

SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

CAPÍTULO II - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Seção I - Das Disposições Gerais

Seção II - Da Multa

Seção III - Da Caducidade da Delegação

Seção IV - Das Demais Medidas Adotadas pela ARCE

CAPÍTULO III - DOS PROCEDIMENTOS PARA APURAÇÃO DE INFRAÇÕES E APLICAÇÃO DE SANÇÕES

Seção I - Da Ação de Fiscalização

Seção II - Do Termo de Ajustamento de Conduta

Seção III - Do Processo Administrativo Punitivo

Seção IV - Do Pedido de Reconsideração

CAPÍTULO IV - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

ANEXO I - Relação das Infrações Classificadas por Grupos, de Acordo com a Gravidade da Infração

ANEXO II - Modelo de Termo de Notificação

ANEXO III - Modelo de Auto de Infração

RESOLUÇÃO Nº nnn, DE dd DE mmm DE aaaa

Dispõe sobre as sanções administrativas aplicáveis à Companhia de Água e Esgoto do Ceará (CAGECE), em razão de infrações aos direitos dos usuários, bem como os procedimentos de fiscalização e aplicação das penalidades, e dá outras providências.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE, no uso das atribuições que lhe confere o art. 3º, incisos XII e XVI do Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998;

CONSIDERANDO o art. 8º, incisos V, X, XIII, XV e XVII, da Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, com nova redação dada pela Lei Estadual nº 12.820, de 26 de junho de 1998;

CONSIDERANDO o art. 4º da Lei Estadual nº 14.394, de 07 de julho de 2009;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e o Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007;

CONSIDERANDO a Lei Complementar Estadual nº 162, de 20 de junho de 2016; e

CONSIDERANDO que compete à ARCE, no âmbito de suas atribuições de regulação, fiscalização e monitoramento dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a repressão às infrações e aplicação de sanções, inclusive mediante a imposição de penalidades aplicáveis às entidades reguladas,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre as sanções administrativas aplicáveis à CAGECE, tendo em vista o disposto no art. 4º da Lei Estadual nº 14.394, de 07 de julho de 2009, em razão de infrações aos direitos dos usuários dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário regulados pela ARCE, bem como os procedimentos de fiscalização e aplicação das penalidades.

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

I - 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;

II - fiscalização emergencial: fiscalização motivada por conflito ou ocorrência grave na exploração do serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, ou que, a critério da ARCE, seja necessária e urgente para comprovar ou afastar suspeita de irregularidade;

III - fiscalização eventual: fiscalização motivada por denúncia de irregularidade, inclusive as não dirigidas diretamente à ARCE, por constatação de irregularidade no transcurso da atividade de regulação da ARCE, ou por solicitação de órgão com poder requisitório, desde que não caracterizada como emergencial;

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

V - infração: inobservância de qualquer preceito desta Resolução e das normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, ficando o infrator sujeito às penalidades nelas previstas;

VI - 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;

VII - 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;

VIII - não-conformidade: a falta de adequação da conduta da CAGECE ou da prestação dos serviços às disposições da legislação, regulamento ou contrato, constatada na ação de fiscalização;

IX - recomendação: medida adicional a ser adotada pela CAGECE, quando for aconselhável ajuste, em sua conduta ou na prestação do serviço, que não resulte de não-conformidade;

X - sistema de abastecimento de água: as instalações e atividades associadas diretamente ao processo produtivo necessárias ao abastecimento público de água potável destinada a um conjunto de usuários cujo atendimento possa compartilhar quaisquer das instalações operacionais de ligações, ramais prediais, distribuição, reservação, tratamento, adução, elevação ou captação, não incluídos os mananciais;

XI - sistema de esgotamento sanitário: as instalações e atividades associadas diretamente ao processo produtivo necessárias ao afastamento e/ou tratamento de esgotos sanitários destinada a um conjunto de usuários cujo atendimento possa compartilhar quaisquer das instalações operacionais de ligações, ramais prediais, coleta, transporte, tratamento ou disposição final, não incluídos os corpos receptores;

XII - subsistema: parte do sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário delimitado de forma a abranger a área de um único município.;

XIII - unidade de serviço local: centro organizacional de atividades ou instalações da CAGECE que atendam à um único município mas que não está associada diretamente

ao processo produtivo de água ou esgoto, tais como um escritório de atendimento comercial ou atividades de medição de consumo no âmbito de um município;

XIV – unidade regional de suporte à produção ou à organização: centro organizacional de atividades ou instalações da CAGECE que atendam a mais de um município, seja apoiando o processo produtivo dos serviços de água e esgoto, tais como oficinas regionais de manutenção, seja apoiando a organização e que não estão diretamente relacionados ao processo produtivo, tais como atividades de planejamento e administração corporativa;

XV - 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 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Seção I Das Disposições Gerais

Art. 3º As infrações às disposições desta Resolução sujeitarão a CAGECE, conforme a natureza da infração, às penalidades de:

I – multa;

II – caducidade.

§ 1º A aplicação de sanção pela ARCE não exime a CAGECE de efetuar as ações que visem ao cumprimento das medidas necessárias à regularização das não-conformidades constatadas, bem como à reparação dos efeitos sobrevividos das infrações.

§ 2º 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 ARCE.

§ 3º A aplicação das penalidades de que trata este artigo compete:

a) ao Coordenador da ARCE competente na área fiscalizada, de acordo com regimento interno da ARCE, no caso previsto no inciso I do caput deste artigo;

b) ao titular dos serviços na hipótese prevista no inciso II do caput deste artigo, ouvida a ARCE caso assim previsto em contrato de concessão ou de programa.

Art. 4º Na hipótese de ocorrência concomitante de mais de uma infração, as penalidades correspondentes a cada uma delas poderão ser aplicadas simultânea e cumulativamente.

Art. 5º Verifica-se a reincidência quando a CAGECE comete nova infração da mesma espécie de infração a qual se aplicou penalidade anterior em caráter definitivo e com efeito sobre a mesma localidade.

Art. 6º Para efeito de reincidência:

I - não prevalece a penalidade anterior em caráter definitivo se entre a data de sua aplicação e a data de emissão do Termo de Notificação que identificar a nova infração tiver decorrido período de tempo superior a 5 (cinco) anos;

II - considera-se como data de aplicação da penalidade em caráter definitivo:

a) a data a partir da qual não cabe mais recurso ou pedido de reconsideração da decisão final da ARCE;

b) a data do trânsito em julgado da decisão judicial em ação referente à imposição das penalidades administrativas de que trata esta Resolução, que conclua pela sua aplicação.

Seção II Da Multa

Art. 7º Na hipótese de infração apurada em Ação de Fiscalização ou descumprimento de determinação da ARCE será aplicada a penalidade de multa.

Art. 8º Na fixação do valor das multas serão consideradas a gravidade da infração, a vantagem auferida pela CAGECE, a condição econômica da prestação dos serviços e a reincidência da conduta infrativa.

Art. 9º As infrações sujeitas à penalidade de multa classificam-se em quatro Grupos definidos no Anexo I 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. 10. Havendo vantagem auferida pela CAGECE, por meio de benefício econômico direto ou indireto, em razão da prática de infração que afete interesse difuso ou coletivo, classificar-se-á a infração um nível acima do que seria aplicável caso a mesma não existisse.

Parágrafo único. Na hipótese de ocorrência de benefício econômico direto ou indireto para a CAGECE, em razão da prática de infração classificada no Anexo I como gravíssima, e que afete interesse difuso ou coletivo, tal prática será considerada como circunstância agravante.

Art. 11. A pena de multa será aferida em duas etapas:

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

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

Art. 12. A pena-base será calculada conforme disposto neste artigo, de acordo com a gravidade da infração, a área de abrangência e o serviço fiscalizado, abastecimento de água ou esgotamento sanitário:

I - 400 (quatrocentas) UFIRCE mais 0,2 (dois décimos) UFIRCE por ligação ativa de água ou de esgoto, se a infração for de natureza leve;

II - 600 (seiscentas) UFIRCE mais 0,3 (três décimos) UFIRCE por ligação ativa de água ou de esgoto, se a infração for de natureza média;

III - 800 (oitocentas) UFIRCE mais 0,4 (quatro décimos) UFIRCE por ligação ativa de água ou de esgoto, se a infração for de natureza grave;

IV - 1000 (mil) UFIRCE mais 0,5 (cinco décimos) UFIRCE por ligação ativa de água ou de esgoto, se a infração for de natureza gravíssima.

§ 1º 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 pela unidade fiscalizada da CAGECE.

§ 2º A quantidade de ligações ativas a serem consideradas para o cálculo do valor da penalidade de multa corresponde à quantidade de ligações que estavam em pleno funcionamento na área fiscalizada objeto da infração no último dia do ano anterior ao início da Ação de Fiscalização.

§ 3º Caso a CAGECE não forneça tempestivamente os dados para o cálculo do valor da penalidade de multa, faculta-se a utilização de dados anteriores fornecidos pela CAGECE ou a melhor informação disponível de fontes públicas tais como o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Sistema Nacional de Informações Sobre Saneamento Básico (SINISA) ou o Instituto de Pesquisas e Estratégia Econômica do Ceará (Ipece), sem prejuízo de eventuais sanções decorrentes do não atendimento pelo Prestador de Serviços à requisição de informações da ARCE.

§ 4º Considera-se, para efeito da determinação da quantidade de ligações ativas utilizadas no cálculo da penalidade de multa, a área fiscalizada objeto da infração como:

a) o município efetivamente ou potencialmente atingido pelas infrações decorrentes das atividades de unidade de serviço local;

b) o(s) município(s) efetivamente ou potencialmente atingido(s) pelas infrações decorrentes das atividades de unidade regional de suporte à produção ou à organização;

b) a(s) localidade(s) atendida(s) pelo sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, conforme o caso, para as infrações associadas diretamente às atividades do processo produtivo e com efeito potencial ou efetivo sobre as condições técnicas e operacionais do respectivo sistema, ou a região atendida pelo subsistema, se adequadamente definida pela CAGECE e se as informações disponíveis permitirem a delimitação específica da área de impacto, efetivo ou potencial, e sua apropriação à área do respectivo subsistema.

Art. 13. 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 a CAGECE reincidente, nos termos dos artigos 5º e 6º;

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

III - ter a CAGECE, por seus dirigentes, empregados ou prepostos, imposto resistência injustificada ao andamento do processo, à fiscalização ou à decisão da ARCE;

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

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

VI - ter a CAGECE agido com dolo;

VII - ter a CAGECE 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, nos termos do parágrafo único do artigo 10.

Art. 14. 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 a CAGECE adotado providências para evitar, minimizar ou reparar os efeitos danosos da infração;

II - ter a CAGECE comunicado à ARCE, voluntariamente, a ocorrência da infração;

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

Art. 15. Para cada infração, a multa deverá observar o percentual máximo de 1% (um por cento) do valor do faturamento anual no(s) município(s) efetivamente ou potencialmente afetados pela infração, em montante não inferior a 200 (duzentas) vezes e não superior a 3.000.000 (três milhões) de vezes o valor da UFIRCE (Unidade Fiscal de Referência do Ceará), considerando o faturamento do ano anterior ao início da Ação de Fiscalização ou do ano anterior à data da determinação da ARCE descumprida.

Art. 16. O prazo para o pagamento de multa, ou apresentação de recurso ao Conselho Diretor da ARCE, é de 20 (vinte) dias, contado da data da notificação da CAGECE.

§ 1º A defesa tempestiva suspende a exigibilidade da multa correspondente.

§ 2º Havendo o recolhimento da multa, o autuado deverá encaminhar uma via do respectivo comprovante, devidamente autenticado e sem rasuras, à ARCE que procederá o encerramento do processo administrativo punitivo.

Art. 17. A omissão no recolhimento da multa no prazo estipulado no Auto de Infração, sem interposição de recurso, ou no prazo estabelecido em decisão irrecorrível na esfera administrativa, acarretará a inscrição do valor correspondente na Dívida Ativa da ARCE, 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, e de um por cento no mês do pagamento.

§ 2º A multa de mora será 2% (dois por cento).

Art. 18. Toda multa deverá ser paga em dinheiro, em conformidade com as condições estabelecidas no Auto de infração (AI), não sendo admitidas compensações, nem tampouco sua contabilização como custos para efeito de cálculo tarifário, devendo estes custos serem sempre contabilizados separadamente.

Art. 19. Os valores das multas em razão da aplicação desta Resolução serão revertidos em favor do Fundo Estadual de Saneamento Básico – FESB, obedecendo ao disposto no art. 23, inciso II do parágrafo 1º da Lei Complementar Estadual nº 162, de 20 de junho de 2016.

Parágrafo único. Até a regulamentação e operacionalização do Fundo Estadual de Saneamento Básico – FESB, os valores das multas poderão ser revertidos em favor do Fundo Estadual de Direitos Difusos do Estado do Ceará (FDID) e depositados em conta específica obedecendo ao disposto no art. 3º, inciso VII, e no art. 6º da Lei Complementar Estadual nº 46, de 15 de julho de 2004.

Seção III **Da Recomendação de Caducidade da Delegação**

Art. 20. A aplicação da penalidade de caducidade da delegação é de competência do titular dos serviços, que poderá promovê-la por sua iniciativa ou mediante recomendação da ARCE.

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

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

§ 3º A ARCE não recomendará a declaração de caducidade pelo titular dos serviços sem antes comunicar à CAGECE, detalhadamente, os descumprimentos contratuais referidos nos incisos do artigo 21, dando-lhe um prazo 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 ARCE deverá aplicar a penalidade de multa, de acordo com os critérios desta Resolução.

Art. 21. A ARCE 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 programa ou concessão;

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

III - a CAGECE perder a condição econômica, técnica ou operacional para manter a adequada prestação do serviço delegado;

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

V - a CAGECE for condenada em sentença transitada em julgado por sonegação de tributos.

Seção IV **Das Demais Medidas Adotadas pela ARCE**

Art. 22. Constatada ação ou omissão que ponha em risco a integridade física ou patrimonial de terceiros, ressalvados os casos que resultem em risco à segurança do trabalho, à saúde ou ao meio ambiente, a ARCE poderá aplicar as seguintes sanções, sem prejuízo de outras penalidades:

I - suspensão de fornecimento de produto ou serviço;

II - suspensão temporária de atividade, inclusive de faturamento;

III - interdição, total ou parcial, de instalação, de obra ou de atividade;

IV - imposição de contrapropaganda.

§ 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 ARCE, 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 da CAGECE coloque em risco a segurança do

trabalho, a saúde ou o meio ambiente, a ARCE comunicará as irregularidade constatadas às autoridades competentes.

CAPÍTULO III DOS PROCEDIMENTOS PARA APURAÇÃO DE INFRAÇÕES E APLICAÇÃO DE SANÇÕES

Seção I Da Ação de Fiscalização

Art. 23. A Ação de Fiscalização tem por objetivos verificar as condições, os instrumentos, as instalações e os procedimentos utilizados pela CAGECE, zelar para que a prestação do serviço se faça de forma adequada e identificar os pontos de não-conformidade com as exigências da legislação aplicável.

Art. 24. A Ação de Fiscalização tratará preferencialmente de infrações com impactos relacionados aos direitos difusos ou coletivos, enquanto as infrações com impactos relacionados aos direitos individuais, inclusive direitos individuais homogêneos, serão tratados preferencialmente por meio de procedimentos de Ouvidoria da ARCE, podendo contar com o apoio de quaisquer das Coordenadorias da Agência.

Art. 25. A Coordenadoria da ARCE competente será responsável pelos procedimentos administrativos relativos às Ações de Fiscalização, incumbindo-lhe numeração, organização, controle e autuação.

Art. 26. Em se tratando de fiscalização programada ou eventual nas dependências da CAGECE, esta será comunicada, com antecedência mínima de 10 (dez) e 5 (cinco) dias, respectivamente, por meio de documento escrito, que conterá:

I - os objetivos da ação de fiscalização, bem como os locais e datas previstas para início e término de inspeções nas instalações da CAGECE;

II - identificação do analista de regulação responsável pela Ação de Fiscalização, com indicação de seu cargo, telefone e endereço do correio eletrônico.

Art. 27. A fiscalização emergencial não necessita de comunicação prévia, mas a CAGECE será informada 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 analista de regulação responsável pela Ação de Fiscalização.

Art. 28. O analista de regulação responsável pela Ação de Fiscalização poderá:

I - adiar o início, assim como prorrogar a duração das inspeções nas instalações da CAGECE;

II - solicitar, a qualquer tempo, esclarecimentos e documentos ao fiscalizado;

III - reiterar suas solicitações quando as considere não atendidas ou atendidas de forma insatisfatória;

IV - solicitar ao fiscalizado, durante as inspeções nas instalações, medições e simulações de procedimentos adotados para prestação dos serviços;

V - fixar e prorrogar prazos para o atendimento de suas solicitações.

Art. 29. A equipe de fiscalização disponibilizará ao agente fiscalizado, para cópias, a lista de checagem ou outro papel de trabalho da Ação de Fiscalização que contenha a indicação das não-conformidades que possam caracterizar infrações de natureza leve a média passíveis de correção imediata, dispensando-se, neste caso, a aplicação das penalidades correspondentes se a CAGECE demonstrar a correção destas não-conformidades até a conclusão da Ação de Fiscalização.

Parágrafo único. Não se aplica o disposto neste artigo às não conformidades que possam caracterizar infrações graves ou gravíssimas, inclusive aquelas infrações classificadas como de natureza grave após a aplicação do artigo 10 desta Resolução.

Art. 30. Concluída a Ação de Fiscalização, o analista por ela responsável fará um Relatório de Fiscalização, que conterá no mínimo:

I - identificação e endereço do fiscalizado;

II - objetivo da Ação de Fiscalização;

III - período em que foi realizada e sua abrangência;

IV – constatações, não-conformidades e recomendações dirigidas ao fiscalizado;

V - nome, cargo, função, número de matrícula e assinatura do responsável pela Ação de Fiscalização;

VI - local e data de elaboração do Relatório.

Art. 31. O Relatório de Fiscalização será divulgado no sítio da ARCE na internet, nos termos da Resolução ARCE nº 134, de 10 de junho de 2010, e suas atualizações, e, havendo constatação de irregularidade, informando-se o resultado à CAGECE por meio de Termo de Notificação.

Art. 32. O Termo de Notificação (TN) será emitido em formulário próprio conforme modelo do Anexo II, do qual constará:

I – local e data da lavratura;

II – identificação da agência reguladora e respectivo endereço;

III – nome, cargo, função, matrícula e assinatura do responsável por sua emissão;

IV – nome, qualificação e endereço do notificado;

V – o prazo para apresentação de manifestação junto à ARCE, o nome do Coordenador da ARCE competente a quem deve ser dirigida a manifestação e o local para apresentação desta;

VI – a identificação da(s) área(s) objeto da(s) não-conformidade(s) identificada(s);

VII – descrição dos fatos levantados e indicação de não-conformidades;

Parágrafo único. O Termo de Notificação será emitido em duas vias, destinando-se a primeira via à notificada e a segunda via para os autos do processo respectivo.

Art. 33. O notificado terá o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento do Termo de Notificação, para se manifestar sobre o assunto nele tratado, oferecendo as informações e os documentos que considerar necessários ou convenientes à fiscalização.

§ 1º O Coordenador da ARCE responsável poderá prorrogar o prazo para recebimento da manifestação sobre o TN mediante solicitação motivada e tempestiva da CAGECE.

§ 2º Quando da análise da manifestação do notificado, poderão ser solicitadas outras informações julgadas necessárias ao melhor esclarecimento dos fatos relatados.

§ 3º Decorrido o prazo sem manifestação do notificado, ter-se-á como aceito pela CAGECE o disposto no TN.

Seção II

Do Termo de Ajustamento de Conduta

Art. 34. Poderá a ARCE a seu exclusivo critério, alternativamente à imposição imediata de penalidade, por iniciativa própria ou da CAGECE, tomar da CAGECE Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), visando ao interesse público primário de aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários.

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

§ 2º Caso ainda não tenha sido designado Conselheiro Relator do tema a ser tratado na proposta de Termo de Ajuste de Conduta, proceder-se-á a abertura de processo específico com sorteio imediato do Conselheiro para relatoria.

§ 3º O não cumprimento do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) implicará, além da sanção nele prevista, a imediata abertura do Processo Administrativo Punitivo, com a aplicação das penalidades previstas nesta Resolução.

§ 4º As penalidades a que se refere o parágrafo anterior poderão ser impostas antes do prazo final estabelecido no Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) na hipótese de descumprimento a etapas e prazos parciais de execução das obrigações assumidas.

§ 5º Do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) deverá constar:

I - o nome da CAGECE;

II - descrição, em tese, da infração à qual estaria ela sujeita;

III - a possibilidade de retomada do processo administrativo punitivo em virtude da mora ou descumprimento dos compromissos assumidos;

IV - os compromissos assumidos e as metas que deverão ser atingidas para adequar a conduta às exigências legais;

V - os prazos nos quais a CAGECE se compromete a cumprir as metas assumidas;

VI - os mecanismos de monitoramento e acompanhamento dos compromissos por parte da ARCE;

VII - a declaração da CAGECE de que assume todos os compromissos constantes do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC); e

VIII - as sanções pelo descumprimento dos compromissos assumidos.

§ 6º O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) poderá ser:

I - revisto, quando situações supervenientes imprevisíveis, de ordem extraordinária e extracontratual, impeçam a execução das obrigações originalmente assumidas pela CAGECE;

II - aditivado, com a inclusão de novos compromissos em razão de não-conformidades adicionais observadas em Ações de Fiscalizações posteriores às que deram causa o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), e que versem sobre o mesmo tema ou referentes à mesma área ou localidade.

.

Seção III Do Processo Administrativo Punitivo

Art. 35. O Processo Administrativo Punitivo terá início com a emissão do Auto de Infração (AI), que será instruído com toda a documentação que lhe deu origem, e conforme modelo do Anexo III desta Resolução deverá conter:

I - local e data da lavratura;

II - identificação da agência reguladora e respectivo endereço;

III - nome, cargo, função, matrícula e assinatura do responsável pela lavratura do Auto de Infração;

IV - nome, qualificação e endereço do autuado;

V - o prazo para apresentação de recurso ao Conselho Diretor da ARCE, o nome do Conselheiro Relator do processo, escolhido mediante sorteio por ocasião da abertura do Processo Administrativo Punitivo, a quem deve ser dirigido o recurso, e o local para sua apresentação;

VI - instruções para o recolhimento da multa, quando couber;

VII – a infração acompanhada da descrição dos fatos constitutivos e das normas infringidas, ou a referência ao respectivo Relatório de Fiscalização e aos itens do Relatório contendo as correspondentes constatações e não-conformidades, discriminando:

- a) o código da infração, conforme itens da relação de infrações do Anexo I;
- b) a gravidade da infração expressa pelo número do grupo, observando o disposto nos artigos 9º e 10 desta Resolução;
- c) a designação da(s) área(s) objeto da infração, seja(m) o(s) município(s), o(s) sistema(s) ou subsistema(s) de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- d) o serviço(s) afetado(s), seja água, esgoto ou ambos;
- e) a quantidade de ligações ativas de abastecimento de água ou esgotamento sanitário consideradas para efeito do cálculo da multa, quando couber;
- f) a referência ao(s) Auto(s) de Infração anterior(es), considerado(s) na hipótese de reincidência;
- g) a referência aos incisos aplicados quanto à eventuais circunstâncias agravantes relacionadas no artigo 13;
- h) a referência aos incisos aplicados quanto à eventuais circunstâncias atenuantes relacionadas no artigo 14;
- i) o valor em UFIRCE cabível no caso de aplicação da penalidade de multa.

VIII – O valor total em reais das infrações relacionadas no Auto de Infração, na hipótese de aplicação da penalidade de multa, ainda que seja recomendada a penalidade de caducidade, considerando o disposto no § 4º do artigo 20 desta Resolução.

§ 1º A Coordenadoria da ARCE competente fará a abertura dos Processos Administrativos Punitivos, incumbindo-lhe numeração, organização, controle e autuação.

§ 2º O Auto de Infração será lavrado em duas vias, assinadas pelo Coordenador da ARCE competente, destinando-se a primeira via à notificação do autuado e a segunda para os autos do processo respectivo.

§ 3º A notificação da CAGECE quanto ao Processo Administrativo Punitivo pode ser feita pelos Correios, com Aviso de Recebimento (AR), ou por qualquer outro meio, desde que comprovada inequivocamente a entrega do Auto de Infração.

§ 4º O Coordenador da ARCE competente poderá corrigir de ofício erros e omissões verificados no Auto de Infração (AI), reabrindo o prazo para o recurso do autuado no que for pertinente aos pontos objeto das correções.

§ 5º As informações do Processo Administrativo Punitivo somente serão divulgadas após decisão final.

Art. 36. Apresentado recurso ao Conselho Diretor, o Coordenador da ARCE competente poderá, após tomar conhecimento do instrumento recursal:

I – suspender a aplicação do Auto de Infração, a seu critério, considerando o interesse público primário de aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários, caso a CAGECE não seja reincidente, reconheça a infração e proponha medidas para correção da irregularidade em tempo hábil, não superior a um ano do recebimento da respectiva notificação;

II – reconsiderar sua decisão, inclusive na hipótese da CAGECE ter comprovado a correção da irregularidade no prazo concedido por meio da aplicação do inciso anterior, e, no caso de manter a decisão pela aplicação do Auto de Infração, deverá enviar o processo ao Conselho Diretor da ARCE para deliberação.

§ 1º O Conselheiro Relator poderá solicitar providências ou esclarecimentos complementares às Coordenadorias de Regulação e à Procuradoria Jurídica.

§ 2º Da decisão do Conselho Diretor, a CAGECE será intimada através de carta com Aviso de Recebimento (AR), ou por qualquer outro meio que garanta a sua efetiva ciência da decisão.

§ 3º Se da análise do recurso puder decorrer gravame à situação da recorrente, esta deverá ser previamente cientificada para que formule suas alegações no prazo de dez dias, contado da juntada do aviso de recebimento da notificação.

Art. 37. Julgado procedente o recurso apresentado pela CAGECE, ficará sem efeito a penalidade fixada no Auto de Infração (AI).

Seção IV Do Pedido de Reconsideração

Art. 38. Das decisões do Conselho Diretor da ARCE, os interessados poderão interpor, de forma escrita e fundamentada, Pedido de Reconsideração, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da publicação da decisão no Diário Oficial do Estado (DOE).

Art. 39. Interposto o Pedido de Reconsideração à ARCE, os autos serão imediatamente conclusos ao Conselheiro Relator que, após a elaboração do seu voto, submeterá a questão ao Conselho Diretor para decisão final.

Parágrafo único. Caso o Conselheiro Relator entenda serem necessárias outras informações complementares, poderá solicitar das Coordenadorias da ARCE, e/ou Procuradoria Jurídica, análise e parecer sobre o objeto do processo ou determinar outras providências que considerar apropriadas para o seu adequado julgamento, inclusive requerendo à CAGECE e, quando for o caso, ao usuário ou ao titular dos serviços, novas manifestações a serem oferecidas no prazo que fixar, não superior a 10 (dez) dias.

Art. 40. Das decisões denegatórias de Pedido de Reconsideração não caberá recurso.

Art. 41. O Pedido de Reconsideração será recebido somente em seu efeito devolutivo.

Parágrafo único. O Conselheiro Relator poderá, nos casos dos quais possa resultar lesão grave e de difícil reparação, sendo relevante a fundamentação, conceder efeito suspensivo ao Pedido de Reconsideração.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 42. Revoga-se o parágrafo único do artigo 4º da Resolução ARCE nº 126, de 11 de fevereiro de 2010, passando o *caput* a vigorar com a seguinte redação:

Art. 4º A Ouvidoria encaminhará para a Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE (CSB), através de Comunicação Interna (CI), cópias das solicitações em que, mesmo solucionadas e encerradas, tenha verificado indícios de irregularidade praticada pelo prestador dos serviços, por inobservância das normas regentes.

Art. 43. O artigo 15 da Resolução ARCE nº 126, de 11 de fevereiro de 2010, passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 15. A critério da Ouvidoria ou do Conselho Diretor, as Solicitações ou Processos de Ouvidoria, que indiquem a ocorrência de irregularidade potencialmente capaz de afetar interesses difusos ou coletivos, podem ensejar a realização de Ação de Fiscalização emergencial ou eventual, cientificando-se as Coordenadorias competentes para que procedam à abertura da Ação de Fiscalização pertinente, ou a inclusão dessas informações em Processo de Fiscalização aberto que verse sobre o mesmo objeto.

§ 1º Das Solicitações ou Processos de Ouvidoria, ainda que encerradas ou tenha ocorrido o trânsito em julgado da decisão administrativa, serão extraídos autos suplementares para instrução da Ação de Fiscalização, se for o caso.

§ 2º Sempre que possível, os usuários que contribuíram diretamente com informações para a Ação de Fiscalização serão comunicados pela Ouvidoria da ARCE dos resultados das medidas adotadas pela Agência, preferencialmente, na forma de convite para consulta aos documentos divulgados na internet sobre a Ação de Fiscalização, nos termos da Resolução ARCE nº 134, de 10 de junho de 2010, e suas atualizações.

Art. 44. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho Diretor desta Agência.

Art. 45. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE, em Fortaleza, aos dd de mmm de 2016.

Adriano Campos Costa
Presidente do Conselho Diretor da ARCE

Artur Silva Filho
Conselheiro Diretor da ARCE

Fernando Alfredo Rabello Franco
Conselheiro Diretor da ARCE

Hélio Winston Leitão
Conselheiro Diretor da ARCE

Jardson Saraiva Cruz
Conselheiro Diretor da ARCE

ANEXO I – Relação das Infrações Classificadas por Grupos, de Acordo com a Gravidade da Infração

1. Componente de Provisão dos Serviços		
ITEM	GRUPO	DESCRIÇÃO
01.01	IV	Não atender à solicitação do usuário de conexão à rede pública, encontrando-se satisfeitas as condições para realização da ligação.
01.02	IV	Não respeitar os limites de preços estabelecidos pela ARCE para a prestação de serviços.
01.03	IV	Interromper indevidamente a prestação dos serviços ou não restabelecer o serviço quando exigido pela legislação.
01.04	III	Não realizar as expansões planejadas dos serviços para universalização do atendimento.
01.05	III	Fornecer água com pressão em desacordo com os limites estabelecidos pela ARCE.
01.06	II	Não cumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.
01.07	II	Não realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.
01.08	II	Não cumprir os prazos estabelecidos para execução de serviços, deixar de estipular prazos ou deixar a fixação de seu termo inicial a exclusivo critério do prestador de serviços.
01.09	I	Não divulgar com antecedência, na forma exigida pela legislação, as interrupções programadas dos serviços.
2. Componente de Gestão Comercial e Faturamento		
ITEM	GRUPO	DESCRIÇÃO
02.01	III	Prestar serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário sem contrato ou com contrato em desacordo com o exigido pela legislação.
02.02	III	Não realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com as disposições legais aplicáveis.
02.03	II	Não restituir valores recebidos indevidamente na forma estabelecida pela legislação aplicável.
02.04	II	Não ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado.
02.05	II	Não oferecer no mínimo seis datas opcionais de vencimento das faturas, distribuídas conforme a legislação.
02.06	I	Não fazer constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável.
3. Componente de Relacionamento com os Usuários		
ITEM	GRUPO	DESCRIÇÃO
03.01	II	Não dispor de estrutura adequada para atender às solicitações e reclamações dos usuários.
03.02	II	Não realizar o atendimento telefônico adequado aos usuários, na forma exigida pela legislação.
03.03	II	Não realizar procedimentos adequados nos postos e locais de atendimento, ou não realizar o atendimento com cortesia, por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.
03.04	II	Não fornecer informações à ARCE, na forma e nos prazos estabelecidos, ou restringir de qualquer forma o acesso às instalações, documentos e quaisquer outras fontes de informações pertinentes às atividades de regulação da ARCE.
03.05	I	Não manter a disposição dos usuários, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares da legislação pertinente e do regulamento dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do prestador de serviços, para conhecimento ou consulta.
03.06	I	Não comunicar ao usuário, na forma e nos prazos estabelecidos, as providências adotadas quanto à formulação da solicitação ou reclamação.

ANEXO I – Relação das Infrações Classificadas por Grupos, de Acordo com a Gravidade da Infração

03.07	I	Não manter organizada e atualizada toda a informação na forma exigida pela legislação.
03.08	I	Não dar acesso aos usuários a informações arquivadas sobre ele e informações sobre os serviços prestados na forma e condições previstas na legislação.
4. Componente de Proteção Ambiental		
ITEM	GRUPO	DESCRIÇÃO
04.01	IV	Lançar efluentes em desacordo com as condições e padrões das normas ambientais.
04.02	III	Não desenvolver o monitoramento e controle de efluentes do sistema de esgotamento sanitário nos termos da legislação.
04.03	II	Não desenvolver o monitoramento de lançamentos ou descargas nas redes de esgoto.
04.04	II	Não realizar a gestão do manejo, condicionamento, transporte e disposição adequada de lodos e subprodutos do tratamento de água ou de efluentes.
04.05	I	Não cumprir as normas de gestão dos mananciais e das respectivas áreas de proteção.
5. Componente de Gestão de Emergências e Contingências		
ITEM	GRUPO	DESCRIÇÃO
05.01	III	Não proceder às medidas cabíveis para minimizar os danos e corrigir as anormalidades detectadas na qualidade da água.
05.02	III	Não proceder às medidas cabíveis para minimizar os danos e corrigir as anormalidades detectadas pelo lançamento inadequado de efluentes.
05.03	III	Em situações de emergência e contingência, interromper os serviços em desconformidade com os respectivos planos.
05.04	II	Não informar tempestivamente os usuários e as autoridades competentes sobre anormalidades na qualidade da água.
05.05	II	Não informar de imediato às autoridades competentes sobre falhas no tratamento de efluentes que resultem em poluição ambiental.
05.06	I	Não divulgar adequadamente as informações acerca das situações de emergência e contingência que afetem a continuidade dos serviços na forma exigida pela legislação aplicável.
6. Componente de Qualidade da Água		
ITEM/SUBITEM	GRUPO	DESCRIÇÃO
06.01	IV	Fornecer água fora dos padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação.
06.02	III	Não desenvolver o controle da qualidade da água, bruta e tratada, de acordo com o disposto na legislação.
06.03	II	Não dar publicidade à qualidade da água distribuída nos termos da legislação.

ANEXO II – Modelo de Termo de Notificação

	TERMO DE NOTIFICAÇÃO
1ª VIA	Resolução ARCE nº _____, de _____
1. LAVRATURA	TN/CXX/NNNN/AAAA
Local: _____	Data: _____
2. ENTIDADE REGULADORA	
Nome: _____	
Endereço: _____	
3. REPRESENTANTE DA ENTIDADE REGULADORA	
Nome: _____	
Cargo/Função: _____	Matrícula: _____
Assinatura: _____	
4. AGENTE AUTUADO	
Nome: _____	
Qualificação: _____	
Endereço: _____	
5. ACOLHIMENTO DA MANIFESTAÇÃO	
Prazo e local para acolhimento da manifestação:	O notificado terá o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento deste Termo de Notificação, para se manifestar sobre o assunto nele tratado, oferecendo as informações e os documentos que considerar necessários ou convenientes à fiscalização. A manifestação deverá ser dirigida ao Coordenador da ARCE indicado no quadro a seguir, e será recebida na <Localidade>, à <Logradouro>, <nº e complemento>, <Bairro>, <Cidade> - CE.
Nome: _____	
Cargo/Função: _____	
6. ÁREA(S) DELEGADA(S) AFETADA(S) PELA(S) NÃO CONFORMIDADE(S)	
Recebi em: _____	Assinatura: _____

ANEXO	TERMO DE NOTIFICAÇÃO
1ª VIA	Resolução ARCE nº , de
7. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS E INDICAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES, RECOMENDAÇÕES E/OU DETERMINAÇÕES.	

ANEXO III – Modelo de Auto de Infração

	AUTO DE INFRAÇÃO
1ª VIA	Resolução ARCE nº , de
1. LAVRATURA	
	AI/CXX/NNNN/AAAA
Local:	Data:
2. ENTIDADE REGULADORA	
Nome:	
Endereço:	
3. REPRESENTANTE DA ENTIDADE REGULADORA	
Nome:	
Cargo/Função:	Matrícula:
Assinatura:	
4. AGENTE AUTUADO	
Nome:	
Qualificação:	
Endereço:	
5. A COLHIMENTO DA DEFESA	
Prazo e local para recolhimento da defesa:	O prazo para apresentação de recurso perante a ARCE é de 20 (vinte) dias, contado da data da notificação do prestador de serviços. O recurso deverá ser dirigido ao Conselheiro Relator indicado no quadro a seguir, e será recebida na <Localidade>, à <Logradouro>, <nº e complemento>, <Bairro>, <Cidade> - CE.
Nome:	
Cargo/Função:	
6. ÁREA(S) DELEGADA(S) AFETADA(S) PELA INFRAÇÃO	
7. INSTRUÇÕES PARA RECOLHIMENTO DA MULTA	
Recebi em:	Assinatura:

