



RESOLUÇÃO Nº 01, DE 13 DE ABRIL DE 2022.

Dispõe sobre os procedimentos relativos às Infrações e Penalidades Aplicáveis, pela AGERR Pantanal, ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

O PRESIDENTE da Agência Regional de Regulação dos Serviços de Saneamento do Complexo Nascentes do Pantanal – AGERR Pantanal, Faço saber que a Assembleia Geral aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução:

Art. 1º Considerando a necessidade de estabelecer procedimentos para a apuração de irregularidades e aplicação de sanções e, considerando o Manual de Fiscalização, da AGERR Pantanal, ficam regulamentados, por esta Resolução, as irregularidades, os procedimentos de apuração e a aplicação de penalidades aos prestadores de serviços regulados pelo órgão.


Art. 2º 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.

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

§ 2º Nas ações de fiscalização instauradas pela AGERR Pantanal, caso haja a definição das penalidades em lei do titular ou contrato considerar-se-á as condutas neles tipificadas, em havendo omissão na forma de aplicação e gradação destas, aplicando-se os preceitos desta Resolução no que for compatível com aquelas normas legais e contratuais.

Capítulo I Das infrações e penalidades Seção I Das disposições gerais

Art. 3º As infrações às disposições desta Resolução, bem como às normas legais

 (65) 3251-1115

 contato@agerrpantanal.com.br

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT



aplicáveis sujeitarão o infrator, conforme a sua natureza, às seguintes penalidades:

I - Advertência; e

II - Multa.

Art. 4º A aplicação de sanção pela AGERR Pantanal não exime o prestador de serviços 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.

Art. 5º Na hipótese de ocorrência concomitante de mais de uma infração, as penalidades correspondentes a cada uma delas poderão ser aplicadas simultânea e cumulativamente, sendo vedado o bis in idem.

Art. 6º Verifica-se a reincidência quando o prestador de serviços 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. A penalidade em caráter definitivo será assim considerada a partir da data em que não couber recurso acerca da decisão final da AGERR Pantanal.

§ 3º. Não se caracterizará a reincidência se, entre a data da decisão em caráter definitivo relativa à penalidade precedente e a data de emissão do Termo de Notificação que identificar a nova infração, tiver decorrido período de tempo superior a 1 (um) ano, ressalvado o caso de prática reiterada da infração.

Seção II - Das Infrações

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

I – disponibilizar ao usuário estrutura adequada nos locais de atendimento, inclusive no

 (65) 3251-1115

 contato@agerrpantanal.com.br

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT



site institucional do prestador de serviços:

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


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

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


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

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

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

 (65) 3251-1115

 contato@agerrpantanal.com.br

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT



hábil;

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

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

IX – remeter a AGERR Pantanal, na forma e nos prazos estabelecidos, todos os dados e informações solicitadas, inclusive para os procedimentos de reajuste e revisão tarifária; e

X – encaminhar a AGERR Pantanal, na forma e nos prazos estabelecidos, informações contábeis, econômicas e financeiras, inclusive quanto aos procedimentos de Ouvidoria, definidas nas disposições legais, regulamentares e contratuais.

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


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

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

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

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

V - restituir ao usuário os valores recebidos de forma indevida, nos prazos estabelecidos

 (65) 3251-1115

 contato@agerrpantanal.com.br

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT



na legislação aplicável, no contrato de programa ou concessão ou nas normas de regulação;

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

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

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

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


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

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


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

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

XIV - realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com a legislação aplicável, o contrato de concessão

 (65) 3251-1115

 contato@agerrpantanal.com.br

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT



ou programa ou as normas regulatórias;

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

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

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

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

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


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

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


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

XXIII – efetuar o pagamento no respectivo vencimento, de qualquer das obrigações relativas às parcelas mensais do repasse de regulação a AGERR Pantanal;

XXIV – realizar a contabilidade regulatória sempre em conformidade com as normas,

 (65) 3251-1115

 contato@agerrpantanal.com.br

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT



procedimentos e instruções aplicáveis ao setor de saneamento básico.

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

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

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

III - comunicar de imediato a AGERR Pantanal e as autoridades competentes sanitárias, de meio ambiente e gestão de recursos hídricos acidentes de contaminação que afetem o fornecimento de água bruta tão logo o prestador tomar conhecimento;


IV - assegurar o fornecimento de água, em caráter permanente, à população, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, observadas as excepcionalidades legais.

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


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

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

VIII - facilitar à fiscalização da AGERR Pantanal o acesso às instalações, bem como a

 (65) 3251-1115

 contato@agerrpantanal.com.br

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT



documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização;

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

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

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

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

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


XIV - estabelecer medidas e procedimentos de racionamento e racionalização no abastecimento de água sempre com prévia autorização da AGERR Pantanal;

XV - fornecer informação idônea a AGERR Pantanal, ao titular dos serviços ou ao usuário;


XVI – praticar valores de tarifas e outros preços públicos observando as deliberações da AGERR Pantanal;

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

XVIII - cumprir qualquer determinação da AGERR Pantanal, na forma e no prazo

 (65) 3251-1115

 contato@agerrpantanal.com.br

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT



estabelecido;

XIX – informar a AGERR Pantanal, o prestador, prévia ou concomitantemente ao início, os procedimentos de licitação, concessão e permissão e de contratação ou de aditamento ou extinção contratual, em relação à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados de sua iniciativa; e

XX – possibilitar a participação da AGERR Pantanal em todo o processo administrativo de licitação, concessão e permissão e de contratação ou de aditamento ou extinção contratual em relação à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados, incluindo no conceito de participação a presença em reuniões, apresentações e eventos de qualquer natureza.

Seção III Da Advertência


Art. 10. A penalidade de advertência poderá ser imposta pela AGERR Pantanal desde que no ano anterior não exista sanção de mesma natureza.

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


§ 2º Deverá ser aplicada a penalidade de multa nas hipóteses de infrações de natureza média e alta, descumprimento da penalidade de advertência e reincidência, independentemente da lavratura de novo procedimento de apuração da infração, cujos valores serão determinados mediante utilização de percentual sobre o valor das tarifas arrecadadas no mês de ocorrência da infração, correspondente às receitas de abastecimento de água e esgotamento sanitário relativas à exploração dos serviços outorgados e/ou delegados.

Seção IV Das Multas

Art. 11. A multa deverá observar o percentual máximo definido no contrato de programa ou, nos casos omissos, os percentuais e valores estabelecidos nesta Resolução.

 (65) 3251-1115

 contato@agerrpantanal.com.br

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT



Parágrafo único. As transgressões que não forem corrigidas no prazo estabelecido pelo Órgão regulador serão acrescidas de multa diária no valor correspondente a 3,33% do valor da multa atribuída ao Grupo 3, por dia de atraso, aplicado sobre as tarifas arrecadadas no mês de ocorrência da infração.

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

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

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

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

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


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

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

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

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

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

 (65) 3251-1115

 contato@agerrpantanal.com.br

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT



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

Parágrafo único. Consideram-se circunstâncias agravantes:

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

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

III - ter o prestador de serviços agido com dolo.

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

Parágrafo único. Consideram-se circunstâncias atenuantes:

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


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

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


Art. 17 A multa diária será aplicada sempre que as transgressões não forem corrigidas no prazo estabelecido pelo órgão regulador.

§ 1º. Constatada a situação prevista no caput, o Relatório Técnico de Fiscalização e o Termo de Não Conformidade deverão indicar que a não correção da transgressão no prazo estabelecido pelo órgão regulador resultará na aplicação da multa diária.

§ 2º. A multa diária deixará de ser aplicada a partir da data em que o autuado regularizar

 (65) 3251-1115

 contato@agerrpantanal.com.br

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT



a situação que deu causa à lavratura do auto de infração, desde que comprovada a regularização em até 15 dias úteis.

§ 3º. Não comprovada a regularização em até 15 dias úteis, a multa diária deixará de ser aplicada a partir da data em que o autuado apresentar a AGERR Pantanal, documentos que comprovem a regularização da situação que deu causa à lavratura da infração.


§ 4º. Caso se verifique que a situação que deu causa à lavratura da infração não foi regularizada, a multa diária voltará a ser imposta desde a data em que deixou de ser aplicada, sendo notificado o autuado, sem prejuízo da adoção de outras sanções previstas nesta Resolução.

§ 5º. Por ocasião do julgamento de eventual recurso contra a infração, o Diretor Geral, o Diretor Técnico Operacional e o Diretor Administrativo e Financeiro, com a possibilidade de delegação ao Coordenador de Regulação, ao Coordenador de Fiscalização, ao Coordenador de Contabilidade Regulatória, deverão, em caso de procedência da autuação, decidir o período de sua aplicação e consolidar o montante devido pelo autuado, para posterior execução.


§ 6º. O valor da multa será consolidado e executado após o julgamento final, nos casos em que a infração não tiver cessado.

Art. 18. Toda multa deverá ser paga mediante depósito bancário identificado em nome do prestador de serviços, em conformidade com as condições estabelecidas na decisão de imposição da penalidade, não sendo admitidas compensações, nem tampouco sua contabilização como custos para efeito de cálculo tarifário, devendo estes custos serem sempre contabilizados separadamente, de modo que não onerem a tarifa.

Art. 19. Os valores das multas em razão da aplicação desta Resolução serão revertidos em favor de ações de saneamento e de educação ambiental nos municípios regulados, em conformidade com as deliberações em Assembleia Geral.

 (65) 3251-1115

 contato@agerrpantanal.com.br

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT



CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. As decisões da AGERR Pantanal deverão ser fundamentadas e publicadas no site do Diário Oficial Eletrônico dos Municípios do Estado do Mato Grosso/MT.

Art. 21. A presente Resolução aplica-se, no que couber, aos prestadores de serviços, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios abrangidos pela AGERR Pantanal.


Art. 22. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Diretor Geral, pelo Diretor Técnico Operacional e pelo Diretor Administrativo e Financeiro, com a possibilidade de delegação ao Coordenador de Regulação, ao Coordenador de Fiscalização, ao Coordenador de Contabilidade Regulatória e ao Secretário Geral da AGERR Pantanal.

Art. 23. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.


Art. 24. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

São José dos Quatro Marcos/MT, 13 de abril de 2022.

Héctor Alvares Bezerra
Presidente da AGERR Pantanal

 (65) 3251-1115

 contato@agerrpantanal.com.br

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT