

RESOLUÇÃO Nº 03, de 13 de abril de 2012.

Consolidada com as alterações introduzidas pela [Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023](#)

Tipifica as infrações e disciplina os procedimentos a serem observados nos processos administrativos instaurados pelo prestador de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que tenham por objetivo a correção de irregularidades praticadas por usuários ou a aplicação de sanções a estes. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

O DIRETOR – PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL – ADASA, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria Colegiada e considerando:

a obrigação do prestador de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de fiscalizar as instalações e formas de utilização dos serviços pelos usuários, orientando-os para mudanças e impondo-lhes, quando for o caso, as devidas sanções, nos termos do Artigo 45, inciso X da Lei Distrital nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008, que reestrutura a ADASA;

as disposições contidas na Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal recepcionada pela Lei Distrital nº 2.834, de 07 de dezembro de 2001;

o disposto na Resolução ADASA nº 14, de 27 de outubro de 2011, que estabelece as condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Distrito Federal; e

as contribuições recebidas dos usuários e outros segmentos da sociedade por meio da audiência pública realizada no dia 9 de novembro de 2011, resolve:

Capítulo I

DO OBJETO

Art. 1º. Esta Resolução tipifica as infrações e disciplina os procedimentos a serem observados nas ações de fiscalização e nos processos administrativos instaurados pelo prestador de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que tenham por objetivo: [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

I – exigir do usuário a correção de irregularidades;

II – aplicar sanções e medidas administrativas e requerer ressarcimentos devidos nos termos das normas legais, regulamentares ou contratuais; e

III – assegurar, quando necessária, a correção das irregularidades pelo próprio prestador de serviços. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Parágrafo Único. Aplicam-se a esta Resolução as definições constantes da Resolução nº 14, de 27 de outubro de 2011.

Capítulo II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º. No curso das ações de fiscalização e do processo administrativo o usuário tem os seguintes direitos, sem prejuízo de outros que lhe sejam assegurados, respeitados os princípios do devido processo legal, do contraditório e da ampla defesa: [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

I - ser tratado com respeito pelos empregados do prestador de serviços;

II - ter ciência das ações de fiscalização e da tramitação dos processos administrativos em que tenha a condição de interessado, ter vista dos autos, obter cópias de documentos neles contidos e conhecer as decisões proferidas, ressalvados os dados e documentos de terceiros protegidos por sigilo ou pelo direito à privacidade, à honra e à imagem; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

III - formular alegações e apresentar documentos para sua defesa ou recurso, os quais serão objeto de consideração pelo prestador de serviços; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

IV- fazer-se assistir, facultativamente, por advogado;

V- recorrer à ADASA, em última instância recursal administrativa, das decisões do prestador de serviços observando os procedimentos e os prazos estabelecidos nesta Resolução; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

VI - reclamar à ADASA a inobservância do disposto nesta Resolução pelo prestador de serviços; e

VII – ser informado pelo prestador de serviços do seu direito de solicitação de prorrogação de prazo, quando for o caso, para a correção de irregularidades contidas no Termo de Ocorrência de Irregularidade, desde que devidamente justificada. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Art. 3º. São deveres dos usuários nas ações de fiscalização e no processo administrativo, sem prejuízo de outros previstos em demais atos normativos: [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

I - expor os fatos conforme a verdade;

II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não agir de modo temerário;

IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos;

V - assegurar ao prestador de serviços livre acesso às suas instalações prediais, mediante recebimento de aviso com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, informando a data da vistoria, de forma a permitir: [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

- a) vistorias eventuais;
- b) vistorias para instrução do processo administrativo;

VI - permitir o acesso da fiscalização da ADASA a suas instalações prediais para colher informações relacionadas aos fatos constantes do processo administrativo mediante recebimento de aviso com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, informando a data da fiscalização. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

VII – manter os dados cadastrais e de correspondência atualizados junto ao prestador de serviços. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Capítulo III

DA FISCALIZAÇÃO, INFRAÇÕES, MEDIDAS ADMINISTRATIVAS E PENALIDADES [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Art. 4º. O prestador de serviços, quando da observância do disposto no art. 45, inciso X da Lei Distrital nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008, fiscalizará as instalações e as formas de utilização dos serviços pelos usuários, orientando-os formal e expressamente para a realização das correções e impondo-lhes, quando for o caso, as devidas sanções por descumprimento de normas legais, regulamentares e contratuais referentes à relação de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Art. 5º. Os usuários que descumprirem normas legais, regulamentares ou contratuais referentes à relação de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário estarão sujeitos à sanção de multa, ressarcimento ao prestador de serviços e a outras medidas administrativas, sem prejuízo das medidas judiciais eventualmente cabíveis.

~~Parágrafo único. As irregularidades, os valores das multas e as outras medidas administrativas são os definidos na Resolução nº 14, de 27 de outubro de 2011, que estabelece as condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Distrito Federal.~~ [\(Revogado pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Art. 5º-A. Sem prejuízo da tipificação de outras irregularidades e vedações estabelecidas em normas legais e regulamentares, constitui infração passível de aplicação de penalidade de multa a prática pelo usuário das ações ou omissões estabelecidas no Anexo I. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Art. 5º-B. O Prestador de Serviços poderá adotar ainda as seguintes medidas administrativas: [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

I – suspensão dos serviços do abastecimento de água; [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

II – retirada e apreensão de equipamento e artifícios utilizados para adulterar hidrômetro ou que interfiram no sistema de abastecimento de água; [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

III – substituição de peças ou equipamentos adulterados; [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

IV – cobrança de ressarcimento dos valores não faturados em razão de irregularidades no uso dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário; e [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

V – cobrança de ressarcimento dos valores referentes aos prejuízos arcados pelo prestador de serviços decorrentes de danos de responsabilidade daquele. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Art. 5º-C. Eventuais irregularidades cometidas pelo usuário na utilização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão averiguadas pelo prestador de serviços, respeitados o devido processo legal, o direito de ampla defesa e do contraditório. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§1º O valor da multa será calculado como o produto do valor da parte variável da tarifa de água correspondente a 7 m³ da categoria em que se enquadra a unidade usuária, pelo fator de multiplicação e o pelo fator de consumo previsto na Tabela II, ambas do Anexo I, apurada da seguinte forma: [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

$$\text{Valor da Multa: FM x VB x FC}$$

Sendo:

FM: Fator de multiplicação, correspondente a gravidade de cada infração, constante da Tabela I do Anexo I;

VB: Valor base, igual ao valor da tarifa de água correspondente a 7m³ da categoria em que se enquadra a unidade usuária; e

FC: Fator de consumo, relacionado à faixa do consumo médio do usuário, conforme Tabela II do Anexo I.

§2º O valor base será igual a parte variável da tarifa de água correspondente a 7 m³ da categoria em que se enquadra a unidade usuária, vigente no momento de emissão do Termo de Ocorrência de Irregularidade. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§3º O Fator de consumo previsto na Tabela II, será apurado considerando o consumo médio dos últimos 12 (doze) meses da data de emissão do Termo de Ocorrência de Irregularidade. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§4º Não havendo consumo medido nos últimos 12 (doze) meses, o consumo médio será calculado com base nos últimos dados medidos, limitados a 12 (doze) medições. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Capítulo IV

DO INÍCIO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Art. 6º. O agente do prestador de serviços, sempre que verificar qualquer indício de irregularidade na utilização dos serviços por parte do usuário, deverá lavrar “Termo de Ocorrência de Irregularidade”.

§1º Todo ato de vistoria deverá, obrigatoriamente, ser realizado por empregado do quadro próprio do prestador de serviços, devidamente identificado. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§2º O Termo de Ocorrência de Irregularidade é peça essencial para a instauração do processo administrativo destinados à exigência de correção de irregularidades, apuração das responsabilidades, aplicação das sanções, efetivação de ressarcimento e de outras medidas administrativas cabíveis.

Art. 7º. Instruirão o processo administrativo o Termo de Ocorrência de Irregularidade, a documentação e as provas que se fizerem necessárias, inclusive o laudo da perícia técnica, quando houver, o registro fotográfico, o relatório e o comprovante de notificação ao usuário. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§1º Os atos do processo deverão ser registrados em papel ou, preferencialmente, em meio digital. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§2º O prestador de serviços deverá criar e manter sistemas que possibilitarão ao usuário a obtenção de cópias de documentos contidos no processo e a realização de atos inerentes à sua defesa em qualquer posto de atendimento presencial ou por outro meio que venha a ser disponibilizado pelo prestador de serviços. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Art. 8º. O Termo de Ocorrência de Irregularidade deverá ser numerado, lavrado em formulário próprio e conter no mínimo:

I – identificação do prestador de serviços;

II – identificação do usuário;

III – endereço e as coordenadas geográficas da unidade usuária; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

IV – número de inscrição da unidade usuária;

V – categoria da unidade usuária;

VI – identificação e assinatura do agente responsável pela ação fiscalizatória; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

VII – data ou período de realização da ação de fiscalização;

VIII – descrição pormenorizada da irregularidade constatada, incluindo, quando for o caso, a identificação e a leitura do hidrômetro e dos selos e lacres encontrados, ou o registro de ausência ou remoção deles; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

IX – o dispositivo legal, regulamentar ou contratual infringido, as recomendações e a possível sanção aplicável; e,

X – prazo para corrigir a irregularidade, quando for o caso.

Art. 9º. O Termo de Ocorrência de Irregularidade deverá ser lavrado em 2 (duas) vias e assinado pelo agente devidamente identificado do prestador de serviços e pelo usuário. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§1º Uma das vias deverá ser entregue ao usuário e a outra deverá ser anexada ao processo administrativo a ser instaurado pelo prestador de serviços.

§2º Caso o usuário não esteja presente ou se recuse a receber o Termo de Ocorrência de Irregularidade ou a assinar a via a ser anexada ao processo, o prestador de serviços deverá certificar no próprio termo a ausência ou a recusa e deixar uma via na unidade usuária.

Art. 10. O prestador de serviços, após a lavratura do Termo de Ocorrência de Irregularidade e a produção das provas cabíveis, no momento da constatação da infração, poderá proceder à correção da irregularidade cometida pelo usuário, independentemente das sanções cabíveis e dos ressarcimentos devidos apurados em processo administrativo.

Parágrafo único. O prestador de serviços observará o disposto no Capítulo VI, Seção II – Do Consumo Irregular de Água, da Resolução nº14, de 27 de outubro de 2011, quando a irregularidade se relacionar à instalação de equipamentos não autorizados ou à manipulação indevida da ligação predial, inclusive do hidrômetro, ou de qualquer outro componente da rede pública.

Art. 11. Na hipótese de ser concedido ao usuário prazo para correção da irregularidade nos termos do inciso X do Art. 8º, o prestador de serviços deverá realizar nova vistoria na unidade usuária após decorrido esse prazo, fazendo obrigatoriamente a juntada de provas que comprovem se a correção foi ou não realizada pelo usuário. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§1º Caso o usuário necessite de prazo adicional para realizar as correções das irregularidades apontadas no Termo de Ocorrência de Irregularidade, este poderá solicitar a prorrogação dentro do prazo inicialmente concedido em qualquer das unidades de atendimento presencial ou por qualquer outro meio que venha a ser disponibilizado pelo prestador de serviços, desde que devidamente justificado. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

~~I – certificar o atendimento no próprio termo;~~ [\(Revogado pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

~~II – dar ciência ao usuário do atendimento das recomendações; e,~~ [\(Revogado pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

~~III – arquivar o processo.~~ [\(Revogado pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§2º Caso seja verificado o atendimento das determinações constantes do Termo de Ocorrência de Irregularidade no prazo estabelecido e quando o caso não demandar instauração de processo administrativo, o prestador de serviços deverá: [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

I – certificar o atendimento no próprio termo; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

II – dar ciência ao usuário do atendimento das recomendações; e, [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

III – arquivar o Termo de Ocorrência de Irregularidade. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

IV – ~~notificar o usuário para apresentar defesa nos termos desta Resolução.~~ [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§3º Não atendidas as determinações de correções constantes do Termo de Ocorrência de Irregularidade dentro do prazo concedido, e quando for o caso de aplicação de sanção, de apuração de ressarcimento ou de outras medidas administrativas, o prestador de serviços deverá: [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

I – autuar o processo administrativo; [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

II – produzir as demais provas necessárias para comprovação da(s) irregularidade(s) identificada(s); [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

III – elaborar relatório; e [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

IV – notificar o usuário para apresentar defesa nos termos desta Resolução. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Capítulo V

DA NOTIFICAÇÃO E DAS DEMAIS INTIMAÇÕES

Art. 12. O prestador de serviços, após autuar o processo administrativo e elaborar o relatório com todas as provas cabíveis, notificará o usuário para que este tome ciência do procedimento e apresente defesa.

§1º A notificação inicial deverá conter no mínimo:

I – número do processo administrativo;

II – identificação do prestador de serviços;

III – identificação do usuário;

IV – endereço da unidade usuária;

V – número da inscrição da unidade usuária; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

VI – categoria da unidade usuária; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

VII – exposição dos fatos que levaram à lavratura do Termo de Ocorrência de Irregularidades; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

VIII – informação sobre laudo da perícia realizada em bancada certificada pelo INMETRO, quando for o caso; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

IX – tipificação da infração cometida e disposição regulamentar ou contratual infringida; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

X – valor máximo da penalidade prevista para a infração; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

XI – valor do ressarcimento, quando for o caso; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

XII – prazo para apresentação da defesa; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

XIII – indicação do local ou qualquer outro meio que venha a ser disponibilizado onde a defesa poderá ser apresentada; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

XIV – cópias do relatório; e [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

XV – informações sobre o direito do usuário à vista do processo e a obter certidões ou cópias reprográficas dos dados e demais documentos que o integram, bem como o prazo e as condições para o atendimento de tais solicitações; e [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§2º No caso do inciso XV do parágrafo anterior, o prestador de serviços poderá cobrar do usuário apenas os custos das cópias reprográficas. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Art. 13. As notificações poderão ser efetuadas por ciência no processo, por via postal com aviso de recebimento, por telegrama ou qualquer outro meio que venha a ser disponibilizado que assegure a certeza da ciência do interessado. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Parágrafo único. No caso de interessados indeterminados, desconhecidos ou com domicílio indefinido, a notificação deve ser efetuada por meio de publicação oficial.

Art. 14. Havendo a necessidade de realização de perícia no hidrômetro, o usuário será informado sobre a data, hora e local da diligência, para acompanhá-la, se assim desejar.

§1º O usuário pode solicitar com até 2 (dois) dias úteis de antecedência da data informada pelo prestador de serviço, uma única vez, novo agendamento para realização da avaliação técnica do hidrômetro para viabilizar o seu acompanhamento. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§2º O prestador de serviços deve observar o previsto nos §§2º a 4º, do art. 96, da Resolução nº 14/2011. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Capítulo VI

DA DEFESA DO USUÁRIO

Art. 15. O usuário poderá apresentar defesa ao prestador de serviços por escrito ou por outro meio formalmente disponibilizado, no prazo de 15 (quinze) dias contados a partir da data da ciência da notificação. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§1º A defesa deverá conter informações necessárias para identificação do processo em trâmite perante o prestador de serviços, tais como:

I – número do processo administrativo;

II – identificação do usuário;

III – endereço da unidade usuária;

IV – número de inscrição da unidade usuária;

V – exposição dos fatos, documentos que comprovem a alegação;

VI – requerimento, inclusive de produção de novas provas; e

VII – data e assinatura do requerente ou de seu representante legal.

§2º O usuário poderá requer em sua defesa: [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

I – isenção da penalidade;

II – nulidade do Termo de Ocorrência de Irregularidade;

III – readequação da penalidade; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

IV – as circunstâncias atenuantes; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

V – os fatos ou justificantes da sua conduta; e [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

VI – outro pleito. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§3º Na sua defesa, o usuário poderá juntar documentos e pareceres, bem como aduzir alegações referentes à matéria objeto do processo administrativo.

§4º A defesa deverá ser acompanhada de cópia do documento oficial com foto que comprove a assinatura do usuário, podendo ser protocolada em qualquer unidade de atendimento presencial ou por qualquer outro meio que venha a ser disponibilizado pelo prestador de serviços. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§5º O usuário poderá ser representado por um procurador legalmente constituído.

Art. 16. São inadmissíveis no processo provas ilícitas ou obtidas por meios ilícitos, provas impertinentes, desnecessárias ou protelatórias, devendo o prestador de serviços recusá-las mediante decisão fundamentada.

Art. 17. Cabe ao usuário a prova dos fatos que tenha alegado, sem prejuízo do dever atribuído ao prestador de serviços de instruir o processo administrativo com documentos que estejam sob a sua responsabilidade.

Art. 18. A defesa não será conhecida quando apresentada:

I – fora do prazo;

II – por quem não seja legitimado; ou

III – perante órgão ou entidade incompetente.

Capítulo VII

DO JULGAMENTO E DA APLICAÇÃO DE SANÇÃO

Art. 19. Apresentada ou não a defesa, o agente devidamente designado pelo prestador de serviços, julgará o processo administrativo e proferirá decisão motivada, indicando os fatos e fundamentos jurídicos em que se baseia a decisão.

§1º O julgamento deverá ser realizado no prazo de até 30 (trinta) dias contados:

I - da apresentação da defesa ou

II - do término do prazo de apresentação da defesa, quando esta não for apresentada.

§2º Excepcionalmente o prazo estabelecido no parágrafo anterior poderá ser prorrogado, uma vez, por igual período, desde que haja justo motivo.

Art. 20. A decisão do processo administrativo ensejará cumulativamente ou não:

I – aplicação de multa;

II – manutenção da suspensão dos serviços até a completa correção da irregularidade constatada;

III – dever de o usuário efetuar ressarcimento;

IV – dever do prestador de serviço efetuar o ressarcimento ao usuário com créditos nas faturas subsequentes à constatação;

V – arquivamento do processo.

§1º O prestador de serviços, quando da aplicação de multa, deverá observar a capacidade de pagamento do usuário, as circunstâncias agravantes e atenuantes da irregularidade cometida, bem como os limites legais, regulamentares ou contratuais.

§ 2º Considera-se circunstância agravante a reincidência na mesma infração, caso em que culminará na majoração em 50% do valor da penalidade de multa a ser aplicada. ([Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023](#))

~~§3º Consideram-se circunstâncias atenuantes, o prestador de serviços poderá, motivadamente, reduzir a parte pecuniária da decisão em até a terça parte dos valores totais arbitrados, inclusive os considerados pelas circunstâncias agravantes. ([Revogado pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023](#))~~

§4º Consideram-se circunstâncias atenuantes: ([Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023](#))

I – existência, em domicílio de baixa renda, de usuário que necessite de cuidados especiais ou de outro morador nestas condições e que dele dependa economicamente; ([Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023](#))

II – correção de irregularidade até a data de apresentação da defesa; ([Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023](#))

III – reduzida capacidade de pagamento ou de faturamento; ([Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023](#))

IV – adimplência financeira com o prestador de serviços; ([Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023](#))

Parágrafo Único. Havendo circunstâncias atenuantes, o prestador de serviços deverá aplicar, concomitantemente, os seguintes percentuais: ([Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023](#))

a) 10% para as circunstâncias previstas nos incisos I, II e III; e ([Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023](#))

b) 20% para a circunstância prevista no inciso IV. ([Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023](#))

Art. 20-A. A apuração das circunstâncias atenuantes previstas nos incisos I a IV, do artigo anterior, será realizada mediante análise da documentação que venha a ser apresentada pelo

usuário, nas instâncias recursais, e que motivem a sua aplicação. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§ 1º A circunstância atenuante de reduzida capacidade de pagamento ou de faturamento será comprovada quando o valor multa, acrescida a circunstância agravante, ultrapassar 40% do valor total mensal da remuneração ou faturamento do usuário. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§ 2º A circunstância atenuante de adimplência financeira com o prestador de serviços será apurada nos 12 (doze) meses anteriores ao recebimento da notificação inicial pelo usuário e não será considerada nos casos em que a infração cometida busca, notadamente, burlar a apuração adequada do consumo de água. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Art. 21. A decisão administrativa deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I – identificação do usuário;

II – endereço da unidade usuária;

III – número de inscrição da unidade usuária;

IV – número do processo administrativo;

V – relatório, com exposição dos fatos e documentos contidos no processo, inclusive os manifestados na defesa;

VI – fundamentação, elencando as questões de fato e de direito com a análise da existência ou não de circunstâncias atenuantes e agravantes, expondo, ainda, sobre a obrigação de o usuário ressarcir ao prestador de serviços os custos das diligências, perícias e valores devidos pelo uso dos serviços de forma irregular, caso seja constatada alguma irregularidade atribuída a este;

VII – dispositivo, no qual a autoridade administrativa decidirá pela aplicação ou não de penalidade legal ou contratual, explicitando o dispositivo legal, os valores da multa, das deduções e acréscimos decorrentes das circunstâncias agravantes ou atenuantes, bem como os valores decorrentes de ressarcimento, quando for o caso, e;

VIII – o prazo para o usuário recorrer da decisão junto à Comissão Permanente de Análise de Recursos do prestador de serviços ou a ADASA, quando for o caso. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Parágrafo único. O usuário será notificado, nos termos do art. 13 desta Resolução, da decisão administrativa do prestador de serviços. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Art. 22. O processo administrativo será motivadamente arquivado, nos seguintes casos:

I – se for constatada a ausência de irregularidade que resulte em aplicação de sanção;

II – quando houver a quitação da multa aplicada e dos eventuais ressarcimentos devidos, desde que a irregularidade tenha sido devidamente corrigida; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

III – quando não for julgado tempestivamente pelo prestador de serviços; e

IV – quando da ocorrência de vício insanável no decurso do processo.

§1º O usuário será notificado nos termos do art. 13 desta Resolução, quando a decisão determinar o arquivamento do processo sem imposição de quaisquer penalidades ou de outras medidas. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§2º São vedadas ao prestador de serviços a instauração de novo processo e a imputação de sanção ou de qualquer medida administrativa ao usuário pelos mesmos fatos que motivaram o processo arquivado nos termos deste artigo.

§3º A vedação de instauração de novo processo de que trata o parágrafo anterior não se aplica aos casos em que um processo tenha sido arquivado pelos motivos elencados nos incisos III e IV, desde que se trate de irregularidade de natureza contínua que cause risco à saúde pública, danos ao meio ambiente ou à prestação do serviço. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§4º O arquivamento do processo fundamentado no inciso III do *caput* não prejudicará a apuração de responsabilidade do agente do prestador de serviços.

Capítulo VIII

DOS RECURSOS E DA REVISÃO

Art. 23. Caberá recurso, com efeito suspensivo, ao prestador de serviços, das decisões de primeira instância que impuserem sanções ou outras obrigações aos usuários.

§1º O prazo para interposição do recurso será de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da notificação informando a Decisão do Julgamento da Defesa. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§2º O recurso será dirigido à Comissão Permanente de Análise de Recursos do prestador de serviços. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

~~§3º Se a autoridade não reconsiderar sua decisão no prazo de 10 (dez) dias, encaminhará o processo ao órgão colegiado do prestador de serviços competente para julgamento do processo em segunda instância. [\(Revogado pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)~~

§4º O recurso poderá ser protocolado pelo usuário em qualquer unidade de atendimento presencial ou por qualquer outro meio que venha a ser disponibilizado pelo prestador de serviços. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§5º O recurso poderá ser apresentado, ainda que não apresentada a defesa nos termos do art. 15, podendo inovar nas questões de fato e juntar novos documentos.

§6º No recurso ao prestador de serviços o usuário poderá requerer:

I – revisão da decisão;

II – isenção da penalidade;

III – nulidade do Termo de Ocorrência de Irregularidade, de todo ou de parte do processo;

IV – redução da penalidade para adequação da realidade econômica do usuário ou para consideração das circunstâncias atenuantes não apreciadas anteriormente; e

V – outro pleito.

§7º No caso de não interposição de recurso junto ao prestador de serviço as sanções impostas da decisão de primeira instância serão aplicadas e o valor pecuniário devido será incluído

integralmente e de forma discriminada na fatura subsequente. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Art. 24. A decisão colegiada do prestador de serviços deverá observar os requisitos contidos nos arts. 21 e 22 desta Resolução, devendo nela ainda constar: [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

I – o número de telefone do Núcleo de Atendimento ao Usuário da ADASA;

II – endereço da Agência Reguladora; e

III – prazo para interposição de Recurso de Revisão à ADASA.

§1º O usuário será notificado da decisão colegiada nos termos do Artigo 13 desta Resolução. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§2º O julgamento deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias contados da data de apresentação do recurso, excepcionalmente e motivadamente prorrogável uma vez, por igual período.

§3º Caso a decisão colegiada do prestador de serviços mantenha a imposição de multa, de ressarcimento ou de outra medida administrativa, o valor pecuniário da penalidade será incluído integralmente e de forma discriminada na fatura subsequente. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Art. 25. Da decisão colegiada exarada pelo prestador de serviços que não der total provimento ao recurso inicial, caberá Recurso de Revisão à ADASA, com efeito suspensivo, no prazo de 10 (dez) dias contados da notificação ao usuário, pelo prestador de serviços.

§1º O Recurso de Revisão deverá ser protocolado junto ao prestador de serviços que dele tomará conhecimento e o encaminhará à ADASA no prazo de até 10 (dez) dias. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§2º O prestador de serviços disponibilizará à ADASA o recurso e o processo administrativo em meio digital.

§3º O Recurso de Revisão poderá ser protocolado pelo usuário em qualquer unidade de atendimento presencial ou por qualquer outro meio que venha a ser disponibilizado pelo prestador de serviços. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§4º Em nenhuma hipótese o Recurso de Revisão poderá ser protocolado na ADASA, cabendo ao prestador de serviços a correta orientação ao usuário. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

§5º O prestador de serviços e o usuário recorrente deverão enviar à ADASA sempre que solicitado, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a partir da data da sua solicitação formal, eventuais informações complementares que não estejam presentes no processo administrativo. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Art. 26. A ADASA, após concluir a análise do Recurso de Revisão sobre o processo administrativo, manifestar-se-á conclusivamente a respeito do mesmo no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da disponibilização do processo, salvo uma única prorrogação, por igual período, devidamente motivada.

Art. 27. A ADASA, quando da decisão do recurso, poderá confirmar, modificar, anular, total ou parcialmente a decisão recorrida, de forma fundamentada.

§1º A ADASA não poderá modificar a penalidade aplicada para agravar a situação do recorrente.

§2º Após o julgamento, a ADASA informará, o prestador de serviços e cientificará o usuário de sua decisão, nos termos da notificação prevista no art. 13 desta Resolução.

§3º Caso a ADASA mantenha a imposição de multa, de ressarcimento ao prestador ou de outra medida administrativa, o valor pecuniário da decisão poderá ser integralmente incluído na fatura subsequente.

§4º O não pagamento da parcela pecuniária da decisão condenatória em processo administrativo implicará em inadimplência por parte do usuário.

Art. 28. Os recursos, incluindo os Recursos de Revisão, não serão conhecidos quando interpostos:

I – fora do prazo;

II – por quem não seja legitimado; e

III – perante órgão ou entidade incompetente. [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

Art. 29. Os processos administrativos de que resultem sanções ou ressarcimento poderão ser revistos a qualquer tempo a pedido ou de ofício, quando surgirem fatos novos ou circunstâncias relevantes suscetíveis de justificar a inadequação da sanção aplicada.

§1º A petição de solicitação da revisão da decisão deverá ser protocolada perante a entidade que proferiu a última decisão no processo administrativo, juntamente com a comprovação explícita dos fatos novos ou das circunstâncias relevantes, devendo conter no mínimo as informações para identificação do processo que se exarou a decisão a ser revista.

§2º Da revisão da decisão não poderá resultar agravamento da sanção ou incremento do valor do ressarcimento.

Capítulo IX

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 30. Na contagem dos prazos, exclui-se o dia do início e inclui-se o dia do vencimento, devendo-se iniciar e concluir a contagem em dias úteis.

Art. 31. O prestador de serviços deverá aplicar a penalidade de multa sem a necessidade de iniciar os procedimentos para apuração de irregularidades quando o usuário: [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

I – impedir o acesso ao hidrômetro para a suspensão do fornecimento de água; [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

II – ~~não permitir a realização da leitura por quatro ciclos consecutivos de faturamento, caso em que a multa será aplicada no quarto ciclo de faturamento;~~ [\(Revogado pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

III – impedir o acesso dos agentes do prestador de serviços às instalações hidrossanitárias, para a realização da inspeção. [\(Redação dada pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

IV – violar o corte; e [\(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023\)](#)

V – recusar em conectar sua edificação a rede de esgoto disponível. [Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023](#)

Art. 32. O prestador de serviços estará sujeito a sanções estabelecidas na Resolução ADASA nº 188, de 24 de maio de 2006 e suas atualizações quando do descumprimento do disposto nesta Resolução.

Art. 33. Aplicam-se subsidiariamente as disposições da Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, recepcionada pela Lei Distrital nº 2.834, de 07 de dezembro de 2001.

Art. 34. Cabe à ADASA resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução.

Art. 35. Esta Resolução entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data da sua publicação.

VINICIUS FUZEIRA DE SÁ E BENEVIDES

ANEXO I

(Incluído pela Resolução nº 21, de 17 de julho de 2023)

TABELA I - INFRAÇÕES REFERENTES AO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

INFRAÇÕES AO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	Fator de Multiplicação (FM)
1. Retirada ou inversão de hidrômetros.	5
2. Emprego de ejetores ou bombas de sucção diretamente ligados ao ramal predial.	15
3. Uso de dispositivo que prejudique o abastecimento de água ou a medição do consumo, especialmente quando instalado no alimentador predial ou não previsto no padrão de ligação.	5
4. Uso de dispositivos ou equipamentos intercalados no alimentador predial que prejudiquem o abastecimento público de água, a medição do consumo ou o funcionamento do hidrômetro.	5
5. Impedir a realização da leitura ou o acesso ao hidrômetro para vistoria, manutenção ou substituição.	5
6. Impedir o acesso ao hidrômetro para a suspensão do fornecimento de água.	10
7. Intervenção indevida no ramal predial.	10
8. Impedir o acesso dos agentes do prestador de serviços às instalações hidrossanitárias para a realização da inspeção.	5
9. Não cumprimento das determinações, por escrito, do pessoal autorizado para fazer a inspeção nas instalações prediais de água.	5
10. Intervenção e/ou utilização de hidrantes para fins não autorizados.	15
11. Intervenção indevida nas redes públicas de água.	5
12. Interligação de outras fontes de abastecimento à instalação hidráulica predial alimentada pela rede pública de distribuição de água.	10
13. Revenda ou abastecimento de água a terceiros.	10
14. Violação ou utilização de equipamentos que prejudiquem ou interfiram no funcionamento do hidrômetro.	5
15. Violação de selos e de lacres do hidrômetro.	10
16. Violação do corte.	5
17. Construção sobre as redes públicas de água.	5
INFRAÇÕES AO SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO	Fator de Multiplicação (FM)
1. Ligações clandestinas à rede pública de esgoto.	15
2. Construções sobre redes públicas de esgotos.	10
3. Despejo de águas pluviais diretamente na rede coletora de esgotos sanitários ou indiretamente por meio das instalações prediais de esgoto sanitário.	15
4. Despejo de esgotos nos logradouros, nas instalações prediais de águas pluviais e em galerias de águas pluviais.	15
5. Lançamentos indevidos de óleos e gorduras na rede pública.	15
6. Lançamentos não autorizados de resíduos com características não domésticas.	15
7. Uso não autorizado do Sistema de Esgotamento Sanitário.	15
8. Interconexões das instalações de água e esgotos.	15
9. Mau uso das instalações da unidade usuária com danos ao ramal e à rede pública.	10
10. Intervenção indevida nas redes públicas de esgotos sanitários.	10
11. Não cumprimento das determinações, por escrito, do pessoal autorizado para fazer a inspeção das instalações internas de esgoto.	5
12. Lançamento de materiais que causem obstrução ou interferência no sistema de esgotamento.	15
13. Impedir o acesso dos agentes do prestador de serviços às instalações hidrossanitárias para a realização da inspeção.	5
14. Recusa do usuário em conectar sua edificação a rede de esgoto disponível.	15
15. Lançamento de esgotos gerados pela utilização de água proveniente de poços, de captação em manancial superficial ou de aproveitamento de água não potável na rede coletora de esgotos, sem a celebração de contrato específico.	15
16. Despejo de resíduos oriundos de limpeza de fossas ou de caixas de gordura nas redes coletoras de esgotos ou redes de águas pluviais	15

TABELA II - FATOR DE CONSUMO POR CATEGORIA

Categoria	Consumo Médio	Fator de consumo (FC)
Residencial Padrão	0 a 7	1
	8 a 13	2
	14 a 20	4
	21 a 30	8
	31 a 45	10
	Acima de 45	12
Não Residencial	0 a 4	1
	5 a 7	2
	8 a 10	4
	11 a 40	8
	Acima de 40	10