

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 18, DE 27 DE MARÇO DE 2019

Publicação Nº 1981138

RESOLUÇÃO NORMATIVA n. 18, de 27 de março de 2019

Dispõe sobre as penalidades aplicáveis aos prestadores de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

O Conselho de Regulação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS), no uso de suas atribuições previstas nos artigos 8º, I, II, III, 28, II e 98 do Contrato de Consórcio Público, com fundamento no art. 23 da Lei nº 11.445/2007, expede a seguinte Resolução Normativa:

CAPÍTULO I**DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

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

§ 1º As penalidades previstas nesta Resolução serão aplicadas sem prejuízo das demais sanções administrativas específicas, definidas nos contratos de programa ou concessão e na legislação vigente, incluindo as normas editadas ou homologadas pela ARIS, desde que não impliquem mais de uma sanção para uma mesma infração.

§ 2º No caso de divergência quanto a definição e valoração das infrações ou quanto a correlação com as penalidades, prevalecerá o que constar na legislação específica do titular dos serviços ou nos contratos celebrados.

§ 3º Caso haja a definição das penalidades em lei ou contrato, em havendo omissão na forma de aplicação e gradação das mesmas, aplicam-se os preceitos desta Resolução no que for compatível com aquelas normas legais e contratuais.

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

I - contrato de programa ou concessão: instrumento pelo qual o titular delega ao prestador de serviços a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, por conta e risco do concessionário ou do parceiro privado;

II - determinação: a obrigação que deverá ser cumprida pelo prestador de serviços a fim de cessar ou corrigir situação caracterizada como não conformidade, restabelecendo situação de normalidade;

III - economia: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

IV - sistema de abastecimento de água: conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, preservação e distribuição de água potável;

V - sistema de esgotamento sanitário: conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários;

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

VII - unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto sanitário.

CAPÍTULO II DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES

Seção I

Das Disposições Gerais

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

I – advertência;

II – multa;

III – embargo de obra ou serviço;

IV – intervenção administrativa; e

V – declaração da viabilidade da caducidade ou rescisão contratual.

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

§ 2º Caso o prestador de serviços tenha acatado as determinações constantes do Termo de Notificação, no prazo e nas condições estabelecidas pela ARIS, deverá o Diretor de Regulação, abster-se da lavratura de Auto de Infração, promovendo o arquivamento do processo de fiscalização.

§ 3º Quando constatado pela ARIS, após a instrução processual e análise das defesas técnicas e jurídicas carreadas ao processo pelo prestador de serviço que, o fato ou evento causador da lavratura do auto de infração foi causado por fato de terceiro, caso fortuito e força maior será reconhecida a causa excludente de responsabilização da prestadora de serviços, sem imputação de qualquer penalidade à mesma.

Art. 4º Considera-se reincidência a autuação em prática de infração tipificada no mesmo dispositivo em que haja sido punida anteriormente em decisão final de que não caiba mais recurso administrativo, 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.

Art. 5º 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 e a existência de sanção anterior nos últimos 2 (dois) anos.

Art. 6º Na hipótese da ocorrência concomitante de mais de uma infração em uma mesma fiscalização, serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as penalidades correspondentes a cada uma delas, com a emissão de um único auto de infração.

Seção II

Das Infrações

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

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

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

II - manter organizado e atualizado o cadastro relativo a cada unidade usuária, com informações que permitam a identificação do usuário, sua localização, os valores faturados e o histórico de consumo dos últimos 5 (cinco) anos, bem como quaisquer outros dados exigidos por lei, contrato de programa ou concessão, ou regulamento dos serviços;

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

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

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

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

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

VIII - disponibilizar número de telefone para atendimento das solicitações de seus serviços, consoante estabelecido na legislação aplicável, nos contratos ou nas normas de regulação.

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

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

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

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

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

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

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

VII - manter as instalações do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em bom estado de limpeza e organização;

VIII - responder as reclamações do usuário, na forma e nos prazos estabelecidos;

IX – não suspender a prestação dos serviços enquanto a reclamação do usuário, comunicada ao prestador de serviços, estiver sendo objeto de análise por parte da ARIS, salvo por razões diversas do objeto da reclamação pendente;

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

XI - manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data, horário, o nome do atendente, o nome do usuário e o objeto da reclamação ou solicitação;

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

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

XIV - realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado

e o faturamento em conformidade com a legislação aplicável, o contrato de concessão ou programa ou as normas regulatórias;

XV - apurar e registrar, separadamente, os investimentos, as receitas, as despesas e os custos de todas as etapas dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, observadas as normas contábeis, societárias e regulatórias;

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

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

XVIII - realizar, mantendo o devido registro, a limpeza periódica dos reservatórios de acumulação e distribuição de água, de acordo com a legislação aplicável e as normas técnicas;

XIX - obter no prazo adequado junto às autoridades competentes as licenças, inclusive as ambientais, necessárias à execução de obras ou de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, ressalvadas as situações devidamente justificadas;

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

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

XXII - dispor adequadamente a água e os resíduos resultantes da limpeza das unidades da estação de tratamento de água, dos reservatórios e das estações de tratamento de esgoto; e

XXIII – efetuar o pagamento no respectivo vencimento, de qualquer das obrigações relativas às parcelas mensais do repasse de regulação à ARIS.

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

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

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

III - comunicar de imediato a ARIS e as autoridades competentes sanitárias, de meio ambiente e gestão de recursos hídricos acidentados de contaminação que afetem o fornecimento de água bruta;

IV - assegurar o fornecimento de água, em caráter permanente, a população, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada;

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

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

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

VIII - efetuar nas instalações do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitários, nos prazos estabelecidos, reparos, melhoramentos, substituições e modificações, consideradas de caráter urgente;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

XVIII - fornecer informação idônea a ARIS, ao titular dos serviços ou ao usuário;

XIX – praticar valores de tarifas e outros preços públicos observando as deliberações da ARIS;

XX - proceder a alteração do estatuto social, a transferência de ações que implique mudança de

seu controle acionário, bem como efetuar reestruturação societária da empresa mediante prévia anuência do Poder Concedente, nos termos dispostos em contrato de concessão ou de programa;

XXI – registrar, em separado, as atividades que não sejam objeto do contrato de delegação da prestação do serviço; e

XXII - cumprir qualquer determinação da ARIS, na forma e no prazo estabelecido.

Seção III

Da Advertência

Art. 10. A penalidade de advertência poderá ser imposta pela ARIS desde que nos 2 (dois) anos anteriores não exista sanção de mesma natureza.

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

§ 2º Deverá ser aplicada a penalidade de multa nas hipóteses de infrações de natureza alta, descumprimento da penalidade de advertência e reincidência, independentemente da lavratura de novo termo de notificação, cujos valores serão determinados mediante utilização de percentual sobre o valor do faturamento anual bruto, correspondente as receitas de abastecimento de água e esgotamento sanitário relativas à exploração dos serviços outorgados durante o ano anterior à lavratura do Auto de Infração.

Seção IV

Das Multas

Art. 11. A multa deverá observar o percentual máximo definido nos contratos ou, nos casos omissos, os percentuais e valores estabelecidos nesta Resolução.

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

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

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

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

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

I - 0,2% (dois décimos por cento) do faturamento anual bruto, se a infração for de natureza leve, correspondente ao Grupo 1, limitado ao valor de R\$ 5.000,00, por infração;

II - 0,3% (três décimos por cento) do faturamento anual bruto, se a infração for de natureza média, correspondente ao Grupo 2, limitado ao valor de R\$ 10.000,00, por infração; e

III - 0,4% (quatro décimos por cento) do faturamento anual bruto, se a infração for de natureza alta, correspondente ao Grupo 3, limitado ao valor de R\$ 20.000,00, por infração.

§ 1º Para fins de definição dos valores das multas, entende-se por valor do faturamento anual bruto as receitas oriundas da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário correspondente ao ano fiscal anterior a lavratura do Auto de Infração.

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

Art. 15. A ocorrência de cada uma das circunstâncias agravantes implica aumento de 1/6 (um sexto) sobre a pena-base aferida.

Parágrafo único. Consideram-se circunstâncias agravantes:

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

advertência;

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

III - ter o prestador de serviços agido com dolo.

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

Parágrafo único. Consideram-se circunstâncias atenuantes:

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

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

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

Art. 17. A omissão no recolhimento da multa no prazo estipulado no auto de infração, sem interposição de defesa ou recurso, ou no prazo estabelecido em decisão irrecorrível na esfera administrativa, acarretará a inscrição do valor correspondente em dívida ativa do titular dos serviços, com aplicação de juros e multa de mora.

§ 1º Os juros de mora serão calculados à taxa referencial do Selic (Sistema Especial de Liquidação e Custódia) acumulada mensalmente, a partir do primeiro dia do mês subsequente ao vencimento do prazo até o mês anterior ao do pagamento.

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

§ 3º Caso a legislação do titular dos serviços estabeleça procedimentos e padrões diferentes para a incidência e apuração dos valores de juros e multa, adotar-se-á o ali estabelecido.

Art. 18. Toda multa deverá ser paga mediante depósito bancário identificado em nome do prestador de serviços, em conformidade com as condições estabelecidas no auto de infração, não sendo admitidas compensações, nem tampouco sua contabilização como custos para efeito de cálculo tarifário, devendo estes custos serem sempre contabilizados separadamente, de modo que não onerem a tarifa.

Art. 19. Os valores das multas em razão da aplicação desta Resolução serão revertidos em favor do titular dos serviços, preferencialmente ao respectivo Fundo Municipal de Saneamento.

Seção V

Do Embargo de Obra ou Serviço

Art. 20. A ARIS poderá propor às autoridades competentes o embargo de obras ou serviços e a interdição das instalações que ponham em risco a integridade física ou patrimonial de terceiros, sem prejuízo de outras penalidades.

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

Seção VI

Da Intervenção Administrativa

Art. 21. A ARIS poderá propor ao titular dos serviços a intervenção administrativa, em caso de:

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

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

III - verificação de reiteradas infrações a normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes,

não regularizadas após determinação da ARIS; e

IV - pedido de recuperação judicial.

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

§ 2º Para os atos de alienação e disposição do patrimônio do prestador de serviços, o interventor necessitará de prévia autorização do diretor-geral da ARIS.

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

Seção VII

Da Declaração da Viabilidade da Caducidade ou Rescisão Contratual

Art. 22. A ARIS poderá propor ao titular dos serviços, ao seu critério, e de forma fundamentada, a caducidade da delegação ou a rescisão contratual, nos termos da Lei federal nº 8.987/1995, quando o prestador de serviços:

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

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

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

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

V - não atender as determinações da ARIS no sentido de regularizar a prestação do serviço; e

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

Art. 23. A aplicação da penalidade de caducidade do contrato de delegação é de competência do titular dos serviços, que poderá promovê-la por sua iniciativa ou mediante declaração pela recomendação de caducidade pela ARIS.

Parágrafo único. A decisão do titular dos serviços sobre a declaração de caducidade da delegação não está vinculada à recomendação da ARIS.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 24. Os procedimentos administrativos a serem adotados nas reclamações de usuários e nas Ações de Fiscalização das instalações e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário observarão, no que couber, as disposições de resolução específica da ARIS.

Art. 25. As decisões da ARIS deverão ser fundamentadas e publicadas no Diário Oficial dos Municípios de Santa Catarina.

Art. 26. A presente Resolução aplica-se, no que couber, aos prestadores de serviços vinculados a Administração Direta e Indireta e as empresas públicas e privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios abrangidos pela ARIS.

Art. 27. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho de Regulação da ARIS.

Art. 28. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Art. 29. Revoga-se a Resolução Normativa nº 003, de 25 de agosto de 2011.

Art. 30. Esta Resolução entra em vigor 30 (trinta) dias após a data de sua publicação.

Florianópolis, 27 de março de 2019.

Conselheiro Roberto Aurélio Merlo (Presidente)
Conselheiro Silvio José Martins Filho
Conselheira Stefânia Martins Hofmann Mohedano
Conselheiro Marco Aurélio Alberton
Conselheiro Eduardo Luiz Pereira