos órgãos competentes, a descoberta de materiais ou objetos estranhos às obras, que possam ser de interesse geológico ou arqueológico;	I

R-I-3	não cumprir ou cumprir de forma deficiente atividades relacionadas nas Resoluções AGERT, quando a conduta infringida não estiver expressamente caracterizada neste ANEXO.	I
R-II-1	não remeter à AGERT ou ao titular dos serviços, no prazo estabelecido ou, à falta deste, no prazo de 5 (cinco) dias úteis previsto pelo artigo 3º, IX, do Decreto Municipal nº 0114/2014-GP, de 20 de outubro de 2014, os dados não críticos, informações e documentos solicitados, caso a conduta não caracterize outra infração mais grave, prevista nesta Deliberação;	II
R-II-2	Não cumprir determinação no prazo estabelecido em Termo de Fiscalização	II
R-II-3	não manter dados atualizados ou não cumprir com os requisitos mínimos definidos para o sistema de encaminhamento automático de informações aos sistemas de auditoria da AGERT, de acordo com prazos e etapas dos cronogramas estabelecidos;	II
R-II-4	Não fornecer à AGERT cronograma de limpeza dos reservatórios de distribuição e acumulação de água	II
R-III-1	Não fazer a devida inclusão dos beneficiários da tarifa social de água e esgoto, nos termos da Lei nº 183/2024;	III
R-III-2	Fornecer informação falsa à AGERT, ao titular dos serviços ou aos usuários;	III
R-III-3	não remeter à AGERT ou ao titular dos serviços, no prazo estabelecido ou, à falta deste, no prazo de 5 (cinco) dias úteis previsto pelo artigo 3º, IX, do Decreto Municipal nº 0114/2014-GP, os dados críticos solicitados, caso a conduta não caracterize outra infração mais grave, prevista nesta Resolução, sem prejuízo da aplicação de dispositivos contratuais quanto à apuração dos indicadores de desempenho;	III
R-IV-1	Criar óbice ou resistência, de qualquer natureza, à fiscalização da AGERT; Restringir, obstar ou dificultar, de qualquer forma, o acesso às instalações, documentos e quaisquer outras fontes de informações pertinentes às atividades da Agência no exercício de suas funções.	III
R-IV-2	Aplicar multas aos usuários em desconformidade com o estabelecido nos regimentos vigentes;	IV
<b>Categoria Econômico-financeiro</b>		
<b>Código</b>	<b>Infração</b>	<b>Grupo</b>

E-I-1	não manter atualizado registro, controle e inventário físico dos bens e instalações relacionados à atividade desenvolvida, nos termos do Manual de Controle Patrimonial e do Manual Contabilidade Regulatória;	I
E-II-1	Promover qualquer alteração no seu estatuto social sem a prévia anuência do poder concedente, inclusive para promover reestruturação societária.	II
E-II-2	Deixar de manter acervo documental de acordo com a política nacional de arquivos públicos e privados e demais normas em vigor	II
E-II-3	Deixar de encaminhar à AGERT os balancetes mensais, até 40 (quarenta) dias após o encerramento de cada mês, exceto do mês de dezembro, que terá tratamento diferenciado.	II
E-II-4	Deixar de encaminhar à AGERT, até 30 (trinta) de abril de cada ano, a Prestação Anual de Contas (PAC), referente ao exercício anterior, contendo todos os demonstrativos previstos no Contrato de Concessão e outros que porventura sejam acrescentados pela legislação ou resolução da AGERT.	II
E-II-5	Deixar de encaminhar à AGERT, no prazo de 30 (trinta) dias, cópia dos contratos, convênios, acordos ou ajustes celebrados entre a concessionária e Acionista Controlador, Empresas Coligadas e Controladas por controlador comum, ou que tenham administradores ou diretores comuns com a concessionária.	II
<b>Categoria Desempenho</b>		
<b>Código</b>	<b>Infração</b>	<b>Grupo</b>
D-IV-1	Não cumprir as metas nos prazos previstos nos contratos de prestação dos serviços, nos planos municipais de saneamento básico, bem como suas posteriores revisões e alterações;	IV
D-IV-2	não cumprir a meta de indicadores contratuais, quando o contrato não estabelecer dispositivo específico;	IV



**ANEXO II**  
**Das Condutas Infracionais dos Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos e**  
**Limpeza Urbana**

Classificadas por Grupos, de Acordo com a Gravidade da Infração

**Categoria: Condições gerais da prestação dos serviços**

<b>Código</b>	<b>Infração</b>	<b>Grupo</b>
RS-I-1	Não disponibilizar, em local de fácil visualização e acesso, informações sobre horários e locais de coleta de resíduos sólidos urbanos.	I
RS-I-2	Deixar de realizar a coleta de resíduos domiciliares nos dias e horários estabelecidos, sem justificativa plausível.	I

RS-I-3	Não manter atualizado o cadastro de áreas atendidas pelo serviço de limpeza urbana.	I
RS-II-1	Não realizar a separação e destinação adequada dos resíduos recicláveis conforme normas municipais.	II
RS-II-2	Deixar de coletar resíduos hospitalares ou industriais conforme regulamentação ambiental vigente.	II
RS-II-3	Permitir o acúmulo excessivo de resíduos em locais inadequados, comprometendo a saúde pública.	II
RS-III-1	Dispor resíduos sólidos em locais não autorizados ou em desconformidade com a legislação ambiental.	III
RS-III-2	Realizar a incineração de resíduos sólidos sem licença ambiental.	III
RS-III-3	Permitir o despejo irregular de resíduos em corpos d'água, causando contaminação.	III



### ANEXO III

## Relação das Infrações dos Serviços de Manejo de Águas Pluviais e Drenagem Urbana

Classificadas por Grupos, de Acordo com a Gravidade da Infração.

### Categoria: Condições gerais da prestação dos serviços

Código	Infração	Grupo
AP-I-1	Deixar de realizar a limpeza preventiva de bocas de lobo e galerias pluviais conforme calendário estabelecido.	I
AP-I-2	Não fornecer aos usuários informações sobre áreas sujeitas a alagamentos.	I
AP-I-3	Permitir o crescimento de vegetação obstruindo canais de drenagem e escoamento.	I



AP-II-1	Executar obras de drenagem urbana sem licenciamento ambiental.	II
AP-II-2	Não realizar manutenções periódicas nos sistemas de drenagem, resultando em obstruções.	II
AP-II-3	Deixar de comunicar à AGERT sobre falhas operacionais no sistema de drenagem que comprometam a segurança pública.	II
AP-III-1	Lançar resíduos sólidos ou efluentes em sistemas de drenagem urbana, comprometendo seu funcionamento.	III
AP-III-2	Realizar alterações na rede de drenagem sem aprovação da autoridade competente.	III
AP-III-3	Omitir informações sobre riscos estruturais ou colapso em infraestruturas de drenagem.	III



#### ANEXO IV

### Relação das Infrações dos Serviços de Transporte

Classificadas por Grupos, de Acordo com a Gravidade da Infração.

#### Categoria: Transporte público municipal

Código	Infração	Grupo
TR-I-1	Não fornecer aos usuários informações atualizadas sobre horários e itinerários dos transportes públicos.	I
TR-I-2	Deixar de manter limpos os veículos utilizados no transporte público.	I
TR-I-3	Operar veículos de transporte público com pequenos danos estéticos sem comprometimento da segurança.	I
TR-II-1	Transportar passageiros acima da capacidade permitida.	II

TR-II-2	Não cumprir a tabela de horários estabelecida, prejudicando os usuários.	II
TR-II-3	Operar veículos sem a devida acessibilidade para pessoas com deficiência, quando exigido.	II
TR-II-4	Deixar de realizar vistorias periódicas nos veículos de transporte público.	II
TR-III-1	Operar transporte público com veículos sem manutenção adequada, colocando em risco a segurança dos passageiros.	III
TR-III-2	Cobrar tarifas em desconformidade com os valores regulamentados.	III
TR-III-3	Recusar transporte a usuários sem justificativa legal válida.	III
TR-III-4	Alterar itinerários sem autorização da AGERT.	III

## ANEXO V

### Relação das Infrações de Natureza Econômico-Financeira e Contábil

Classificadas por Grupos, de acordo com a Gravidade da Infração.

#### Categoria: Gestão Financeira e Contábil

Código	Infração	Grupo
EF-I-1	Deixar de apresentar relatórios financeiros nos prazos estabelecidos.	I
EF-I-2	Não manter atualizados os registros de bens patrimoniais vinculados à concessão.	I
EF-I-3	Deixar de fornecer informações contábeis solicitadas pela AGERT dentro do prazo determinado.	I
EF-II-1	Omitir ou apresentar informações incompletas em relatórios financeiros periódicos.	II

EF-II-2	Não segregar contabilmente as receitas e despesas relacionadas à concessão dos serviços públicos.	II
EF-II-3	Aplicar tarifas sem a devida autorização regulatória.	II
EF-III-1	Manipular ou falsificar dados contábeis e financeiros.	III
EF-III-2	Deixar de recolher encargos setoriais ou tributos obrigatórios relacionados à concessão.	III
EF-III-3	Utilizar recursos financeiros da concessão para finalidades não previstas contratualmente.	III
EF-III-4	Não apresentar garantias financeiras exigidas pela regulamentação vigente.	III

