

RESOLUÇÃO Nº 147, DE 30 DE DEZEMBRO 2010

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

II - determinação: a obrigação que deverá ser cumprida pela CAGECE para a regularização da não-conformidade;

III - 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;

IV - 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;

V - 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;

VI - 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;

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

VIII - 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; **(Acrescido pela Resolução nº 152, de 08 de dezembro de 2011)**

IX - 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; **(Acrescido pela Resolução nº 152, de 08 de dezembro de 2011)**

X - 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; **(Renumerado pela Resolução nº 152, de 08 de dezembro de 2011)**

XI - 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; **(Renumerado pela Resolução nº 152, de 08 de dezembro de 2011)**

XII - 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. **(Renumerado pela Resolução nº 152, de 08 de dezembro de 2011)**

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 As penalidades previstas neste artigo somente serão aplicadas após comunicação à CAGECE por meio do Termo de Notificação, na forma do Capítulo III desta Resolução.

§ 2º 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 sobrevindos das infrações.

§ 3º 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.

§ 4º 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 área delegada.

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 descumprimento de determinação da ARCE, inobservância dos prazos fixados para a regularização das não-conformidades, ou no caso de reincidência, 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 e a condição econômica da prestação dos serviços.

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 incisos deste artigo, de acordo com a gravidade da infração e o serviço fiscalizado, abastecimento de água ou esgotamento sanitário: **(Redação dada pela Resolução nº 152, de 08 de dezembro de 2011)**

* Redação anterior: Art. 12. A pena-base será calculada aplicando-se a alíquota correspondente à gravidade da infração, conforme incisos deste artigo, ao valor do faturamento anual da CAGECE em toda a área delegada afetada pela infração.

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; **(Redação dada pela Resolução nº 152, de 08 de dezembro de 2011)**

* Redação anterior: I - 0,3% (três décimos por cento), 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; **(Redação dada pela Resolução nº 152, de 08 de dezembro de 2011)**

* Redação anterior: II - 0,4% (quatro décimos por cento), 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; **(Redação dada pela Resolução nº 152, de 08 de dezembro de 2011)**

* Redação anterior: III - 0,5% (cinco décimos por cento), 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. **(Redação dada pela Resolução nº 152, de 08 de dezembro de 2011)**

* Redação anterior: IV - 0,6% (seis décimos por cento), se a infração for de natureza gravíssima.

Parágrafo único. 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. **(Acrescido pela Resolução nº 152, de 08 de dezembro de 2011)**

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. A multa deverá observar o percentual máximo de 1% (um por cento) do valor do faturamento anual na(s) área(s) delegada(s) onde for(am) identificada(s) a 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).

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). **(Redação dada pela Resolução nº 152, de 08 de dezembro de 2011)**

* Redação anterior: § 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.

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

Parágrafo único. Com a abertura da Ação de Fiscalização, será feito o sorteio imediato do Conselheiro para relatoria.

Art. 25. 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. 26. 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. 27. 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. 28. Concluída a Ação de Fiscalização, o analista por ela responsável fará um

Relatório de Fiscalização, que conterà no mínimo:

I - identificação e endereço do fiscalizado;

II - objetivo da Ação de Fiscalização;

III - período em que foi realizada e sua abrangência;

IV - não-conformidades, determinações e recomendações dirigidas ao fiscalizado e os respectivos prazos para seu cumprimento;

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

VI - local e data de elaboração do Relatório.

Art. 29. O Processo de Ação de Fiscalização será arquivado de ofício pela Coordenador da ARCE competente, informando-se o resultado à CAGECE.

Seção II

Do Processo de Acompanhamento de Ações Corretivas

Art. 30. 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 de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário seja constatado pela ARCE em Ação de Fiscalização.

§ 1º O Termo de Notificação será lavrado pelo analista de regulação responsável pela Ação de Fiscalização e conterà o visto do Coordenador da ARCE competente.

§ 2º O Termo de Notificação também poderá ser emitido para fins de recomendação ou de comunicação à CAGECE sobre o resultado da fiscalização.

§ 3º Constatadas não-conformidades, deverá ser lavrado um Termo de Notificação para cada infração correspondente, que poderá fazer referência a uma ou mais áreas delegadas, correspondentes às localidades atingidas pelos atos lesivos ou danosos.

Art. 31. 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) delegada(s) afetada(s) pela(s) não-conformidade(s) identificada(s);

VII - descrição dos fatos levantados e indicação de não-conformidades, recomendações e/ou determinação de ações a serem empreendidas pelo notificado, e prazo para cumprimento da determinação, se for o caso.

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. 32. O notificado terá o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento do Termo

de Notificação, para se manifestar sobre o assunto nele tratado, inclusive sobre o prazo indicado para correção das não-conformidades apontadas, 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, inclusive quanto ao prazo indicado para cumprimento da determinação.

Art. 33. O Coordenador competente proferirá decisão sobre o Processo de Acompanhamento de Ações Corretivas, no sentido de:

I - conceder prazo para correção da irregularidade, na hipótese da CAGECE não ser reincidente na prática de infração de mesma espécie, nos termos dos artigos 5º e 6º;

II - arquivar o Processo de Acompanhamento de Ações Corretivas, nos casos de não confirmação da irregularidade, procedência das alegações da CAGECE ou cumprimento das determinações nos prazos estabelecidos para correção das irregularidades;

III - instituir o Processo Administrativo Punitivo, por meio de lavratura de Auto de Infração, nos seguintes casos:

a) confirmação de que a CAGECE é reincidente na prática da irregularidade;

b) descumprimento das determinações da ARCE, inclusive quanto à eventuais prazos concedidos para correção das irregularidades.

§ 1º Terminado o prazo para a correção das irregularidades constatadas, a CAGECE terá 10 (dez) dias para enviar à ARCE 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 a CAGECE julgar conveniente.

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

§ 4º A Coordenadoria da ARCE competente poderá realizar, a qualquer tempo e sem necessidade de comunicação prévia, diligências para verificação das informações fornecidas pela CAGECE no Relatório de Ações e Ajustamento de Conduta (RAAC), inclusive por meio de realização de inspeções nas dependências da CAGECE 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 ARCE para verificação do cumprimento da determinação sujeita a CAGECE às medidas cabíveis pelo descumprimento das determinações da ARCE, nos termos da alínea b, inciso III deste artigo.

§ 6º Antes da emissão do Auto de Infração, o Coordenador da ARCE competente poderá solicitar, a seu critério, autorização ao Conselho Diretor da ARCE para tomar da CAGECE Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), na forma da Seção III deste Capítulo.

§ 7º Caso as irregularidades constatadas ensejem a aplicação da penalidade de caducidade da delegação, o Coordenador da ARCE competente, após autorização do Conselho Diretor, procederá à emissão do Auto de Infração, especificando a recomendação de caducidade e a multa equivalente na hipótese de o titular decidir por não declarar a caducidade.

Seção III

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 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.

§ 3º 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.

§ 4º 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.

§ 5º O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) poderá ser revisto quando situações supervenientes imprevisíveis, de ordem extraordinária e extracontratual, impeçam a execução das obrigações originalmente assumidas pela CAGECE.

Art. 35. O Coordenador da ARCE competente encaminhará a proposta de TAC ao Conselho Diretor para deliberação.

Parágrafo único. Caso não seja tomado Termo de Ajustamento de Conduta da CAGECE, o Coordenador deverá instituir o Processo Administrativo Punitivo, por meio da lavratura do Auto de Infração.

Seção IV

Do Processo Administrativo Punitivo

Art. 36. 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, a quem deve ser dirigido o recurso, e o local para sua apresentação;

VI - a identificação da(s) área(s) delegada(s) afetada(s) pela infração;

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

VIII - descrição dos fatos constitutivos da infração, normas infringidas e penalidade correspondente.

§ 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 Para cada infração será lavrado um Auto de Infração, que poderá fazer referência a uma ou mais áreas delegadas, correspondentes às localidades atingidas pelos atos lesivos ou danosos.

§ 4º 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.

§ 5º 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.

§ 6º As informações do Processo Administrativo Punitivo somente serão divulgadas após decisão final.

Art. 37. Apresentado recurso ao Conselho Diretor, o Coordenador da ARCE competente poderá, em até 5 (cinco) dias úteis, após tomar conhecimento do instrumento recursal, reconsiderar sua decisão e, no caso de mantê-la, enviará 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.

Art. 38. Julgado procedente o recurso apresentado pela CAGECE, ficará sem efeito a penalidade fixada no Auto de Infração (AI).

Seção V

Do Pedido de Reconsideração

Art. 39. Das decisões do Conselho Diretor da ARCE, os interessados poderão interpor, de forma escrita e fundamentada, Pedido de Reconsideração, no prazo de 20 (vinte) dias, contados da ciência da decisão.

Art. 40. 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. 41. Das decisões denegatórias de Pedido de Reconsideração não caberá recurso.

Art. 42. 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. 43. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho Diretor desta Agência.

Art. 44. Esta Resolução revoga as Resoluções ARCE nº 30, de 7 de março de 2002, e ARCE nº 69, de 24 de agosto de 2006.

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 30 de dezembro de 2010.

Haroldo Rodrigues Albuquerque Junior

Presidente do Conselho Diretor da ARCE

José Luiz Lins dos Santos

Conselheiro Diretor da ARCE

Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes

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, distribuída 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
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

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

		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	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 147, de 30/12/2010	
1. LAVRATURA		TN/CXX/NNNN/AAAA	
Local:	<input type="text"/>	Data:	<input type="text"/>
2. ENTIDADE REGULADORA			
Nome:	<input type="text"/>		
Endereço:	<input type="text"/>		
3. REPRESENTANTE DA ENTIDADE REGULADORA			
Nome:	<input type="text"/>		
Cargo/Função:	<input type="text"/>	Matrícula	<input type="text"/>
Assinatura:	<input type="text"/>		
4. AGENTE AUTUADO			
Nome:	<input type="text"/>		
Qualificação:	<input type="text"/>		
Endereço:	<input type="text"/>		
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:	<input type="text"/>		
Cargo/Função:	<input type="text"/>		
6. ÁREA(S) DELEGADA(S) AFETADA(S) PELA(S) NÃO CONFORMIDADE(S)			
<input type="text"/>			
Recebi em:	<input type="text"/>	Assinatura:	<input type="text"/>
<input type="text"/>			

ANEXO III – Modelo de Auto de Infração

	AUTO DE INFRAÇÃO
1ª VIA	Resolução ARCE nº 147, de 30/12/2010
1. LAVRATURA	
Local: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Data: <input style="width: 90%;" type="text"/>
AI/CXX/NNNN/AAAA	
2. ENTIDADE REGULADORA	
Nome: <input style="width: 95%;" type="text"/>	
Endereço: <input style="width: 95%;" type="text"/>	
3. REPRESENTANTE DA ENTIDADE REGULADORA	
Nome: <input style="width: 95%;" type="text"/>	
Cargo/Função: <input style="width: 60%;" type="text"/>	Matrícula: <input style="width: 30%;" type="text"/>
Assinatura: <input style="width: 95%;" type="text"/>	
4. AGENTE AUTUADO	
Nome: <input style="width: 95%;" type="text"/>	
Qualificação: <input style="width: 95%;" type="text"/>	
Endereço: <input style="width: 95%;" type="text"/>	
5. ACOLHIMENTO DA DEFESA	
Prazo e local para acolhimento 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: <input style="width: 95%;" type="text"/>	
Cargo/Função: <input style="width: 95%;" type="text"/>	
6. ÁREA(S) DELEGADA(S) AFETADA(S) PELA INFRAÇÃO	
7. INSTRUÇÕES PARA RECOLHIMENTO DA MULTA	
Recebi em: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Assinatura: <input style="width: 100%;" type="text"/>

