



MINUTA DA RESOLUÇÃO N° 012021

Dispõe sobre os procedimentos de fiscalização e imposição de sanções administrativas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela Agência de Regulação dos Serviços de Água e Esgoto de Rio Verde – AMAE/RIO VERDE.

O PRESIDENTE DA AGÊNCIA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – AMAE/RIO VERDE, no uso de suas atribuições legais que lhe confere a Lei Complementar n° 130, de 03 de julho de 2018 e atualizações, e;

Considerando a Lei n° 11.445, de 5 de janeiro de 2007 que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico e no inciso XIII do art. 23 determina que as normas editadas pela entidade reguladora abrangerão entre outros aspectos os procedimentos de fiscalização, e de aplicação de sanções previstas nos instrumentos contratuais e na legislação do titular;

Considerando o Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no Estado de Goiás, Lei Estadual n° 14.939, de 15 de setembro de 2004, que atribui ao município a competência de executar o acompanhamento técnico-operacional e a fiscalização das atividades de saneamento;

Considerando o disposto no Decreto Estadual n. 6.276, de 17 de outubro de 2005, que regulamenta a Lei Estadual n° 14.939, de 15 de setembro de 2004;

Considerando a Lei Complementar n° 130, de 03 de julho de 2018, que cria a Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgotos de Rio Verde – AMAE/RIO VERDE, cometendo-lhe poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação de serviços públicos municipais de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

Considerando a Resolução Normativa n° 08, de 18 de janeiro de 2021, que regulamenta as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Rio Verde – Goiás;

Considerando o Contrato de Programa n° 1.287, de 01 de novembro de 2011, que celebra a delegação da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito da área urbana de Rio Verde;

Considerando o Contrato de Subdelegação n° 1.327, de 19 de julho



de 2013, e futuras atualizações que celebram a subdelegação de serviços públicos de esgotamento sanitário e serviços complementares;

Considerando a necessidade de promover a regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos sanitários, e;

Considerando a necessidade de instruções complementares relativas à regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos sanitários.

RESOLVE:

ESTABELECEM OS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E IMPOSIÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS REALIZADOS PELA AMAE/RIO VERDE, PARA OS SERVIÇOS REGULADOS.

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Para os fins desta Resolução serão adotadas as seguintes definições:

I – **Advertência:** ato de advertir, informar ou dar ciência de falta ou transgressão aos dispositivos legais que regulamentam a prestação dos serviços regulados;

II – **AMAE/RIO VERDE:** entidade de regulação, controle e fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

III – **Auto de infração (AI):** documento por meio do qual se imputa penalidade ao prestador de serviços pelo cometimento de infração à legislação e regulamentos;

IV – **Conselho Municipal de Saneamento Básico (CONSAB):** órgão colegiado, de caráter consultivo e recursal, composto por representantes do Poder Público e da Sociedade Civil e instituído pela Lei Complementar nº 130, de 03 de julho de 2018;

V – **Coordenação de Fiscalização e Controle da AMAE/RIO VERDE (CFIC):** exerce a atividade de regulação técnica com vistas à verificação contínua dos serviços regulados, objetivando apurar se estão sendo efetivamente prestados de acordo com as normas legais, regulamentares e pactuadas pertinente;

VI – **Fiscalização:** atividade de acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação que tem como objetivo garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo poder



público e a utilização, efetiva ou potencial, do serviço público;

VII – **Fiscalização direta:** acompanhamento sistemático e inspeção presencial de todas as atividades de gestão e de operação dos serviços prestados;

VIII – **Fiscalização emergencial:** fiscalização motivada por ocorrência grave ou gravíssima que impacte a qualidade dos serviços aos consumidores, o patrimônio público e particular e o meio ambiente;

IX – **Fiscalização eventual:** fiscalização que não se enquadra como emergencial e tem como objetivo verificar se o prestador de serviço está atendendo determinado requisito legal, contratual ou técnico;

X – **Fiscalização indireta:** acompanhamento dos indicadores técnicos, operacionais e comerciais do prestador de serviços, bem como auditoria contábil e financeira e demais elementos que a subsidiem;

XI – **Fiscalização programada:** fiscalização com periodicidade definida pela Coordenação de Fiscalização da AMAE/RIO VERDE, obedecendo o calendário previamente estabelecido;

XII – **Infração:** ato ilícito, de infringir as regras determinadas em documento legal definido pela Agência Reguladora, leis, regulamentos e contratos que disciplinem a prestação dos serviços regulados;

XIII – **Não conformidade:** procedimento ou fato proveniente de ações do prestador de serviços que se encontrem em desacordo com os dispositivos legais que regulamentam a concessão, e que não atendam ao Contrato de Programa, bem como o Contrato de Subdelegação, ou mesmo desobedeçam à legislação em vigor e às normas técnicas pertinentes;

XIV – **Parecer Técnico de Acompanhamento (PTA):** documento técnico elaborado pela equipe de fiscalização, com finalidade de acompanhar as ações propostas na manifestação elaborada pela entidade regulada e acatada pela reguladora;

XV – **Penalidades:** ato administrativo sancionatório imputado ao prestador de serviços quando esse cometer alguma infração;

XVI – **Recomendação:** medida adicional a ser adotada pelo prestador de serviços, quando for aconselhável ajuste, em sua conduta ou na prestação dos serviços que não resulte de não conformidade;

XVII – **Recorrência:** Repetição continuada da mesma não conformidade;

XVIII – **Reincidência:** voltar a incidir em infrações as regras determinadas em documento legal definido pela Agência Reguladora, leis, regulamentos e contratos que disciplinem a



prestação dos serviços regulados, no período de 12 (doze) meses, após transitado em julgado;

XIX – Reincidência específica: voltar a incidir em infrações de mesma tipificação, artigo e inciso, conforme determinação desta resolução normativa, no período de 12 (doze) meses, após transitado em julgado;

XX – Relatório de Fiscalização: relatório contendo todas as constatações feitas durante a fiscalização, explicitando as não conformidades, com fundamento na legislação e normas técnicas pertinentes e estabelecendo as respectivas recomendações e/ou determinações;

XXI – Termo de Notificação: documento expedido após a fiscalização dos serviços, quando constatadas não conformidades que possam ser sanadas e que não decorram danos ao usuário ou ao meio ambiente.

TÍTULO II DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

CAPÍTULO I DOS TIPOS DE FISCALIZAÇÃO

Art. 2º O exercício da ação de fiscalização na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, estabelecidos nos contratos de Programa e Subdelegação do município regulado, será desenvolvido de forma direta ou indireta.

Art. 3º As ações de fiscalização descritas no art. 2º dessa resolução podem ser:

I – Programadas;

II – Emergenciais; e,

III – Eventuais.

CAPÍTULO II DA ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO

Seção I Das Abrangências e dos Objetivos

Art. 4º O ente regulador fiscalizará permanentemente a prestação dos serviços que são por ele regulados e controlados.

Art. 5º A Coordenação de Fiscalização e Controle da AMAE/RIO VERDE – CFIC será responsável pelas ações de fiscalização, incumbindo-lhe a programação, organização, controle, notificação, autuação e demais procedimentos operacionais e administrativos relativos à atividade de fiscalização.



Parágrafo único. A CFIC determinará a equipe de fiscalização, contendo preferencialmente 2 (dois) servidores desta agência que deverão estar preparados para o ato fiscalizatório, portando:

I – *Check List*, em caso de fiscalização programada;

II – identificação dos servidores;

III – equipamento de aferição de indicadores de qualidade de prestação de serviços, quando necessário;

IV – Equipamentos de Proteção Individual e Coletiva (EPI e EPC, respectivamente), quando for o caso;

Art. 6º A ação de fiscalização dos serviços tem como objetivos:

I – acompanhar e zelar pela prestação adequada dos serviços públicos regulados, nos termos desta regulação, das leis e das normas vigentes;

II – identificar e solicitar a correção das não conformidades dos elementos e processos relacionados aos sistemas fiscalizados, seguindo rigorosamente as orientações das normas e padrões especificados nos contratos, regulamentos e na legislação vigente;

III – orientar e oportunizar ao prestador à melhoria da prestação dos serviços;

IV – analisar e fazer cumprir esta regulação, a legislação em vigor e os Contratos de Concessão/Programa e Subdelegação nas áreas operacionais, econômica, financeira, comercial e de gestão;

V – captar, organizar, sistematizar e gerar informações consistentes para o controle e tomada de decisões sobre a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário; e,

VI – promover o atendimento aos requisitos legais, contratuais e regulamentares.

Art.7º A fiscalização abrangerá dentre outras, as seguintes atividades:

I – solicitação de dados a serem fornecidos pelo prestador de serviços;

II – realização de inspeções de campo, de rotina e eventuais;

III – avaliação da capacidade técnico-operacional, da situação econômico-financeira, da integridade de dados e informações e demais elementos de avaliação da qualidade e capacidade de gestão;



IV – verificação do atendimento, pelo prestador de serviços, das metas operacionais e de qualidade definidas nas normativas e legislações vigentes;

V – verificação do atendimento aos requisitos técnicos, operacionais e ambientais discriminados na legislação em vigor e nas normas técnicas editadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) concernente à prestação dos serviços, assim como de licenciamento ambiental de suas instalações e às demais exigências dessa natureza estabelecidas em normativos;

VI – verificação do cumprimento das metas fixadas no Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) ou o plano específico para cada serviço prestado;

VII – acompanhamento do pleno atendimento às obrigações contratuais e do nível de atendimento e satisfação dos usuários dos serviços; e,

VIII – elaboração do Cronograma Semestral de Fiscalização Programada, Comunicado de Fiscalização Programada, *Check List* dos componentes, Manual de Fiscalização e demais peças fiscais inerentes ao ato fiscalizatório.

Parágrafo único. O *Check List* e o Manual de Fiscalização, descritos no inciso VIII deste artigo, serão atualizados a cada 2 (dois) anos ou sempre que a CFIC julgar necessário.

Seção II Das Etapas da Fiscalização

Art. 8º As atividades de fiscalização programadas compreendem as seguintes etapas:

I – definição da equipe de fiscalização;

II – comunicação formal ao prestador de serviços, em tempo hábil para organização e acompanhamento, por meio de Comunicado de Fiscalização;

III – solicitação, caso seja necessário, de documentos complementares à fiscalização;

IV – vistorias técnicas, caracterizadas por inspeções nos sistemas do prestador de serviços, objeto da atividade de fiscalização, seguindo metodologia própria (*check list*), realizadas pela equipe de fiscalização da AMAE/RIO VERDE;

V – registro fotográfico da fiscalização *in loco* e das não conformidades observadas, para a ilustração das informações apontadas no Relatório de Fiscalização;

VI – elaboração do Relatório de Fiscalização, contendo todas as análises de dados, constatações, não conformidades e consequentes recomendações ou determinações, fundamentadas por esta regulação, contrato de prestação dos serviços, pela legislação, normas



técnicas vigentes e boas práticas do setor de Saneamento Básico;

VII – revisão final do relatório;

VIII – encaminhamento do relatório ao prestador de serviços e às instâncias competentes;

IX – encaminhamento do Termo de Notificação ou do Auto de Infração, se for o caso;

X – análise da manifestação elaborada pela entidade regulada, quando for o caso; e,

XI – Elaboração do Parecer Técnico de Acompanhamento, quando for o caso.

§1º Em caso de impossibilidade e mediante justificativa da equipe de fiscalização, o registro fotográfico, mencionado no inciso V, poderá ser dispensado do Relatório de Fiscalização.

§2º A atividade de fiscalização programada será consubstanciada num Relatório de Fiscalização, no qual constará a emissão do Termo de Notificação ou Auto de Infração, quando houver casos de não conformidades.

Art. 9º A AMAE/RIO VERDE solicitará aos prestadores de serviços os documentos a serem disponibilizados, no prazo a ser definido pelo agente fiscalizador, conforme o assunto e sua complexidade.

Art. 10 A AMAE/RIO VERDE poderá solicitar informações eventualmente necessárias à atividade de fiscalização, sempre que julgar pertinente.

Art. 11 A critério da AMAE/RIO VERDE, quando houver suspeita de irregularidade na prestação dos serviços e em virtude de oportunidade ou emergência da ocorrência, fica dispensada a comunicação prévia.

Art. 12 O prestador de serviços indicará representante para acompanhar as atividades de fiscalização realizadas pela AMAE/RIO VERDE.

Parágrafo único. A equipe de fiscalização da AMAE/RIO VERDE, poderá solicitar informações a qualquer colaborador da prestadora de serviços que esteja presente no ato fiscalizatório.

Art. 13 A equipe de fiscalização da AMAE/RIO VERDE, terá livre acesso às áreas das obras e dos serviços, às instalações e aos equipamentos afetos à concessão e aos dados e documentos necessários para aferir a correta execução dos contratos de programa e de subdelegação, bem como o atendimento às normas e às legislações vigentes.

Parágrafo único. Durante o ato fiscalizatório, a equipe de fiscalização da AMAE/RIO VERDE poderá solicitar aos colaboradores, a fim de verificar a qualidade dos serviços prestados, a execução de procedimentos operacionais padronizados ou não, desde que não



comprometam a continuidade da execução da prestação dos serviços.

Seção III

Do Relatório de Fiscalização, do Termo de Notificação e da Manifestação

Art. 14 Quando do exercício das atividades de controle e fiscalização, a equipe de fiscalização da AMAE/RIO VERDE emitirá relatório de fiscalização, constando:

I – conformidades, quando não forem observadas infrações;

II – não-conformidades, quando forem observadas infrações.

§1º O Relatório de Fiscalização deverá conter:

- a) identificação da AMAE/RIO VERDE e respectivo endereço;
- b) identificação do prestador de serviços, seus prepostos, quando houver e respectivos endereços;
- c) definição do objetivo da atividade de fiscalização;
- d) período de realização da atividade de fiscalização;
- e) local da ação de fiscalização;
- f) descrição dos fatos apurados;
- g) relação das não conformidades, com indicação das normas incidentes;
- h) relação das recomendações, quando for o caso;
- i) identificação do responsável pela atividade de fiscalização, com nome, cargo, função, número da matrícula e assinatura;
- j) registro fotográfico; e,
- k) local e data.

§ 2º O Relatório de Fiscalização no caso estabelecido no inciso I deste artigo não necessitará evidenciar todas as conformidades encontradas durante o ato fiscalizatório.

§3º O Relatório de Fiscalização que indicar não conformidades deverá ser enviado ao prestador de serviço acompanhado do Termo de Notificação, nos casos em que forem constatadas não conformidades que possam ser sanadas e que não causem danos ao usuário ou ao meio ambiente.



§4º O Relatório de Fiscalização após enviado ao prestador de serviço deverá ser disponibilizado no site oficial da AMAE/RIO VERDE.

Art. 15 O Termo de Notificação deverá ser emitido em duas vias, contendo:

I – Identificação da AMAE/RIO VERDE e respectivo endereço;

II – Nome e endereço do prestador de serviços;

III – Descrição dos fatos apurados;

IV – Relação das não conformidades a serem corrigidas pela notificada, com indicação das normas incidentes;

V – Relação das recomendações, quando for o caso;

VI – Prazos para atendimento das recomendações e correções das não conformidades, quando for o caso; e,

VII – Identificação do representante da AMAE/RIO VERDE, com seu nome, cargo, função, número de matrícula e assinatura.

§1º Uma via do Termo de Notificação será entregue à entidade regulada, para conhecimento e manifestação, se for o caso, sempre acompanhado do respectivo Relatório de Fiscalização.

§2º O Termo de Notificação e o Relatório de Fiscalização poderão ser enviados à entidade regulada pelo endereço eletrônico oficial devidamente cadastrado na AMAE/RIO VERDE.

Art. 16 A prestadora de serviços deverá corrigir o fato apontado como não conformidade ou manifestar-se sobre o objeto do mesmo.

§1º O mérito da manifestação será analisado pela equipe de fiscalização responsável pelo ato fiscalizatório que emitirá Parecer Técnico de Acompanhamento (PTA), podendo solicitar outras informações para melhor esclarecimento dos fatos.

§2º A equipe de fiscalização poderá excepcionalmente conceder prorrogação do prazo de manifestação, desde que solicitada de forma tempestiva e devidamente justificada pela notificada, não podendo a prorrogação ser superior ao período inicialmente concedido para a manifestação.

§3º O Termo de Notificação será arquivado, mediante PTA, quando:

I – Não comprovada a não conformidade apontada;



II – Consideradas procedentes as alegações da prestadora de serviços; e,

III – A prestadora acolher o apontamento e atender no prazo estabelecido as determinações da equipe de fiscalização contidas no relatório.

§ 4º As manifestações que não forem acatadas pela equipe de fiscalização serão encaminhadas à CFIC para lavratura do Auto de Infração e consequente abertura de Processo Administrativo Sancionatório.

CAPÍTULO III DAS PENALIDADES

Seção I Das Penalidades

Art. 17 As infrações às disposições desta Resolução, bem como as normas legais ou regulamentares, conforme a sua natureza, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, sujeitará o infrator às seguintes sanções, que serão aplicadas nos termos e na forma autorizada pelo art. 18 desta resolução, bem como pela legislação correlata aplicável:

I – Advertência;

II – Multa;

§ 1º As sanções previstas neste artigo serão aplicadas mediante Auto de Infração, precedido de Relatório de Fiscalização.

§ 2º A aplicação de sanção pela AMAE/RIO VERDE não exime o prestador de serviços de efetuar as ações que visem o cumprimento das medidas necessárias à regularização das não conformidades constatadas, bem como à reparação dos efeitos sobrevindos das infrações.

Art. 18 As sanções são classificadas em:

I – Leve, para as infrações de baixa gravidade praticadas pela atividade econômica regulada, que atinjam um número restrito de usuários e/ou não possuam capacidade de causar dano ao meio ambiente e/ou a saúde pública, em especial aquelas listadas no art. 24 desta resolução;

II – Média, para as infrações de média gravidade, praticadas pela atividade econômica regulada, que atinjam um número restrito de usuários e/ou possuam capacidade de causar dano de baixo potencial ofensivo ao meio ambiente e/ou saúde pública, em especial aquelas listadas no art. 25 desta resolução;

III – Alta, para as infrações de alta gravidade, praticadas pela atividade econômica regulada, que atinjam um elevado número de usuário e/ou possuam capacidade de causar dano de médio potencial ofensivo ao meio ambiente e/ou a saúde pública, em especial aquelas listadas



no art. 26 desta resolução; e,

IV – Altíssima, para as infrações de altíssima gravidade, praticadas pela atividade econômica regulada, que atinjam um elevado número de usuários e/ou possuam capacidade de causar dano de elevado potencial ofensivo ao meio ambiente e/ou a saúde pública, em especial aquelas listadas no artigo 27 desta resolução.

§1º Na hipótese de ocorrência concomitante de mais de uma infração, as sanções correspondentes a cada uma delas poderão ser aplicadas simultânea e cumulativamente, sendo vedado o *bis in idem*.

§2º As infrações praticadas pela entidade regulada e identificada em ato fiscalizatório, quando não constarem nos arts. 24, 25, 26 e 27, desta resolução, serão classificadas considerando a quantidade de usuários atingidos e o potencial de provocar danos ao meio ambiente e à saúde pública.

§3º A classificação quanto ao número de usuários atingidos por uma infração será mensurada da seguinte forma:

- a) Restrito, quando a quantidade de usuários afetados por uma infração for menor ou igual a 50% do total de unidades consumidoras atendidas pela regulada no município;
- b) Elevado, quando a quantidade de usuários afetados diretamente por uma infração for maior que 50% do total de unidades consumidoras atendidas pela regulada no município.

§4º A classificação quanto aos danos ao meio ambiente e à saúde pública ocasionados por uma infração serão mensurados da seguinte forma:

- a) ausência de dano, quando não ocorrer a constatação de dano ao meio ambiente e/ou à saúde pública decorrente da infração praticada pela entidade regulada;
- b) dano de baixo potencial, quando em função da infração praticada pela entidade regulada ocorra a alteração momentânea da qualidade ambiental, sem causar mortandade da fauna e da flora e passível de reversão em curto prazo;
- c) dano de médio potencial, quando em função da infração praticada pela entidade regulada ocorra a alteração momentânea da qualidade ambiental, que possa causar mortandade da fauna e da flora e passível de reversão em médio prazo;
- d) dano de elevado potencial, quando em função da infração praticada pela entidade regulada ocorra a alteração permanente da qualidade ambiental, que possa causar mortandade da fauna e da flora e passível de reversão em longo prazo.

Seção II Da Advertência



Art. 19 A sanção de Advertência a ser imposta por escrito poderá ser aplicada às infrações estabelecidas nos artigos 24 e 25 da presente Resolução.

Parágrafo único. A sanção de advertência somente será imposta quando não observada a reincidência específica.

Seção III Das Multas

Art. 20 As multas pelas infrações às normas legais ou regulamentares, tipificadas e classificadas por sua gravidade, serão estabelecidas sobre o valor da receita bruta faturada pelos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, referente ao ano anterior.

Art. 21 As multas serão classificadas em:

I – Sanção de natureza leve: multa de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) à 0,1% (zero vírgula um por cento) do faturamento bruto anual da entidade regulada;

II – Sanção de natureza média: multa de 0,1 % (zero vírgula um por cento) à 0,2% (zero vírgula dois por cento) do faturamento bruto anual da entidade regulada;

III – Sanção de natureza alta: multa de 0,2 % (zero vírgula dois por cento) à 0,3% (zero vírgula três por cento) do faturamento bruto anual da entidade regulada; e,

IV – Sanção de natureza altíssima: multa de 0,3 % (zero vírgula três por cento) à 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do faturamento bruto anual da entidade regulada.

§1º Os valores aplicados nas sanções de multa serão definidos através da metodologia descrita no Anexo I – Dosimetria.

§2º O faturamento bruto anual que consta nos incisos de I a IV do art. 22 deve ser calculado utilizando como referência o último ano fiscal anterior a aplicação do auto de infração.

Art. 22 Na aplicação das multas deverá ser observada para apuração do valor, a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, abrangência e a ocorrência de reincidência nos últimos 12 (doze) meses, a contar da notificação da decisão transitada em julgado.

Parágrafo único. Na reincidência específica o valor da multa será acrescido em 50% (cinquenta por cento).

Art. 23 Quando a autuada reconhecer a(s) não conformidade(s) relatada(s) no auto de infração, essa poderá solicitar à Câmara Técnica e/ou ao CONSAB a redução da multa em até



30% (trinta por cento), desde que comprove a correção imediata da(s) irregularidade(s), a inexistência de reincidência específica e que não concorreu para que o dano ocorresse.

CAPÍTULO IV DAS INFRAÇÕES

Seção I Das infrações de natureza leve

Art. 24 O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator às penalidades de advertência e/ou multa, classificadas de natureza leve:

I – Não identificar as instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e ao sistema de esgotamento sanitário;

II – Não identificar os postos de atendimento aos usuários, inclusive quanto ao horário de atendimento ao público;

III – Deixar de manter a disposição dos usuários, em locais acessíveis e visíveis, nos escritórios de atendimento ao público:

a) a legislação aplicável;

b) as normas e padrões do prestador;

c) tabela com valores das tarifas vigentes;

d) tabela com o valor dos serviços cobráveis e prazo para a execução dos serviços;

e) resoluções normativas do ente regulador.

IV – manter desorganizado e desatualizado o cadastro relativo a cada unidade usuária;

V – manter desorganizado, desatualizado e inacessível ao ente regulador o cadastro relativo a cada unidade dos sistemas de abastecimento de água e dos sistemas de esgotamento sanitário;

VI – não constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável;

VII – deixar de prestar informações quando solicitadas pelos usuários ou conforme determinado pela legislação aplicável, regulamento ou contrato;

VIII – Deixar de informar aos usuários sobre seus direitos e suas obrigações definidas na legislação aplicável;

IX – Não celebrar contrato de abastecimento ou contrato de adesão na forma estabelecida,



bem como não fornecer ao usuário cópia do referido contrato até a data de apresentação da primeira fatura;

X – Deixar de atualizar no ente regulador, a qualificação dos representantes legais dos prestadores, com o endereço completo e os respectivos meios de comunicação;

XI – Manter as normas e instruções de operação das instalações e/ou dos sistemas de produção e distribuição de água tratada desatualizadas;

XII – Manter registro desatualizado da operação, funcionamento e manutenção das instalações e das ocorrências no sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário;

XIII – Operar e manter nas instalações do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário, desenhos, plantas, especificações e/ou manuais de equipamentos ausentes ou desatualizados;

XIV – Não oferecer, no mínimo, seis datas de vencimento de fatura para a escolha do usuário;

XV – Manter desorganizado e desatualizado o calendário de leitura e faturamento e/ou não informar aos usuários, previamente e por escrito, as alterações relevantes no referido calendário, incluindo os atrasos na elaboração de faturas;

XVI – Entregar as faturas aos usuários em desconformidade com a forma e prazos estabelecidos na legislação aplicável;

XVII – Prestar serviços de atendimento comercial por meio de pessoal sem a devida identificação, bem como sem treinamento e capacitação, comprovado por meio de documento hábil;

XVIII – Não realizar periodicamente o treinamento ou capacitação do pessoal técnico e de atendimento comercial, de acordo com as exigências da legislação aplicável;

XIX – Deixar de informar aos usuários sobre a substituição dos medidores de água.

Seção II **Das infrações de natureza média**

Art. 25 O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator às penalidades de advertência e/ou multa, classificadas de natureza média:

I – Não implementar ações descritas no Plano de Racionamento do Abastecimento de Água;

II – Não realizar as aferições periódicas nos medidores de consumo conforme prazos e exigências das normas técnicas e legislação aplicável;



- III – Descumprir as normas relacionadas ao prévio aviso para a suspensão ou interrupção programada do fornecimento de água;
- IV – Não informar ao usuário sobre o motivo da interrupção do fornecimento de água ou esgotamento sanitário;
- V – Classificar incorretamente as economias, de modo que possa causar ônus aos usuários dos serviços;
- VI – Não disponibilizar aos usuários estrutura de atendimento adequada, que lhes possibilite fácil acesso à empresa para o atendimento de suas solicitações e reclamações;
- VII – Deixar de responder às manifestações dos usuários, na forma e nos prazos estabelecidos, realizadas em qualquer canal de comunicação disponibilizado pelo prestador de serviços;
- VIII – Deixar de manter em funcionamento canais de manifestação do primeiro e do segundo atendimento dos usuários;
- IX – Efetuar a suspensão e a religação do abastecimento de água nas economias, em desacordo com os casos e os prazos definidos na legislação aplicável;
- X – Deixar de encaminhar ao ente regulador as informações necessárias à elaboração dos indicadores utilizados para a apuração da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, na forma e nos prazos estabelecidos nos dispositivos legais aplicáveis;
- XI – Suspender a prestação dos serviços, enquanto a reclamação do usuário, comunicada ao prestador de serviços, estiver sendo objeto de análise por parte do ente regulador, salvo por razões diversas do objeto da reclamação pendente;
- XII – Descumprir as obrigações da legislação aplicável ou contratual de manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, bem como não informar ao interessado, no prazo estabelecido, as providências adotadas;
- XIII – Não fornecer aos usuários, protocolo numerado do atendimento contendo a data e o motivo da reclamação e/ou solicitação, o número da matrícula do atendente e o nome do usuário;
- XIV – Manter a pressão nas redes de distribuição de água potável fora dos limites e condições estabelecidas nas normas vigentes;
- XV – Realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em desconformidade com a legislação aplicável;



- XVI – Descumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação ou operação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- XVII – Deixar de manter ao menos um funcionário no Sistemas de Captação de Água Bruta, na Estação de Tratamento de Água (ETA), no *Booster* e na Estação de Tratamento de Efluente (ETE);
- XVIII – Não dispor de quantitativo mínimo de funcionários de forma a garantir a execução dos serviços operacionais com continuidade, eficiência e qualidade;
- XIX – Não dispor de quantitativo mínimo de funcionários de forma a garantir a execução dos serviços comerciais, bem como garantir o atendimento contínuo ao público durante o horário de atendimento, exceto em casos emergenciais;
- XX – Não instalar medidores de água nas ligações;
- XXI – Não apurar e registrar, separadamente, os investimentos, as receitas e os custos por produção, distribuição e comercialização dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- XXII – Operar os sistemas de abastecimento de água com macromedição inadequada ou ausência desse dispositivo;
- XXIII – Deixar de realizar a limpeza periódica dos reservatórios de acumulação e distribuição, bem como manter os registros desatualizados em desacordo com as normas legais e legislação aplicável;
- XXIV – Deixar de remeter ao ente regulador, na forma e nos prazos estabelecidos, as informações e os documentos solicitados, inclusive quanto aos procedimentos de reajuste e revisão tarifária;
- XXV – Deixar de prover as áreas de risco das instalações de sinalizadores e avisos de advertência de forma adequada à visualização de terceiros;
- XXVI – Descumprir os prazos de vistoria e de ligação previstos na legislação aplicável;
- XXVII – Manter as instalações do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário em mau estado de limpeza e organização;
- XXVIII – Deixar de atender as solicitações de serviços nos prazos ou condições estabelecidas na legislação, incluindo-se nestes prazos, os negociados entre o prestador e o usuário;
- XXIX – Deixar de enviar ao ente regulador, na forma e nos prazos estabelecidos ou quando solicitadas pela fiscalização, informações empresariais relativas à composição acionária da



empresa e de seus acionistas, em todos os níveis, e às relações contratuais mantidas entre a empresa, seus acionistas e empresas controladas, coligadas ou vinculadas;

XXX – Utilizar materiais, veículos motorizados, equipamentos, instalações e métodos operativos, em condições inadequadas e em quantidade insuficiente à garantia da prestação de serviço adequado aos usuários.

Seção III **Das infrações do terceiro grupo**

Art. 26 O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator à penalidade de multa, classificada de natureza alta:

I – Não executar a manutenção corretiva nas redes de abastecimento de água e esgotamento sanitário,

II – Deixar de executar a restauração e reparação de edificações, muros, passeios e pavimentos, conforme as diretrizes, especificações técnicas e prazos estabelecidos na legislação aplicável;

III – Deixar de efetuar nas instalações do sistema de abastecimento de água e nos sistemas de esgotamento sanitário, nos prazos estabelecidos, reparos, melhoramentos, substituições e modificações, consideradas de caráter urgente;

IV – Dispor de pessoal técnico, próprio ou de terceiros, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sem a devida habilitação, comprovada por meio de documento hábil;

V – Não restituir aos usuários os valores recebidos, indevidamente, nos prazos estabelecidos na legislação aplicável ou no contrato, salvo decisão judicial em contrário;

VI – Não ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado;

VII – Deixar de implementar, na forma e nos prazos previstos, as metas definidas e aprovadas no Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) ou plano específico para cada tipo de serviço prestado, editados pelo Poder Concedente e nos contratos de Delegação e Subdelegação;

VIII – Não manter sistemas contábeis que registrem os custos referentes aos contratos, acordos ou ajustes celebrados com acionistas controladores, diretos ou indiretos, e empresas controladas ou coligadas;

IX – Não encaminhar ao ente regulador, na forma e nos prazos estabelecidos, informações contábeis, econômicas e financeiras definidas nas disposições legais, regulamentares e contratuais;



X – Deixar de manter registro, controle e inventário físico dos bens e instalações relacionados à atividade desenvolvida e não zelar pela sua integridade, inclusive aqueles de propriedade do Estado ou dos municípios, em regime especial de uso;

XI – Dificultar à fiscalização do ente regulador, o acesso às instalações, bem como aos documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto de fiscalização;

XII – Descumprir as disposições legais aplicáveis ou contratuais relativas à gestão dos recursos econômico-financeiros da concessão;

XIII – Descumprir os prazos estabelecidos nos atos de outorga de concessões de implantação de instalações de produção e distribuição de água e coleta, transporte e tratamento de esgotos;

XIV – Deixar de comunicar ao ente regulador, nos casos exigidos pela regulamentação e/ou pelo contrato, projetos de obras e instalações do sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e suas eventuais modificações, assim como não proceder à sua execução em conformidade com o projeto aprovado e com os prazos estabelecidos;

XV – Operar e manter as instalações de água e esgoto e os respectivos equipamentos de forma inadequada e em mau estado de conservação, manutenção e segurança, em face dos requisitos técnicos, contratuais e legais aplicáveis;

XVI – Não instalar telefone gratuito para atendimento das solicitações de seus serviços;

XVII – Não instalar telefone gratuito para o serviço de ouvidoria do prestador de serviços;

XVIII – Deixar de responder as manifestações realizadas nos canais oficiais de comunicação;

XIX – Não implementar ações constantes do Plano de Redução de Perdas Físicas e Comerciais Globais;

XX – Deixar de comunicar imediatamente ao ente regulador, aos órgãos competentes e aos usuários, qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável, que possa colocar em risco a saúde da população, ou situações de emergências que possam resultar na interrupção da prestação dos serviços;

XXI – Não comunicar previamente ao ente regulador a suspensão e/ou interrupção do abastecimento de água e/ou coleta de esgoto do usuário, que presta serviço público ou essencial à população.

Seção III **Das infrações do quarto grupo**

Art. 27 O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator à penalidade de



multa, classificada de natureza altíssima:

I – Deixar de encaminhar ao ente regulador, nos prazos estabelecidos e segundo instruções específicas, dados estatísticos sobre a produção, comercialização e consumo próprio de água;

II – Não informar ao ente regulador e não promover divulgação aos usuários, no prazo e forma fixados, as ocorrências de paralisações do sistema de abastecimento de água, que promovam a falta de água com duração superior a 06 (seis) horas, contento o motivo da paralisação, a localidade, a estimativa de população atingida, as medidas de contingência e as providências tomadas para solução do problema;

III – Estabelecer medidas e procedimentos de racionamento e racionalização no abastecimento de água sem submeter à avaliação e homologação da entidade reguladora;

IV – Deixar de apresentar ao ente regulador, para análise e aprovação, todos os procedimentos operacionais e/ou comerciais que alterem a forma ou qualidade do serviço prestado aos usuários, antes de implementá-los;

V – Cobrar o usuário o pagamento das tarifas de água e esgoto, e demais serviços a ele prestados, em desconformidade com os critérios e valores estabelecidos na legislação aplicável;

VI – Transferir qualquer ônus para o usuário no atendimento a pedido de ligação não previsto na legislação aplicável;

VII – Discriminar economias da mesma classificação quanto à cobrança de qualquer natureza;

VIII – Deixar de implementar as medidas objetivando o incremento da eficiência dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme estipulado contratualmente;

IX – Prestar informações falsas ao ente regulador;

X – Deixar de registrar, em separado, as atividades não objeto da concessão, devendo constituir outra sociedade para o exercício destas atividades, quando exigido;

XI – Não atender, nos casos omissos, determinação do ente regulador, na forma e no prazo estabelecido;

XII – Explorar atividades de abastecimento de água e esgotamento sanitário em desacordo com a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;

XIII – Deixar de implantar o serviço de ouvidoria do prestador;

XIV – Operar unidade de sistemas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário sem licença ambiental de suas instalações ou em desconformidade com o licenciamento ambiental



e às demais exigências dessa natureza estabelecidas em normativos;

XV – Realizar manobra de *By Pass* (utilização de extravasor) em desconformidade com o procedimento operacional devidamente aprovado e/ou sem informar a agência reguladora;

XVI – Deixar de atender aos requisitos de qualidade de efluentes tratados das Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), conforme os padrões estabelecidos pela legislação aplicável;

XVII – Descumprir as disposições legais ou contratuais relativas aos níveis de qualidade, continuidade, regularidade e universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

XVIII – Não realizar a contabilidade regulatória em conformidade com as normas, procedimentos e instruções definidas na legislação aplicável;

XIX – Fornecer água por meio de sistema público de abastecimento, fora dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação específica do Ministério da Saúde.

CAPÍTULO V DOS PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DAS PENALIDADES

Seção I Da Autuação

Art. 28 A autuação ocorrerá pela lavratura do Auto de Infração que será aplicado nos seguintes casos:

I – comprovação de não conformidade;

II – ausência de manifestação tempestiva ou prestada de forma insatisfatória e/ou protelatória pela entidade regulada.

§ 1º O Auto de Infração motivado pelas condições estabelecidas no inciso II deste artigo será instruído com Relatório de Fiscalização, Termo de Notificação, Manifestação da Notificada, quando for o caso, e outros documentos necessários que expuseram o motivo da autuação.

§ 2º A CFIC deverá, sobre o Auto de Infração, dar ciência ao autuado, assegurando-lhe o contraditório e a ampla defesa.

§ 3º O Auto de Infração, quando eivado de vício ou incorreção, poderá ser retificado de ofício pelo responsável pela sua emissão. Neste caso, abrir-se-á novo prazo à autuada para apresentação de recurso.

Art. 29 O auto de infração deverá ser lavrado em 2 (duas) vias de impresso próprio, sem emendas ou rasuras que comprometam a sua validade, devendo conter:



- I – a identificação do autuado;
- II – o número do auto, a identificação do órgão fiscalizador e o seu endereço, a assinatura do autuante e o seu cargo;
- III – a descrição clara e objetiva dos fatos ou dos atos constitutivos das infrações e a indicação dos dispositivos legais ou contratuais infringidos;
- IV – a natureza da penalidade, o tipo de sanção aplicada, a dosimetria da sanção;
- V – as ações a serem empreendidas;
- VI – a indicação do prazo para apresentação de defesa ou recolhimento da multa; e,
- VII – o local e a data da lavratura.

§ 1º Após lavrado, o auto não poderá ser inutilizado nem sustada a sua tramitação.

§ 2º O auto de infração deverá ser corrigido em caso de erro formal.

§ 3º Uma via do Auto de Infração será remetida ou entregue, para efeito de notificação, ao representante legal da autuada, ou ao seu procurador habilitado, na sede da autuada mediante registro postal com Aviso de Recebimento (AR) ou outro documento que comprove o respectivo recebimento.

§ 4º O Auto de Infração poderá ser enviado, de maneira complementar ao e-mail oficial da autuada, no formato *Portable Document Format* (pdf), desde que assinado eletronicamente pelo Coordenador de Fiscalização e Controle.

CAPÍTULO VI DO PROCESSO ADMINISTRATIVO RECURSAL E SANCIONATÓRIO

Art. 30 O processo administrativo recursal e sancionatório será formalizado para a aplicação de penalidades decorrentes de condutas que infrinjam as normas legais, regulamentares ou às disposições das resoluções do ente regulador e para possibilitar o contraditório e a ampla defesa da entidade regulada.

Parágrafo único. Quando do reconhecimento do cometimento da infração ou não interposição de defesa em tempo hábil, o processo acima referido terá função apenas sancionatória para imposição da penalidade e recebimento da multa.

Art. 31 O processo recursal, instruído e saneado, deverá ser encaminhado à Diretoria de Normatização, Fiscalização e Controle da AMAE/RIO VERDE para ser julgado em primeira instância.



Seção I Da Notificação

Art. 32 A notificação para a prática de atos processuais será feita na pessoa do interessado, do representante legal ou de mandatário com poderes expressos, na seguinte forma:

I – mediante ciência nos autos;

II – pessoalmente, por intermédio de servidor do ente regulador;

III – mediante correspondência registrada, com Aviso de Recebimento;

IV – por edital, se estiver o infrator autuado em lugar incerto, não sabido ou se não for localizado o seu endereço.

Parágrafo único. Dos atos e decisões de que trata esta Resolução as partes serão notificadas.

Seção II Dos Prazos

Art. 33 Na instrução dos processos, inexistindo disposição específica, as partes interessadas serão notificadas para, no prazo de 15 (quinze) dias, praticar os atos necessários, inclusive, a apresentação de defesa ou a interposição de recurso.

§ 1º Os prazos começam a correr a partir da data da ciência oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

§ 2º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte, se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.

§ 3º Os prazos fixados em meses ou anos contam-se de data a data. Se no mês do vencimento não houver o dia equivalente àquele do início do prazo, tem-se como termo o último dia do mês.

§ 4º Salvo motivo de força maior devidamente comprovado, os prazos processuais não se suspendem.

§ 5º Mediante solicitação fundamentada da parte interessada o prazo de defesa do caput desse artigo poderá ser dilatado por período de até 60 (sessenta) dias a critério da diretoria de Normatização, Fiscalização e Controle.

Seção III Dos Requisitos Para Apresentação de Defesa ou Interposição de Recurso



Art. 34 A defesa ou o recurso, além de sua fundamentação e sob pena de não ser levado em consideração, deverá conter, no mínimo, os seguintes requisitos básicos:

- I - ser redigida em português e digitada;
- II - o nome da autoridade a quem é dirigida;
- III - o número do processo no ente regulador;
- IV - o número do auto de infração, quando for o caso;
- V - o nome, o endereço e a qualificação do representante legal do autuado;
- VI - os fundamentos, os motivos e os requerimentos; e,
- VII - o local, a data e assinatura.

§ 1º A defesa ou o recurso não serão conhecidos quando apresentados fora do prazo, por quem não seja legitimado, perante órgão ou entidade incompetente ou depois de exaurida a esfera administrativa.

§ 2º O autuado deverá juntar à sua defesa ou ao recurso os documentos que comprovem o poder de gerência do seu representante legal.

§ 3º A defesa deverá ser endereçada à Diretoria de Normatização, Fiscalização e Controle do ente regulador.

Subseção I Do Recurso

Art. 35 Da decisão de primeira instância poderá ser interposto recurso ao Conselho Municipal de Saneamento Básico – CONSAB, a ser julgado conforme regimento próprio.

Parágrafo único. Salvo disposição legal em contrário, o recurso não terá efeito suspensivo.

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 36 A AMAE/RIO VERDE poderá propor a quem de direito, sem prejuízo de outras penalidades, o embargo de obras e/ou a interdição das instalações que ponham em risco a integridade física ou patrimonial de terceiros.

Art. 37 Os casos omissos nesta resolução serão resolvidos pelo Câmara Técnica da AMAE/RIO VERDE.



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

Gabinete da Presidência da Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgoto de Rio Verde, aos XX de XXXX de 2021.

Bruno Botelho Saleh
PRESIDENTE DA AMAE/RIO VERDE
Decreto 1.574/2019



ANEXO I

CAPÍTULO I DA METODOLOGIA DE DOSIMETRIA DA APLICAÇÃO DA PENALIDADE DE MULTA

Art. 1º Na definição dos valores das multas dentro de cada natureza serão consideradas a gravidade, o dano gerado, a vantagem auferida, os fatores agravantes e a abrangência, de acordo com a seguinte fórmula:

$$M = (\rho1.G + \rho2.D + \rho3.(0,75 + V) + \rho4.(0,2 + AG)) AB.k.MV_{Faixa}$$

§ 1º O valor da letra “M” corresponde ao valor final da multa depois de aplicada a dosimetria e a expressão “ MV_{Faixa} ” corresponde ao valor máximo da multa de acordo com a natureza da infração.

§ 2º A letra “G” corresponde a gravidade da não conformidade dentro da respectiva natureza, sendo:

- I – Alta: quando a não conformidade promova risco a saúde e segurança dos usuários e servidores do prestador de serviços, aplica-se o valor de 100% (cem por cento);
- II – Média: quando a não conformidade promova prejuízo ao patrimônio e aos direitos dos usuários, aplica-se o valor de 80% (oitenta por cento);
- III – Baixa: demais gravidades não enquadradas nos incisos I e II, dos artigos § 2º deste artigo, aplica-se o valor de 60% (sessenta por cento).

§ 3º A letra “D” corresponde ao dano gerado ao usuário pela não conformidade, sendo:

- I – direto: aplica-se o valor 100% (cem por cento);
- II – indireto: aplica-se o valor de 75% (setenta e cinco por cento).

§ 4º A letra “V” corresponde à vantagem auferida pelo prestador de serviços em decorrência da não conformidade, sendo aplicado o valor de 25% (vinte e cinco por cento) quando se obteve vantagem, ou de 0% (zero por cento) quando não se obteve vantagem.

§ 5º As letras “AG” correspondem aos fatores agravantes da infração, sendo seu valor igual a soma dos seguintes percentuais:

- I - 0% (zero por cento) no caso de inexistência de fatores agravantes;
- II - 15% (quinze por cento) no caso o prestador de serviços tenha agido de "má fé";



III - 15% (quinze por cento) no caso da ocorrência de danos à saúde pública ou ao meio ambiente;

IV - 20% (vinte por cento) no caso da prestadora de serviços não tomar as medidas preventivas ou corretivas necessárias;

V - 30% (trinta por cento) no caso da prestadora de serviço apresentar não conformidades recorrentes.

§ 6º As letras "AB" correspondem à abrangência que corresponde à quantidade de pessoas que foram ou poderiam ter sido prejudicados pela não conformidade detectada, sendo divididos em 5 classes:

I - classe 1, acima de 100.000 habitantes: aplica-se o valor 100% (cem por cento);

II - classe 2, de 50.0001 a 100.000 habitantes: aplica-se o valor 98% (noventa e cinco por cento);

III - classe 3, de 20.001 a 50.000 habitantes: aplica-se o valor 95% (noventa por cento);

IV - classe 4, de 5.001,00 a 20.000 habitantes: aplica-se o valor 92% (oitenta e cinco por cento);

V - classe 5, até 5.000,00 habitantes: aplica-se o valor 90% (oitenta por cento).

§ 7º Os valores ρ_1 , ρ_2 , ρ_3 e ρ_4 correspondem ao peso de cada um dos fatores descritos nos parágrafos 2º a 5º no cálculo da multa, sendo:

I - gravidade (ρ_1) igual a 30% (trinta por cento);

II - danos (ρ_2) igual a 30% (trinta por cento);

III - vantagem auferida (ρ_3) igual a 10% (dez por cento);

IV - fatores agravantes (ρ_4) igual a 30% (trinta por cento).

§ 8º No caso da infração corresponder a uma reincidência específica o valor "k" da expressão acima passa a valer 1,5 (um vírgula cinco), caso contrário aplica-se ao "k" o valor 1 (um).

CAPÍTULO II METODOLOGIA DE REDUÇÃO DA PENALIDADE DE MULTA

Art. 2º A definição do percentual de redução das multas pela Câmara Técnica e CONSAB poderá ser realizada com base nos seguintes procedimentos:



I - revisão dos critérios de gravidade da infração e dano gerado ao usuário, adotando-se classificação inferior à aplicada inicialmente, desde que comprovado o fato na defesa e/ou no recurso;

II - adoção do percentual de 75% (setenta e cinco por cento) para vantagem auferida, quando ficar comprovado que o prestador de serviços não obteve vantagem real;

III - retirada de fator agravante, caso fique comprovado que o fator agravante anteriormente considerado não existiu;

IV - revisão do critério de abrangência, quando comprovado que a quantidade de pessoas que foram ou poderiam ter sido prejudicados pela não conformidade detectada foi inferior ao inicialmente considerado.

Art. 3º Independentemente da redução do valor da multa com base nos procedimentos de que trata o artigo 1º desta metodologia, caso ocorra a correção da não conformidade e/ou redução dos danos dela decorrentes, a Câmara Técnica e o CONSAB poderão reduzir o valor da multa aplicada da seguinte forma:

I - redução em até 10% (dez por cento), no caso da correção da não conformidade ocorrer antes da apresentação da defesa pelo Prestador de Serviço;

II - redução em até 5% (cinco por cento) no caso da correção da não conformidade ocorrer antes da apresentação do recurso pelo prestador de serviço.