

**RESOLUÇÃO NORMATIVA N° 004/2024**

Dispõe sobre as penalidades aplicáveis ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

O Diretor-Presidente da Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Cachoeiro de Itapemirim (AGERSA), com base nas atribuições que lhe são conferidas pelas Leis municipais n. 7.863, de 30 de dezembro de 2020 e n. 8.039 de 2023; e

Considerando as competências da AGERSA de controlar, fiscalizar, normatizar e padronizar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Cachoeiro de Itapemirim, bem como as previsões constantes do Contrato de Concessão n. 029/98 celebrado pelo Município com o prestador de serviços;

R E S O L V E:

**CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

Art. 1º Esta Resolução determina as penalidades aplicáveis ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, define as hipóteses de aplicação e dá outras providências, em conformidade com parágrafo III, art. 25 da Lei 7863/2020.

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

I – **Advertência**: sanção não pecuniária imposta ao prestador de serviços em decorrência de não conformidade para a qual ainda não foram apresentados esclarecimentos suficientes ou quando existir não conformidade em que não é cabível aplicação de multa;

II – **Auto de fiscalização (AF)**: documento no qual a AGERSA descreve, entre outras informações, as não conformidades verificadas na fiscalização e os respectivos prazos de correção;

III – **Auto de infração (AI)**: documento por meio do qual a AGERSA imputa penalidade ao prestador de serviços pelo o descumprimento de dispositivos contratuais, normas relativas às dimensões técnica, econômica e social, ou legislações afetas aos serviços regulados;

IV – **Contrato de 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;

- V - **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;
- VI - **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, nos termos da normativa expedida pela AGERSA sobre condições gerais de prestação de serviços;
- VII - **Fiscalização**: atividade executada por representantes da AGERSA para verificar o cumprimento de cláusulas contratuais e da legislação vigente aplicável;
- VIII - **Infração**: descumprimento por parte da concessionária das regras constantes no conjunto de normas legais, regulamentares, contratuais e pactuadas;
- IX – **Manifestação**: documento emitido em resposta ao Auto de Fiscalização (AF) ou ao Auto de Infração (AI), no qual o prestador de serviços indica os fatos e fundamentos de sua defesa ou apresenta documentação comprobatória de correção de não conformidade identificada em processo fiscalizatório;
- X – **Multa**: sanção pecuniária aplicada ao prestador de serviços em decorrência de descumprimento de dispositivos contratuais e/ou de normas vigentes aplicáveis, por meio do Auto de Infração (AI);
- XI - **Não conformidade**: conduta do prestador de serviços que viola dispositivos contratuais ou normativos aplicáveis aos serviços regulados, constatada na fiscalização, descrita no **Auto de fiscalização (AF)** e no **Auto de Infração (AI)**;
- XII – **Relatório de Fiscalização (RF)**: processo administrativo por meio do qual são apuradas condutas das fiscalizações realizadas pela diretoria de saneamento básico da AGERSA, na ausência de não conformidades.
- XIII – **Processo sancionatório**: processo administrativo por meio do qual são apuradas condutas em desacordo com a legislação aplicável e que podem resultar na aplicação de sanções.
- XIV - **Sistema de abastecimento de água (SAA)**: conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;
- XV - **Sistema de esgotamento sanitário (SES)**: conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários;
- XVI - **Serviço adequado**: é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no atendimento e modicidade das tarifas;
- XVII - **Unidade usuária**: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;
- XVIII – **infração**: não conformidade previamente tipificada nesta Resolução ou no Contrato de Concessão que não foi corrigida pelo prestador de serviços no prazo estipulado pela AGERSA;
- XIX - **Penalidades**: ato administrativo imputado à prestadora quando esta comete uma infração;

## 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:

I – Advertência (Auto de fiscalização);

II – multa (Auto de Infração).

§1º Para fins de fixação da pena em concreto, a AGERSA, durante o todo o curso do processo sancionatório e sem prejuízo para os limites estabelecidos em cada grupo de sanções, deverá atentar-se para as circunstâncias do caso concreto, observando os postulados da razoabilidade e da proporcionalidade de modo a considerar, por exemplo, o grau de culpabilidade e a reprovabilidade da conduta empreendida pela prestadora de serviço, a ocorrência de eventual má-fé, a natureza, a gravidade e a extensão da infração cometida, os danos que dela provierem para o PODER CONCEDENTE ou para os usuários, o seu comportamento pretérito e as medidas adotadas para minimizar eventual dano, o proveito patrimonial eventualmente auferido, dentre outros critérios hábeis à dosimetria da sanção.

§2º Além da aplicação de advertência ou multa, poderá ser estabelecido pela AGERSA prazo para que o prestador de serviços proceda à adequação do serviço prestado ou da obra executada aos parâmetros definidos em lei, norma de regulação da AGERSA ou contrato de concessão.

§ 3º Caso o prestador de serviços tenha acatado às determinações constantes no Auto de Fiscalização ou no Relatório de Fiscalização no prazo e nas condições estabelecidas pela AGERSA, o Diretor Regulatório responsável pelos serviços de saneamento básico, poderá afastar a imputação de infração pelo prestador de serviços e, conseqüentemente, abster-se da lavratura de Auto de Infração, desde que não reincidente o prestador de serviços e inexistir prejuízo direto aos usuários ou ao Poder Concedente, em decisão fundamentada e homologada pelo Diretor- Presidente da AGERSA.

§ 4º O valor da multa será definido de acordo com o valor da média da receita auferida pela prestadora de serviços, limitada ao valor percentual máximo definido nesta Resolução, conforme determinado no anexo I.

§ 5º A aplicação de sanção não exige a prestadora de serviço de efetuar as ações que visem ao cumprimento das medidas necessárias à regularização das não conformidades constadas, bem como à reparação dos efeitos sobrevividos das infrações.

Art. 4º Verifica-se a reincidência quando a prestadora de serviço comete nova infração idêntica à qual se aplicou penalidade anterior em caráter definitivo.

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

§ 2º Não se caracterizará a reincidência se, entre a data da decisão em caráter definitivo relativa à penalidade precedente e a data de emissão do Auto de Fiscalização que identificara nova infração, tiver decorrido período de tempo superior a 2 (dois) anos.

Art. 5º Na fixação do valor final das multas serão consideradas o que cumpre a determinação do anexo I na 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, serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as penalidades correspondentes a cada uma delas, observada a caracterização de infração administrativa continuada.

#### Seção II - Das Infrações

Art. 7º El infração do Grupo I, de natureza leve, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento elencado no Anexo I desta resolução.

Art. 8º -El infração do Grupo II, de natureza média, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento elencado no Anexo I desta resolução.

Art. 9º - El infração do Grupo III, de natureza alta, sujeita à penalidade de multa, o descumprimento elencado no Anexo I desta resolução.

Art.10 - El infração do Grupo IV, de natureza gravíssima, sujeita à penalidade de multa, o descumprimento elencadas no Anexo I desta resolução.

#### Seção III - Das Multas

Art.11 Na fixação dos valores das multas serão consideradas a gravidade da infração e as circunstâncias agravantes e atenuantes.

Art.12 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. 13 A pena-base será calculada aplicando-se a alíquota correspondente à gravidade da infração, conforme incisos deste artigo, da seguinte forma:

I – 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor da média da receita auferida nos últimos 12 (doze) meses, se a infração for de natureza leve, correspondente ao Grupo 1;

II - 0,2% (dois décimos por cento) do valor da média da receita auferida nos últimos 12 (doze) meses, se a infração for de natureza média, correspondente ao Grupo 2;

III - 0,5% (cinco décimos por cento) do valor da média da receita auferida nos últimos 12 (doze) meses, se a infração for de natureza alta, correspondente ao Grupo 3; e

IV - 1,5% (um por cento e cinco décimos) do valor da média da receita auferida nos últimos 12 (doze) meses, se a infração for de natureza alta, correspondente ao Grupo 4.

§ 1º Por valor da receita média dos últimos 12 (doze) meses compreende-se o valor informado pela concessionária nos relatórios de dados e indicadores a serem prestados pela concessionária dos serviços de água e esgoto ao sistema municipal de informação em saneamento -SIMSA, conforme Resolução 001/2022.

Art. 14 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, salvo se inerente à própria tipificação da infração;

III - ter o prestador de serviços agido com dolo, salvo se inerente à própria tipificação da infração.

IV - ter o prestador de serviços, por seus dirigentes, empregados ou prepostos, imposto resistência injustificada ao andamento do processo, à fiscalização ou à decisão da AGERSA.

V - 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.

Art. 15 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 à AGERSA, voluntariamente, a ocorrência da infração;

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

Art.16 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, com aplicação de juros e multa de mora, nos termos da legislação municipal.

Art.17 Toda multa deverá ser paga mediante depósito 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 pública.

### CAPÍTULO III – DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Art.18 A fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário será realizada pela Diretoria Técnica em Saneamento, por intermédio dos servidores da AGERSA que compõe a diretora, com capacitação técnica para tal ato.

Art.19 O processo administrativo sancionatório deverá ser aberto sob número de processo administrativo AGERSA, em autos para fiscalização a ser realizada.

#### Seção I – Da Fiscalização Programada

Art.20 A Fiscalização Programada tem por objetivos:

I - verificar as condições, os instrumentos, as instalações e os procedimentos utilizados pelos prestadores de serviços regulados de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

II - zelar para que a prestação do serviço se faça de forma adequada, primando pela regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação dos serviços públicos;

III - verificar as condições de atendimento aos usuários dos serviços públicos fiscalizados, inclusive concernente ao suporte telefônico e presencial relacionado às dúvidas, reclamações e solicitações;

IV - identificar as não-conformidades relativas ao descumprimento da legislação ou das normas do setor de saneamento básico;

V – acompanhar e fiscalizar os investimentos e as metas previstas em contrato ou no Plano Municipal de Saneamento básico.

Parágrafo único. Cabe à Diretoria responsável pelos serviços de saneamento básico da AGERSA, ou ao profissional habilitado da AGERSA designado para este fim, a responsabilidade pela Ação de Fiscalização, incumbindo-lhe a condução dos procedimentos administrativos, as eventuais comunicações e as notificações relativas à fiscalização.

Art. 21 Fiscalização Programada compreende as seguintes etapas:

I – Lavratura do Processo Administrativo de Fiscalização Programada, identificando-se o escopo da fiscalização;

II - Comunicação ao prestador de serviços, preferencialmente por meio eletrônico e com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, podendo ser seguida de reunião previa, a critério da AGERSA;

III - Solicitação de documentos, de acordo com as normas legais, regulamentares e contratuais;

IV - Vistorias técnicas, caracterizadas por inspeções das unidades e sistemas do prestador de serviços objeto da fiscalização, realizadas pela equipe de fiscalização da AGERSA, para verificação das condições físicas e operacionais e de atendimento dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

V - Registro de imagens das não-conformidades e demais situações relevantes para o Relatório de Fiscalização (RF);

VI - Medições e ensaios realizados pela equipe de fiscalização, inclusive com equipamentos da AGERSA, para verificação da regularidade, qualidade e eficiência dos serviços prestados *in loco*;

VII – Solicitação de informações e novos documentos ao prestador de serviços ou a órgãos públicos, mediante a expedição de Auto de fiscalização (AF), a fim de subsidiar as conclusões do Relatório de Fiscalização, em prazo a ser estabelecido pela AGERSA e não inferior a 5 (cinco) dias;

VIII - Elaboração do Relatório de Fiscalização, contendo todas as análises de dados, informações e evidências apuradas durante a atividade de fiscalização, inclusive as não conformidades que poderão

ser objeto da lavratura do Auto de Fiscalização (AF) ou Auto de Infração (AI) e as recomendações a serem adotadas pelos prestadores de serviços;

IX – Lavratura do Relatório final que comporá o processo administrativo de fiscalização programada.

§ 1º Os prazos relativos ao envio, pelo prestador de serviços, das informações serão definidos pelo responsável pela Ação de Fiscalização, que poderá prorrogá-los mediante solicitação do prestador de serviços, bem como solicitar complementações ou reiterar suas solicitações caso as considere não atendidas ou atendidas de forma insatisfatória.

## Seção II – Da Fiscalização Eventual

Art. 22 A fiscalização eventual será realizada pela AGERSA, através de denúncia realizada por terceiros ou mediante solicitação formal de órgão público, e ou sempre que forem imputados fatos que em tese caracterizam não conformidades.

§ 1º A fiscalização eventual pode dar-se *in loco*, quando necessário para apurar situação específica incapaz de ser apurada somente através de solicitação de informações e/ou documentos ao prestador de serviços ou a terceiros.

§ 2º Compete à Diretoria responsável pelos serviços de saneamento básico da AGERSA definir se a fiscalização eventual dar-se-á *in loco* ou através de pedido de informações ou documentos.

## Seção III – Do Processo Fiscalizatório

Art. 23 Com base na fiscalização realizada, será emitido Relatório de Fiscalização (RF) que conterà, minimamente:

I – identificação e endereço do fiscalizado;

II – objetivo da ação de fiscalização;

III – período da fiscalização e a sua abrangência;

IV – descrição dos fatos levantados e as não conformidades constatadas, se houver;

V – descrição das recomendações e determinação de providências a serem adotadas pelo prestador de serviços;

VI – nome do responsável pela ação de fiscalização; e

VII – local e data de elaboração do RF.



VIII – identificação, matrícula e assinatura ao servidor responsável pela fiscalização

§ 1º Na ausência de não conformidades o processo fiscalizatório será encaminhado ao prestador de serviço e após o arquivado.

Art. 24 A fiscalização eventual *in loco* compreende as seguintes etapas:

I – Lavratura do Processo Administrativo de Fiscalização Eventual, com identificação dos fatos a serem fiscalizados;

II – Solicitação *in loco* de informações e documentos ao prestador de serviços ou a órgãos públicos, caso necessário, a fim de subsidiar a elaboração do Relatório de Fiscalização (RF);

III - Registro de imagens das não-conformidades e demais situações relevantes para o Relatório de Fiscalização (RF); e

IV – Lavratura de Relatório de Fiscalização (RF), caracterizado pela descrição dos fatos apurados *in loco* e das ações de inspeção realizados pela equipe de fiscalização da AGERSA, para verificação dos fatos especificados no Processo Administrativo de Fiscalização Eventual.

§ 1º Caso a fiscalização eventual não seja realizada *in loco*, adotar-se-á o mesmo rito e procedimento da fiscalização programada, salvo em relação à prévia comunicação ao prestador de serviços, que tomará conhecimento do processo administrativo de fiscalização eventual quando da notificação para apresentação de informações e documentos, em prazo a ser estabelecido pela AGERSA e não inferior a 5 (cinco) dias.

Art. 25 – Concluído o Relatório de Fiscalização, sendo constatada a existência de não conformidade, será elaborado um Auto de Fiscalização (AF).

Art. 26 Presente qualquer não-conformidade nas fiscalizações programadas ou eventuais, o Auto de Fiscalização será encaminhado, dando-se ciência ao prestador dos serviços dos fatos imputados e da possibilidade de apresentação de manifestação.

Art. 27 O prestador de serviços terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis para apresentar manifestação acerca das não conformidades constatadas, ao qual caberá indicar os fatos e fundamentos jurídicos que embasam sua defesa e, quando cabível, comprovar a correção das não conformidades apontadas.

§1º - A comprovação de correção poderá incluir registros fotográficos, laudos, relatórios de medições ou quaisquer outros documentos que comprovem a correção das não conformidades.

Art. 28 A manifestação enviada pelo prestador de serviços será apreciada pelo técnico que lavrou o Auto de Fiscalização e pelo Diretor (a) de Regulação de Saneamento deverá, motivadamente:

- I – arquivar o processo, quando acatadas os fatos e fundamentos jurídicos apresentados;
- II – arquivar o processo, quando comprovada a correção das constatações vinculadas às não conformidades.
- III – propor a instauração de processo administrativo punitivo, quando houver ao menos uma constatação com ação corretiva não acatada.

Art. 29 Em todas as fases dos procedimentos fiscalizatório ou punitivo serão assegurados a ampla defesa e o contraditório, bem como observados os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade, finalidade, interesse público e motivação dos atos administrativos.

#### Seção IV – Do Processo Administrativo Punitivo

Art. 30 O procedimento sancionatório será instaurado com a lavratura do Auto de Fiscalização (AF), se, durante o processo fiscalizatório a não conformidade identificada não for sanada pelo prestador de serviços, ou se inexistir fato externo que exclua a responsabilidade do prestador de serviços em relação a não conformidade identificada.

Art. 31 O Auto de Fiscalização (AF) será lavrado em duas vias e deverá constar, minimamente:

- a) Identificação do órgão fiscalizador e respectivo endereço;
- b) Nome, endereço e qualificação da notificada;
- c) Descrição dos fatos apurados;
- d) Resolução, Norma Técnica e legislação não obedecida;
- e) Determinação de ações a serem empreendidas pela notificada, com seus respectivos prazos;
- f) Identificação do representante do órgão fiscalizador, com seu cargo, função, número da matrícula, conselho de classe e assinatura;
- g) Local e data da emissão.

Art. 32 Para os Auto de Fiscalização (AF), a prestadora de serviços poderá se manifestar justificando-se ou cumprir as determinações dentro do prazo estabelecido no AF;

Parágrafo único. Após a manifestação da Prestadora de Serviços, o responsável pela fiscalização, emitirá Parecer Técnico acatando e encerrado a Ação, e ou mantendo as determinações com posterior lavratura de Auto de Infração (AI).

Art. 33 Uma via do Auto de Infração(AI) será remetida ou entregue, para efeito de notificação, ao representante legal do prestador de serviços, ao seu procurador habilitado ou ao representante junto à AGERSA designado pelo prestador de serviços, mediante registro eletrônico no e-mail cadastrado na base de dados da Prefeitura Municipal de Cachoeiro de Itapemirim - ES.

§ 1º O Auto de Infração conterá:

I - O local e a data da lavratura;

II - O nome, o endereço e a qualificação da autuada;

III - A descrição clara e precisa dos fatos ou dos atos constitutivos das infrações;

IV - A indicação dos dispositivos legais, regulamentares ou contratuais infringidos e as respectivas penalidades;

V - A indicação do prazo de 15 (quinze) dias para recolhimento da multa ou, se for o caso, apresentação de defesa;

VI - As instruções para o recolhimento da multa; e

VII - A identificação da autoridade autuante e a possibilidade de apresentação de defesa a ser dirigida à Diretoria de Saneamento Básico da AGERSA, no prazo de 15 (quinze) dias do recebimento do Auto de Infração.

§ 2º Uma via do Auto de Infração(AI) será remetida ou entregue, para efeito de notificação, ao representante legal do prestador de serviços, ao seu procurador habilitado ou ao representante junto à AGERSA designado pelo prestador de serviços, mediante registro eletrônico no e-mail cadastrado na base de dados da Prefeitura Municipal de Cachoeiro de Itapemirim - ES.

§ 3º A interposição de defesa suspende o prazo para o pagamento da multa até ulterior decisão da AGERSA.

§ 4º Dos atos praticados pela fiscalização, inclusive imposições de penalidades, caberá recurso em primeira instância à Procuradoria da Agência Reguladora, em segunda instância, ao Presidente da Agência Reguladora, com efeito suspensivo, como última instância administrativa.

Art. 34 Após exaurido o prazo de apresentação de defesa pelo interessado e realizadas as eventuais diligências probatórias solicitadas pela defesa, serão os autos do processo administrativo

encaminhados pela Diretoria responsável pelos serviços de saneamento básico ao Procuradoria da AGERSA, que decidirá a respeito da autuação lavrada e das razões de defesa eventualmente apresentadas, podendo anular, reformar ou ratificar o Auto de Infração.

Parágrafo único. Os autos serão encaminhados a Procuradoria com parecer do Técnico pela Diretoria de saneamento básico, que se manifestará em relação às razões eventualmente apresentadas pela defesa.

Art. 35 Da decisão proferida pela Procuradoria cabe recurso de reconsideração, no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão prolatada, podendo ser juntados pela defesa novos documentos e informações a fim de subsidiar o direito arguido no recurso.

§ 1º O recurso administrativo interposto tempestivamente goza de efeito suspensivo.

§ 2º Da decisão do recurso de reconsideração pelo Diretor-Presidente da AGERSA não caberá novo recurso administrativo.

Art. 34 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 específicas da AGERSA.

Art. 36 O prestador de serviços poderá solicitar, alternativamente à imposição de penalidade ou como medida preventiva de irregularidade ou dano futuro, a celebração de um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) às disposições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis.

§ 1º - O TAC explicitará as obrigações do prestador, particularizando as etapas de execução e os respectivos prazos para cada elemento ou não conformidade a ser regularizada.

§ 2º - Do TAC constará a penalidade aplicável para o seu descumprimento pelo prestador de serviços.

§ 3º - Constatado o integral cumprimento das obrigações assumidas pelo prestador no TAC, a AGERSA emitirá declaração atestando a quitação.

§ 4º - Caso ocorra cumprimento parcial do TAC, o valor da multa será atualizado com desconto dos valores relativos aos problemas já solucionados.

§ 5º - Caso o TAC seja celebrado alternativamente à imposição de penalidade, o valor da multa será correspondente ao montante da penalidade que seria aplicada, acrescida de 10% (dez por cento).

§ 6º - O TAC poderá ser revisto quando situações supervenientes imprevisíveis, de ordem extraordinária e extracontratual, acarretarem desequilíbrio financeiro que impeça a execução das obrigações originalmente assumidas pelo prestador de serviços.

#### CAPÍTULO IV - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.37 Revoga-se expressamente a Portaria n. 003, de 04 de outubro de 2022.

Art. 38 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Cachoeiro de Itapemirim-ES, 27 de dezembro de 2024.

**Vanderley Teodoro de Souza**

**Diretor Presidente - AGERSA**

**ANEXO I – DAS INFRAÇÕES**

Nº DA INFRAÇÃO	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRUPO	OCCORRÊNCIA DA PENALIDADE
GRUPO I			
I	deixar de manter à disposição dos usuários, em locais acessíveis e visíveis, no escritório de atendimento ao usuário: a) o livro para manifestação de reclamações; b) as normas e padrões do prestador de serviços; c) a tabela com as tarifas vigentes; d) a tabela com os serviços cobráveis e prazo para sua execução; e) as normativas da AGERSA compiladas, disponibilizadas aos prestadores; f) o número de telefone do prestador de serviços e da AGERSA;	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
II	deixar de 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 em lei, contrato ou normas expedidas pela própria AGERSA;	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
III	deixar de manter atualizado junto à AGERSA 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	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
IV	deixar de manter registro atualizado do funcionamento das instalações e das ocorrências nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, conforme critérios definidos em lei, contrato ou normas expedidas pela própria AGERSA;	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
V	deixar de 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;	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
VI	deixar de cumprir as normas relacionadas ao aviso prévio para a suspensão ou interrupção programada do fornecimento de água;	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
VII	deixar de entregar a fatura ao usuário, na forma e nos prazos estabelecidos em lei, contrato ou normas expedidas pela própria AGERSA;	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
VIII	deixar de constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável;	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
IX	deixar de dispor de pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção	I	1º advertência

	das instalações de abastecimento de água e esgotamento sanitário, comprovado através de documento hábil;		2º multa - 0,05%
X	deixar de prestar serviços de atendimento comercial somente através de pessoal com a devida identificação e o devido treinamento e capacitação, comprovado através de documento hábil;	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
XI	deixar de utilizar material, equipamento, instalação, quadro de pessoal e método operativo, em condições adequadas e quantidade suficiente, de forma a garantir a prestação de serviço adequado ao usuário;	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
XII	deixar de manter as instalações do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em bom estado de limpeza e organização	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
XIII	deixar de prestar informações quando solicitadas pelos usuários ou conforme determinado em lei, contrato ou normas expedidas pela própria AGERSA	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
XV	deixar de atender em até 30 (trinta) dias corridos – Restituir valores recebidos indevidamente;	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
XVI	deixar no mínimo de menos 72 horas de Antecedência – Aviso de interrupção programada no abastecimento de água	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
XVII	deixar de cumprimento de prazo em casos de rompimento das redes de água e/ou esgoto, a concessionária tomará as medidas necessárias nos seguintes prazos: - Reparos: até 12 horas - Manutenção: até 24 horas - Substituição: até 48 horas	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
XVIII	deixar de cumprimento de prazo na recuperação do pavimento das vias públicas e dos passeios, reinstalar mobiliário urbano: -Prazo de até 05 (cinco) dias úteis em vias arteriais e coletoras, pavimento flexível e pavimento rígido; -Prazo de até 05 (cinco) dias úteis em vias locais, pavimento flexível. -Prazo de até 07 (sete) dias úteis em vias arteriais e coletoras, com pavimento rígido; -Prazo de até 10 (dez) dias úteis em vias locais, com pavimento rígido.	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
XIX	deixar de executar as obras de reparação do pavimento das vias públicas e dos passeios, reinstalar o mobiliário urbano e a sinalização viária horizontal e vertical na integridade, conforme as diretrizes, especificações técnicas e prazos estabelecidos nas normas municipais, quando este não houver, nas estaduais e federais.	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%
X	deixar de cumprimento de prazo de até 30 (trinta) dias úteis – Recuperação da sinalização viária horizontal e vertical;	I	1º advertência
			2º multa - 0,05%

GRUPO II			
I	deixar de 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;	II	1ª advertência
			2ª multa - 0,2%
II	deixar de comunicar previamente à AGERSA da suspensão e/ou da interrupção do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto ao usuário que preste serviço público ou essencial à população;	II	1ª advertência
			2ª multa - 0,2%
III	deixar de comunicar imediatamente à AGERSA e aos órgãos competentes situações de emergências que possam resultar na interrupção da prestação dos serviços ou causem transtornos à população;	II	1ª advertência
			2ª multa - 0,2%
IV	deixar de disponibilizar ao usuário estrutura adequada, que lhes possibilite fácil acesso à empresa para o atendimento das suas solicitações e reclamações;	II	1ª advertência
			2ª multa - 0,2%
V	deixar de responder às reclamações do usuário, na forma e nos prazos estabelecidos em lei, contrato ou normas regulatórias;	II	1ª advertência
			2ª multa - 0,2%
VI	deixar de efetuar a ligação, suspensão, religação ou qualquer outro serviços inerente ao abastecimento de água e esgotamento sanitário nas economias, de acordo com os casos e prazos definidos em lei, contrato ou normas regulatórias;	II	1ª advertência
			2ª multa - 0,2%
VII	suspender a prestação dos serviços enquanto a reclamação do usuário, comunicada ao prestador de serviços, estiver sendo objeto de análise por parte da AGERSA durante o prazo de 30 (trinta) dias úteis, por razões diversas do objeto da reclamação pendente;	II	1ª advertência
			2ª multa - 0,2%
VIII	deixar de encaminhar à AGERSA as informações necessárias à elaboração dos indicadores utilizados para a apuração da qualidade dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e econômico-financeiros na forma e nos prazos estabelecidos em lei, contrato ou normas regulatórias;	II	1ª advertência
			2ª multa - 0,2%
IX	deixar de 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;	II	1ª advertência
			2ª multa - 0,2%
X	deixar de 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 as normas regulatórias;	II	1ª advertência
			2ª multa - 0,2%
XI		II	1ª advertência



	deixar de comunicar, imediatamente, aos órgãos competentes a descoberta de materiais ou objetos estranhos às obras, que possam ser de interesse geológico ou arqueológico;		2º multa - 0,2%
XII	deixar de 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;	II	1º advertência
			2º multa - 0,2%
XIII	deixar de instalar equipamentos de medição de água nas unidades usuárias, nos termos e casos previstos em lei, regulamento ou contrato de concessão;	II	1º advertência
			2º multa - 0,2%
XIV	deixar de 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;	II	1º advertência
			2º multa - 0,2%
XV	deixar de operar os sistemas de abastecimento de água com a instalação de macromedição adequada;	II	1º advertência
			2º multa - 0,2%
XVI	deixar de manter a pressão nas redes de distribuição de água potável dentro dos limites e das condições estabelecidas nas normas vigentes;	II	1º advertência
			2º multa - 0,2%
XVII	deixar de 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;	II	1º advertência
			2º multa - 0,2%
XVIII	deixar de executar as obras de reparação do pavimento das vias públicas e dos passeios, reinstalar o mobiliário urbano e a sinalização viária horizontal e vertical na integridade, conforme as diretrizes, especificações técnicas e prazos estabelecidos nas normas municipais, quando este não houver, nas estaduais e federais.	II	1º advertência
			2º multa - 0,2%
XIX	deixar de disponibilizar número de telefone para atendimento das solicitações de seus serviços, consoante estabelecido na legislação aplicável, no contrato de concessão ou nas normas de regulação.	II	1º advertência
			2º multa - 0,2%
<b>GRUPO III</b>			
I	deixar de restituir ao usuário os valores recebidos sabidamente de forma indevida, nos prazos estabelecidos na legislação aplicável, no contrato de programa ou concessão ou nas normas de regulação;	III	1º multa - 0,5%
II	deixar de realizar a contabilidade regulatória sempre em conformidade com as normas, procedimentos e instruções aplicáveis ao setor de	III	1º multa - 0,5%

	saneamento básico, assim como disponibilizar informações necessárias a regulação.		
III	deixar de manter registro, controle e inventário físico dos bens e das instalações relacionados à atividade desenvolvida e zelar pela sua integridade, inclusive aqueles de propriedade do titular dos serviços, em regime especial de uso	III	1º multa - 0,5%
IV	deixar de facilitar à fiscalização da AGERSA o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização	III	1º multa - 0,5%
V	deixar de efetuar a cessão ou transferência de bens vinculados ao serviço, a qualquer título, bem como dar em garantia estes bens mediante prévia autorização da AGERSA ou do titular dos serviços, nos termos definidos em contrato de concessão	III	1º multa - 0,5%
VI	deixar de conservar documentação por 5 (cinco) anos ou mais, conforme exigências fixadas nas normas regulamentares e em contrato de concessão ou programa	III	1º multa - 0,5%
VII	deixar de elaborar planos de emergência e contingência conforme as disposições legais, regulamentares e contratuais	III	1º multa - 0,5%
VIII	deixar de realizar auditoria e certificação de investimentos sempre em conformidade com as normas, procedimentos, disposições contratuais e instruções aplicáveis ao setor de saneamento básico, bem como encaminhá-los para conhecimento da AGERSA	III	1º multa - 0,5%
IX	deixar de estabelecer medidas e procedimentos de racionamento e racionalização no abastecimento de água mediante prévia ciência da AGERSA.	III	1º multa - 0,5%
X	deixar de fornecer informação idônea à AGERSA, ao titular dos serviços ou ao usuário	III	1º multa - 0,5%
XI	deixar de proceder à alteração do estatuto social, à transferência de ações que implique mudança de seu controle acionário, bem como efetuar reestruturação societária da empresa mediante prévia anuência da AGERSA ou do Poder Concedente, nos termos dispostos em contrato de concessão ou programa	III	1º multa - 0,5%
XII	deixar de fornecer água, por meio do sistema público de abastecimento, dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação específica do Ministério da Saúde, salvo no caso de situações excepcionais e devidamente justificáveis, que não tenham importado em risco à saúde dos usuários.	III	1º multa - 0,5%
XIII	deixar de cumprimento de prazo de até 30 (trinta) dias corridos – Fornecimento de indicadores da qualidade da água;	III	1º multa - 0,5%
XIV	deixar de enviar relatórios com dados estatísticos sobre a produção, comercialização e consumo próprio de água e esgoto – envio trimestral à AGERSA;	III	1º multa - 0,5%

XV	deixar de cumprimento de prazo do envio mensalmente a AGERSA as informações necessárias ao cálculo da compensação financeira pela utilização de recursos hídricos, quando regulamentado;	III	1º multa - 0,5%
XVI	deixar de atender em até 05 (cinco) dias úteis – Prestar esclarecimentos, informações e atender às solicitações feitas pela AGERSA ou pelos clientes;	III	1º multa - 0,5%
<b>GRUPO IV</b>			
I	deixar de cumprir qualquer determinação da AGERSA, na forma e no prazo estabelecido, salvo se objeto de contestação formal por parte do prestador de serviços e enquanto pendente de análise pelo Diretor-Presidente da Agência	IV	2º multa - 1,5%
II	deixar de dispor adequadamente a água e os resíduos resultantes da Estação de Tratamento de Água, dos Reservatórios e das Estações de Tratamento de Esgoto	IV	2º multa - 1,5%
III	deixar de implementar, na forma e nos prazos previstos, as metas definidas e aprovadas nos Planos de Saneamento editados pelo titular dos serviços ou no contrato de concessão	IV	2º multa - 1,5%
IV	deixar de atender aos requisitos de qualidade dos efluentes das Estações de Tratamento de Esgoto, conforme os padrões estabelecidos na legislação vigente	IV	2º multa - 1,5%
V	deixar de 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	IV	2º multa - 1,5%
VI	deixar de comunicar de imediato à AGERSA e às autoridades competentes sanitárias, de meio ambiente e gestão de recursos hídricos acidentes de contaminação que afetem o fornecimento de água potável	IV	2º multa - 1,5%
VII	deixar de comunicar de forma imediata aos usuários, à AGERSA e os demais órgãos públicos competentes qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável que possa colocar em risco a saúde da população	IV	2º multa - 1,5%
VIII	deixar de cumprir as obrigações previstas no contrato de concessão e aditivos, no edital e regulamento de concessão durante o tempo que perdurar a concessão	IV	2º multa - 1,5%
IX	deixar de remeter à AGERSA, na forma e nos prazos estabelecidos, todas as informações e os documentos solicitados;	IV	2º multa - 1,5%

**ANEXO II – AUTO DE FISCALIZAÇÃO****AUTO DE FISCALIZAÇÃO (AF)**

1. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE REGULADORA

2. IDENTIFICAÇÃO DO SISTEMA E DO AGENTE NOTIFICADO

Sistema:

Local:

Empresa:

Responsável:

3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

4. NÃO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS

5. DETERMINAÇÕES, RECOMENDAÇÕES E PRAZOS PARA ATENDIMENTO

6. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Nome:

Cargo:

Cachoeiro de Itapemirim, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ publicação \_\_\_\_.

---

Fulano de Tal Cargo xxxxx

**ANEXO III - AUTO DE INFRAÇÃO****AUTO DE INFRAÇÃO (AI)****1. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE REGULADORA****2. AGENTE AUTUADO**

Nome:

Endereço:

Qualificação:

**3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS OU ATOS CONSTITUTIVOS DA INFRAÇÃO****4. DISPOSITIVOS LEGAIS, REGULAMENTARES OU CONTRATUAIS INFRINGIDOS E RESPECTIVAS PENALIDADES****5. PRAZO PARA RECOLHIMENTO DA MULTA OU INTERPOSIÇÃO DE RECURSO**

O agente autuado dispõe do prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento deste Auto de Infração, para recolhimento da multa ou, caso haja interesse, apresentar defesa e documentos perante à AGERSA. A multa deverá ser recolhida diretamente na conta corrente de titularidade da Agência (Banco XXX, agência XXX, conta XXXX), CNPJ XXXXXXX), em depósito identificado em nome do agente autuado.

**7. REPRESENTANTE DA ENTIDADE FISCALIZADORA**

Nome:

Cargo:

Cachoeiro de Itapemirim, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ agência \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Fulano de Tal Cargo xxxxx